

**PENERAPAN UNSUR KESANTUNAN BERBAHASA DALAM
PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN BAHASA MELAYU
DI SEBUAH SEKOLAH DI HULU SELANGOR**

ASNIDA BINTI GANI

**TESIS INI DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT
UNTUK MEMPEROLEH IJAZAH KEDOKTORAN
(PENDIDIKAN BAHASA MELAYU)**

**FAKULTI BAHASA DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

2019



ABSTRAK

Kajian ini bertujuan meneliti penggunaan dan penerapan amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru semasa proses pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu di sebuah sekolah di Hulu Selangor. Empat orang guru Bahasa Melayu dipilih sebagai peserta kajian berdasarkan pengalaman tahun mengajar yang berbeza. Empat orang murid juga dipilih sebagai peserta kajian secara berfokus. Kaedah kualitatif dengan reka bentuk kajian kes di sebuah sekolah di Hulu Selangor digunakan sebagai metodologi kajian. Temu bual dan pemerhatian dilakukan terhadap kelakuan santun guru, termasuklah penggunaan kata, intonasi dan bahasa badan semasa berinteraksi dengan murid-murid di dalam kelas dan keupayaan mereka menerapkan amalan kesantunan berbahasa ketika mengajar. Temu bual dan pemerhatian juga dilakukan terhadap murid untuk menilai penerimaan mereka terhadap tingkah laku dan amalan kesantunan berbahasa guru. Gabungan teori kesantunan Al Ghazali, Syed Mohammad Naquib Al-Attas, Zainal Abidin Ahmad, Asmah Hj. Omar dan Abdullah Hassan, digunakan untuk menganalisis data berdasarkan ketatabahasa dan keakuran kepada sistem bahasa yang diterima sebagai amalan santun untuk menilai pengajaran kesantunan berbahasa guru dan penerimaan murid terhadap pengajaran tersebut. Kajian mendapati bahawa guru mempunyai cara yang berbeza dalam menerapkan amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan murid-murid. Guru yang senior didapati menggunakan kaedah sindiran dan hanya berkata-kata apabila menjelaskan isi pelajaran sahaja menjadikan guru-guru senior lebih mudah mengawal kelas. Guru-guru baharu didapati mewujudkan ruang untuk murid menjadi kurang sopan dengan sikap guru yang gemar berjenaka dan menggunakan kata ganti nama yang tidak sesuai. Kajian mendapati bahawa murid terbuka untuk menerima pengajaran kesantunan berbahasa di sekolah. Kesimpulannya, kajian menunjukkan bahawa pengajaran kesantunan berbahasa di sekolah perlu diberi penambahbaikan, terutamanya daripada aspek strategi pengajaran kesantunan berbahasa dalam kalangan guru. Sistem ujian dan peperiksaan awam untuk murid-murid juga perlu dikaji semula dengan menjadikan amalan kesantunan berbahasa sebagai satu aspek yang dinilai dalam pentaksiran kemajuan murid di sekolah. Implikasi kajian boleh diguna pakai bagi menyusun strategi mengubah sikap defensif murid-murid dengan cara menjadikan guru-guru sebagai rol model. Model kasantunan bahasa hasil kajian ini juga membolehkan guru merangka strategi penyampaian pengajaran tingkah laku yang sesuai untuk mengubah kelakuan murid supaya lebih bersantun dalam penggunaan bahasa Melayu di sekolah.





THE INCULCATION OF LANGUAGE POLITENESS IN THE TEACHING AND LEARNING OF BAHASA MELAYU IN A HULU SELANGOR SCHOOL

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the inculcation of language politeness among teachers during the teaching and learning process of Bahasa Melayu in a school at Hulu Selangor. Four Malay language teachers were selected as respondents based on the experience of different teaching years. The study also focused on four students who were selected as respondents. This research uses the qualitative method with a case study design in a school in Hulu Selangor used as research methodology. The methods used in collecting data were interviews and observation. The methods conducted based on the teachers' behaviour, including the use of diction, intonations and body language when interacting with students in the classroom and their ability to apply language proficiency while teaching. Interviews and observation were also conducted on students to assess their acceptance of behaviour and practice on their teachers' behaviour. The data were analyzed based on the grammatical and conformity of the language which is accepted to be polite based on politeness model of Al-Ghazali, Syed Mohammad Naquib Al-Attas, Zainal Abidin Ahmad, Asmah Hj. Omar and Abdullah Hassan. The combination of theory used to analyze data based on grammar and concordance to the language system that is accepted as a courtesy practice to evaluate the teaching of the language of courtesy by teachers and the acceptance of the students towards the teaching. Based on the analysis, the results of inculcating language politeness varies for each teacher. Senior teachers using sarcasm and only speaks when explaining the content of education which makes it easier for senior teachers to control classroom. New teachers are found making jokes, used inappropriate pronouns which create space for students to be less polite. The study shows that students were accepting the knowledge of language politeness shown to them by their teacher. Overall, this research gave an idea that the inculcation of language politeness should be improved in our education system, especially language politeness teaching strategies among teachers. Evaluation and public examination systems should also be reviewed to include the inculcation of language politeness as an elements to be assessed. The implications of this research can be applied in the strategies to change the defensive attitude among students by making teachers as their role model. The language politeness model applied in this study also allows teachers to develop appropriate behavioural teaching strategies to alter the behaviour of students to be more engaged in the use of Malay language in schools.





KANDUNGAN

Muka Surat

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS Ph. D	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv
SENARAI LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENGENALAN	
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Penyataan Masalah	3
1.3 Objektif Kajian	6
1.4 Soalan Kajian	7
1.5 Kepentingan Kajian	8
1.6 Kerangka Konseptual	9
1.7 Batasan Kajian	10
1.8 Definisi Operasional	11



1.8.1	Kesantunan Berbahasa	12
1.8.2	Penerapan Amalan Kesantunan Berbahasa	14
1.8.3	Penerimaan Penerapan Amalan Kesantunan Berbahasa	15
1.8.4	Proses Komunikasi	16
1.8.5	Penerapan Nilai Santun	17
1.8.6	Pengajaran Dan Pembelajaran Bahasa Melayu	18
1.9	Rumusan	19

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	20
2.2	Model Kesantunan	23
2.2.1	Model Kesantunan Zainal Abidin Bin Ahmad (Za'ba)	23
2.2.2	Model Kejiwaan Al-Ghazali	27
2.2.3	Model Keperibadian Diri Syed Muhammad Al-Naquib Al-Attas	32
2.2.4	Model Komunikasi Abdullah Hassan	36
2.2.5	Model Bahasa Yang Lain	45
2.2.5.1	Model Kata Sapaan Amat Juhari Moain	45
2.2.5.1.1	Rol Atau Peranan	47
2.2.5.1.2	Umur	48
2.2.5.1.3	Perhubungan Darah	48
2.2.5.2	Model Kesantunan Mokhtar Haji Mohd. Tohar Dan Ahmad Fawzi M. Basri	50
2.2.5.3	Model Kesantunan Asmah Haji Omar	53
2.2.5.4	Model Kesantunan Awang Sariyan	55

2.2.6	Penggabungan Model Kajian	62
2.3	Kesantunan Berbahasa Dalam Budaya Melayu	64
2.3.1	Penulisan Zainal Abidin Ahmad	65
2.3.1.1	Keluarga	67
2.3.1.2	Amalan Beradab Susila	71
2.3.1.3	Cara Berkomunikasi	73
2.3.1.4	Berterusan Membina Jati Diri	76
2.3.2	Penulisan Al-Ghazali	79
2.3.3	Penulisan Syed Muhammad Al-Naquib Al-Attas	86
2.3.3.1	Kepatuhan Kepada Perintah Dan Undang-Undang	88
2.3.3.2	Sifat Malu, Adil Dan Akhlak Mulia	89
2.3.3.3	Jiwa, Nafs Dan Qalb	91
2.3.4	Penulisan Abdullah Hassan	101
2.3.4.1	Bahasa Badan	102
2.3.4.2	Bahasa Halus Dan Sapaan	103
2.3.5	Kajian Berkaitan	103
2.3	Rumusan	111

BAB 3 METODOLOGI

3.1	Pengenalan	112
3.2	Reka Bentuk Kajian	113
3.3	Peserta Kajian	114
3.4	Instrumen Kajian	119
3.5	Kaedah Pengumpulan Dan Penganalisan Data	121
3.6	Kutipan Data	123

3.3.1	Pemerhatian	124
3.2.2	Temu Bual	129
3.7	Kerangka Kajian	129
3.8	Rumusan Dan Jangkaan Dapatan Kajian	134

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	136
4.2	Bagaimanakah Guru Menerapkan Amalan Kesantunan Berbahasa Dalam Pengajaran Dan Pembelajaran Bahasa Melayu Di Sekolah	137
4.2.1	Etika Berpakaian Guru	138
4.2.2	Cara Menyelesaikan Konflik	139
4.2.3	Nada Suara Dan Bahasa Badan	148
4.2.4	Pemilihan Dan Penggunaan Kata	154
4.2.5	Kelakuan Guru	160
4.2.6	Kelakuan Murid Yang Menimbulkan Rasa Tidak Senang Guru	171
4.2.6.1	Sebelum Kelas Bermula	172
4.2.6.2	Ketika Guru Masuk Kelas	173
4.2.6.3	Ketika Guru Mengajar	173
4.2.6.4	Sebelum Guru Keluar Kelas	174
4.3	Bagaimana Penerimaan Murid Terhadap Penerapan Kesantunan Berbahasa Semasa Pengajaran Bahasa Melayu Di Sekolah?	174
4.3.1	Kelakuan Dan Kepatuhan	175
4.3.2	Cara Murid Bercakap	180
4.3.3	Nada Suara Dan Intonasi	182

4.3.4	Kemahiran Berbahasa Murid	183
4.3.5	Reaksi Murid Terhadap Penerapan Amalan Dan Pengajaran Kesantunan Berbahasa Di Sekolah	185
4.3.6	Kelakuan Guru Yang Menimbulkan Rasa Tidak Senang Dalam Diri Murid	191
4.3.6.1	Terlalu Banyak Maklumat	192
4.3.6.2	Suara Guru Yang Kurang Jelas	192
4.3.6.3	Guru Sering Menggunakan Ugutan	193
4.3.6.4	Guru Terlalu Prihatin	193
4.4	Rumusan	194

BAB 5 RINGKASAN, PERBINCANGAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	196
5.2	Ringkasan Dapatan Kajian	197
5.3	Perbincangan Kajian	204
5.4	Implikasi Kajian	213
5.4.1	Mengubah Sikap Defensif	222
5.4.2	Rol Model	224
5.4.3	Strategi Menyampaikan Pengajaran Tingkah Laku	228
5.5	Cadangan	235
5.6	Penutup	236

RUJUKAN	238
----------------	-----

LAMPIRAN



SENARAI RAJAH

No. Rajah	Muka Surat
1.1 Kerangka Konseptual	10
2.1 Kerangka Model Pengajaran Kesantunan Berbahasa	64
3.1 Analisis Triangulasi	122
3.2 Kerangka Kajian	133



SENARAI JADUAL

No. Jadual	Muka Surat
3.1 Jadual Pencerapan	125
3.2 Senarai Semak Pemerhatian	126
3.3 Contoh Senarai Semak Kelakuan Guru	127
3.4 Contoh Senarai Semak Kelakuan Murid	128
4.1 Penskoran Markah Bahasa Melayu PT3: KOMSAS	167
4.2 Penskoran Markah Bahasa Melayu PT3: Novel	167
4.3 Penskoran Markah Bahasa Melayu PT3: Ulasan	168



SENARAI SINGKATAN

P	Pemerhatian
p	Peserta kajian
T	Temu bual





SENARAI LAMPIRAN

A1	Pemerhatian
B1	Temu Bual
C1	Senarai Semak Kelakuan Guru
D1	Senarai Semak Kelakuan Murid
E1	Rekod Berterusan
F1	Rekod Pensampelan Peristiwa
G1	Senarai Semak Pemerhatian
H1	Senarai Semak Pencerapan Guru





BAB 1

PENGENALAN



1.1 Latar Belakang Kajian

Pengajaran Bahasa Melayu di sekolah meliputi pelbagai aspek kebahasaan seperti tatabahasa, penulisan, pemahaman, ringkasan, dan komponen sastera (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2016). Implikasinya menurut Yakcop Jantan dan Chua Yan Piaw (2017), sistem pendidikan lebih terdorong ke arah berorientasikan peperiksaan daripada membentuk kecemerlangan pelajar secara holistik seperti yang termaktub dalam Falsafah Pendidikan Negara bagi merealisasikan matlamat membina insan yang holistik dari segi intelektual, sahsiah, rohani dan jasmani. Peranan guru sebagai fasilitator, juga sebagai insan contoh kepada murid-muridnya di dalam bilik darjah adalah penting (Alijah Ujang, 2016 & Hussain Othman, Berhannudin Mohd Salleh, Syed Muhammad Dawilah al-Edrus



dan Abdullah Sulaiman, 2016). Segala perlakuan guru diperhatikan dan adakalanya ditiru oleh murid-murid yang kagum dengan keperibadian seseorang guru berkenaan (Hafidh „Aziz, 2016). Apabila seseorang murid bertemu guru buat pertama kali dalam kelas, tanggapan awal tentang guru telah mula terbentuk. Selepas beberapa sesi pembelajaran, murid akan dapat merumuskan personaliti guru berkenaan (Den Brok et al., 2005). Bermula dari saat itu, personaliti guru yang disenangi atau sebaliknya mula terbina dalam pemikiran murid-muridnya (Khalip Musa & Hariza Abd, 2015).

Apabila guru dianggap sebagai watak yang menjadi contoh, segala tingkah laku dan tutur kata guru menjadi tumpuan dan perhatian murid. Secara sedar atau tidak, guru merupakan wadah penerapan amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan murid-muridnya. Guru yang mengamalkan tingkah laku beradab akan lebih disukai oleh murid (Atan Long, 1991), sebaliknya guru yang berpersonaliti negatif, kasar tutur kata dan bersifat panas baran akan dibenci murid. Seseorang guru yang memiliki personaliti menarik seperti peramah, mudah mesra, penyayang, mengambil berat, prihatin dan pandai bergurau akan lebih suka didampingi oleh murid. Guru yang menepati masa menghadiri kelas, sabar dalam menyampaikan pengajaran, tertib dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan berkeyakinan tinggi pula akan disanjung dan lebih dihormati oleh murid (Khalip Musa & Hariza Abd., 2015). Pertuturan guru dalam berinteraksi dengan murid merupakan unsur utama yang dijadikan landasan kepada murid untuk menilai gurunya. Oleh itu, seseorang guru mestilah berkelakuan santun supaya murid-murid dapat menyerap tabiat kesantunan tersebut sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam kehidupan hariannya. Penerapan dan penyerapan amalan



kesantunan ini sekali gus dapat membentuk keperibadian murid-murid. Oleh hal yang demikian, seseorang guru perlulah bertingkah laku sopan dan dapat berkomunikasi dengan baik dan berkesan dengan murid-muridnya. Menurut Norzaini Azman dan Mohamed Sani (2007), seorang guru yang berkesan bukan sahaja dapat mengajar mata pelajaran akademik, tetapi turut berperanan sebagai penasihat, perunding, pendorong, pakar rujuk dan mengawasi tingkah laku murid-muridnya. Hal ini jelas membuktikan bahawa seseorang guru yang baik bukan sahaja menyampaikan pengetahuan maklumat, tetapi juga membangunkan sahsiah murid. Keperibadian guru menjadi teladan kepada murid dan guru juga mampu menerapkan tingkah laku santun dalam kalangan murid-muridnya menerusi perlakuannya sendiri dalam bilik darjah. Kajian ini dijalankan bagi meneliti perlakuan kesantunan guru dalam proses pengajaran dan pembelajaran



05 Bahasa Melayu di sebuah sekolah di Hulu Selangor. Diharap dengan kajian ini dapat merungkai beberapa persoalan yang berkaitan aspek kesantunan berbahasa dan amalannya di bilik darjah.

1.2 Penyataan Masalah

Mata pelajaran Bahasa Melayu memainkan peranan luas dalam menyampaikan ilmu kebahasaan, latihan kemahiran berbahasa pelbagai bidang ilmu, hal-hal persendirian dan kemasyarakatan, semangat kewarganegaraan dan nilai-nilai murni masyarakat Malaysia (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2013). Penerapan nilai murni dan kesantunan berbahasa ini perlu diterjemahkan oleh guru melalui proses pengajaran dan pembelajaran





Bahasa Melayu di bilik darjah (Mohamad Khairi Hj Othman Asmawati Suhid & Samsilah Roslan, 2015). Penerapan kesantunan berbahasa sangat penting untuk mengelakkan murid melakukan kesalahan disiplin di sekolah kerana guru juga dapat menjadi faktor murid melakukan kesalahan disiplin (Marzita Abdullah, 2003) di samping penggunaan kaedah pengajaran guru yang tidak sesuai dalam proses pengajaran (Abdul Gani Abdullah, Abd. Rahman Abd. Aziz & Mohammed Zohir Ahmad, 2008). Tidak banyak kajian yang dijalankan bagi meneliti pengajaran kesantunan berbahasa dalam kalangan guru, khususnya dalam mata pelajaran Bahasa Melayu.

Kajian lepas juga membuktikan bahawa para guru kurang keyakinan dalam mengajarkan sesuatu mata pelajaran dapat mempengaruhi iklim pembelajaran (Susana de Souza Barros dan Marcos F. Elia, 1998). Kekurangan ilmu dan pengetahuan guru menyebabkan pembelajaran menjadi hambar (Bigham. C & Biesta Gert, 2010). Guru-guru perlu menguasai kemahiran dalam pelbagai ilmu untuk meyakini murid-murid (Abdullah Sani Yahaya, 2005). Oleh itu, suasana sekolah yang kondusif seperti suasana pengajaran guru yang positif serta peraturan sekolah dan pelaksanaan disiplin yang efektif dapat menarik minat pelajar untuk belajar dan mencapai kecemerlangan akademik (Norhasilah Mat Nor, Aspaniza Hamzah, Nurul Farhana Junus, 2012: 3). Guru juga jarang menerapkan kesantunan Bahasa sebagai satu iklim dalam proses pengajaran dan pembelajaran yang positif ini. Namun, tiada kajian secara khusus dijalankan bagi meneliti aspek kesantunan yang meliputi etika berpakaian, penyelesaian konflik, nada suara, bahasa tubuh badan, dan sebagainya dijalankan di negara ini.





Di samping itu, sikap kasar murid terhadap guru (Muhamad Safar Ahmad, 2017) membuktikan bahawa institusi sekolah tidak terkecuali daripada persoalan amalan budi bahasa, terutama dalam kalangan pelajar (Yahya Othman, 2005). Fenomena ini membuktikan bahawa gejala tidak berbudi bahasa sememangnya wujud di sekolah walaupun bilangannya tidak dapat ditentukan secara kuantitatif dengan tepat kerana aspek tersebut melibatkan domain afektif. Unsur negatif tersebut dapat dilihat melalui pertuturan serta tingkah laku yang tidak sopan, sama ada terhadap guru ataupun rakan pelajar sendiri (Zaitul Azma Zainon Hamzah et al., 2011). Persoalannya, sejauh manakah guru menerapkan nilai kesopanan bahasa ini dalam proses pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu di bilik darjah menerusi perlakuan dan tutur katanya sendiri ketika berinteraksi dengan murid? Persoalan ini perlu dijawab menerusi satu kajian yang



05- dapat merungkai isu ini dengan tuntas.



Kesantunan berbahasa dipancarkan melalui tingkah laku dan cara seseorang berbahasa dengan orang lain. Tingkah laku yang biadab akan menyebabkan seseorang itu dianggap “kurang ajar”. Sementara cara berbahasa yang tidak sopan dikatakan sebagai “tidak tahu bahasa” (Mohamad Fadzeli Jaafar, 1997: 292). Generasi muda kini kian hilang rasa hormat dan santun semasa berkomunikasi dalam komuniti akibat terhakisnya amalan nilai-nilai murni. Lebih membimbangkan golongan remaja ini terdiri daripada golongan yang masih di bangku persekolahan (Mohamad Khairi Hj Othman et al., 2012). Lebih penting lagi, guru pula sewajarnya menjadi model kepada para murid semasa mereka berada di sekolah. Berikutan itu, amalan kesantunan perlu bermula dalam kalangan guru juga untuk mempengaruhi sikap dan kesopanan murid dalam berbahasa





kerana dapatan kajian mereka menunjukkan nilai tersebut tidak dititikberatkan dalam proses pengajaran dan pembelajaran di sekolah.

Oleh sebab penggunaan bahasa yang baik dan betul adalah penting untuk menyerlahkan kesantunan dan kesopanan sesuatu bangsa, guru seharusnya menjadi model dalam penggunaan bahasa yang sopan ini (Zuraini Ramli et al., 2009:13). Oleh yang demikian, kajian yang berkaitan kesantunan bahasa ini perlu dilakukan bagi menjawab persoalan penerimaan murid terhadap pelakuan dan tutur kata guru dalam mengamalkan kesantunan berbahasa. Tiada lagi kajian yang dijalankan bagi menilai penerimaan murid terhadap proses pengajaran kesantunan bahasa dalam mata pelajaran Bahasa Melayu secara khusus dilakukan oleh pengkaji sebelum ini.



1.3 Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan memperoleh pengetahuan tentang penerapandan amalan kesantunan berbahasa dalam pengajaran Bahasa Melayu di sekolah. Secara khususnya tujuan kajian ini ialah meneliti dan menghuraikan amalan kesantunan berbahasa di sekolah dalam proses pengajaran dan pembelajaran, khususnya dalam komunikasi antara guru dan murid serta keupayaan guru mengajar murid tentang kesantunan berbahasa di dalam kelas Bahasa Melayu. Kajian ini juga bertujuan mengkaji penerimaan murid terhadap pengajaran guru terutama apabila menyentuh soal kesantunan berbahasa dan komunikasi yang berlaku antara guru dan murid di sekolah. Oleh itu, kajian ini juga akan dapat





menilai punca-punca murid menghormati guru khususnya dalam mata pelajaran Bahasa Melayu. Kajian ini dilakukan untuk mencapai dua objektif iaitu,

1. Meneroka amalan kesantunan berbahasa guru dalam proses pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu.
2. Mengetahui penerimaan murid terhadap penerapan kesantunan berbahasa guru pada masa pengajaran Bahasa Melayu.

1.4 Soalan Kajian

Berdasarkan tujuan kajian yang telah dinyatakan di atas, kajian ini akan cuba menjawab dua soalan yang berikut:

- i. Bagaimanakah guru menerapkan pengajaran kesantunan berbahasa dalam pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu?
- ii. Bagaimanakah penerimaan murid terhadap penerapan kesantunan berbahasa guru semasa pengajaran Bahasa Melayu?





1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini dilakukan kerana beberapa keperluan yang berhubung amalan dalam proses pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu di sekolah. Hasil kajian ini diharap dapat menjelaskan teknik dan kaedah yang sesuai bagi digunakan dalam proses penerapan nilai kesantunan berbahasa di sekolah, khususnya dalam mata pelajaran Bahasa Melayu. Dapatan kajian ini akan dapat membantu guru-guru bahasa dalam merancang strategi menerapkan nilai kesopanan dalam pengajaran Bahasa Melayu dengan lebih baik dan berkesan. Kajian ini juga dapat menolong pihak-pihak tertentu di Kementerian Pendidikan Malaysia, khususnya pihak yang terlibat dengan penggubalan kurikulum Bahasa Melayu sekolah menengah untuk menghasilkan kurikulum yang lebih menyeluruh dan berkesan, termasuklah sistem penilaian yang akan digunakan untuk menilai keberkesanan pengajaran guru.

Di samping itu, kajian ini dapat menjadi rujukan kepada para penyelidik yang berminat dengan pengajaran dan pembelajaran kesantunan berbahasa di sekolah bagi menangani gejala negatif dan tingkah laku murid di sekolah. Seterusnya, diharap cadangan dan kesimpulan hasil daripada kajian ini dapat dijadikan panduan guru Bahasa Melayu untuk melaksanakan proses pengajaran dan pembelajaran yang lebih berkesan dan menyeronokkan. Selain itu, kajian ini dapat dijadikan panduan oleh guru-guru untuk menarik perhatian murid-murid dalam proses pembelajaran yang lebih positif dan harmoni sepanjang waktu mata pelajaran Bahasa Melayu.





1.6 Kerangka Konseptual

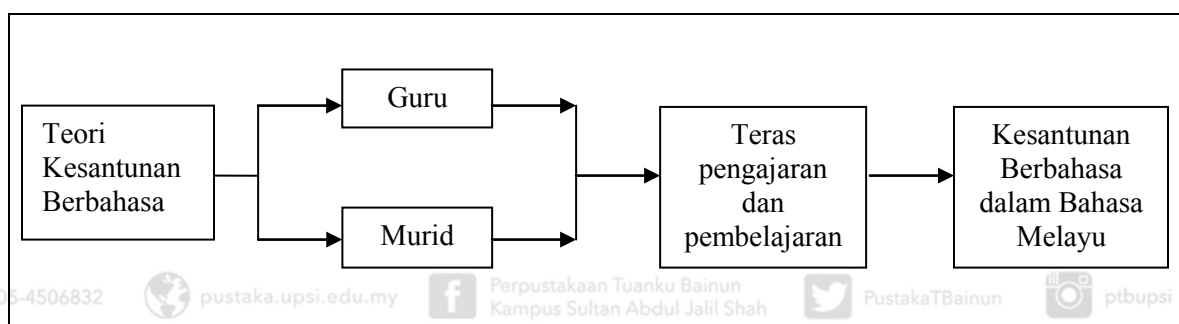
Kajian ini dilakukan untuk mengenal pasti kelakuan santun guru ketika berinteraksi dengan murid-murid ketika proses pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu berlangsung. Kajian ini dimulakan dengan kaedah kepustakaan untuk mendapatkan maklumat dan teori sebagai dasar kajian bagi menjelaskan aspek berkaitan teori atau konsep yang mendasari kajian daripada sumber-sumber yang berwibawa. Bacaan tentang teori perlu untuk mengukuhkan analisis kajian yang dilakukan berdasarkan pemerhatian pengkaji. Dengan kajian pustaka juga, pengkaji dapat membuat justifikasi tentang masalah penelitian dan mengidentifikasi arah penelitian (Iskandar, 2008) berdasarkan teori yang dipilih.



Selain itu, kaedah pemerhatian yang digunakan dengan menjadikan empat orang guru Bahasa Melayu, tiga orang murid Tingkatan 3 dan seorang murid Tingkatan 4 sebagai peserta kajian. Guru-guru dipilih berdasarkan pengalaman mereka mengajar Bahasa Melayu sekolah menengah dan mereka ialah guru opsyen Bahasa Melayu dan terdiri daripada guru lelaki dan wanita. Empat orang murid yang dipilih secara bertujuan untuk mengenal pasti tingkah laku santun dan tidak santun yang guru mereka amalkan. Murid-murid dipilih daripada murid yang bertingkah laku berbeza untuk mendapatkan data yang bermakna.



Kajian ini juga dilakukan bersandarkan teori-teori perilaku dan kejiwaan untuk mendapatkan data yang bermakna. Di samping itu, pemerhatian juga dilakukan untuk mendapatkan data-data kajian. Kesemua dapatan data dan maklumat daripada bacaan dan pemerhatian dianalisis untuk mengenal pasti kelakuan santun guru dan murid. Dapatan data dan maklumat ini juga digunakan untuk mengenal pasti amalan kesantunan guru semasa guru mengajar di dalam kelas. Oleh itu, kerangka kajian dapat diringkaskan kepada rajah di bawah:



Rajah 1.1. Kerangka Konseptual

1.7 Batasan Kajian

Kajian ini dilakukan untuk mengkaji penerapan unsur amalan kesantunan berbahasa dalam pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu di sebuah sekolah. Penerapan unsur kesantunan berbahasa tertumpu kepada adab guru mengajar, kelakuan guru dalam berkomunikasi dengan murid dan adab serta tingkah laku murid terhadap pengajaran guru. Amalan kesantunan berbahasa dan tingkah laku guru dinilai semasa guru mengajar



Bahasa Melayu di dalam kelas. Kajian ini dibataskan dengan kaedah kualitatif menggunakan satu kes di sebuah sekolah di daerah Hulu Selangor.

Empat orang guru opsyen Bahasa Melayu, tiga orang murid tingkatan 3 dan seorang murid tingkatan 4 dipilih untuk terlibat dalam kajian ini. Pengutipan data hanya dilakukan dengan menemu bual peserta kajian dalam tempoh tiga bulan dan terhadap pencerapan bilik darjah Bahasa Melayu bagi empat orang guru yang menjadi peserta kajian ini.

1.8 Definisi Operasional



Istilah-istilah di bawah sangat penting dalam kajian ini. Pengkaji memilih definisi operasional untuk memudahkan penelitian terhadap amalan kesantunan berbahasa dalam pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu. Oleh itu, pengkaji berpendapat istilah-istilah berkenaan perlu didefinisikan bagi memudahkan pemahaman dan analisis yang akan dibuat. Untuk kajian ini, pengkaji memberi definisi operasional kepada beberapa aspek seperti yang berikut:



1.8.1 Kesantunan Berbahasa

Dalam kajian ini, kesantunan berbahasa ialah perlakuan yang diterima oleh khalayak sesuai dengan peradaban masyarakatnya, iaitu masyarakat Melayu yang bertutur bahasa Melayu dan beragama Islam. Perlakuan tersebut termasuklah cara bertutur, intonasi suara ketika bertutur, bahasa badan, pandangan mata (kontak mata) dan pemilihan dan penggunaan kata yang dilakukan oleh orang yang sedang berkomunikasi untuk memastikan mesej komunikasi dapat disampaikan dengan berkesan. Pemilihan dan kepatuhan bertingkah laku santun ini bergantung kepada peranan dan peringkat umur mereka. Penggunaan bahasa dan gaya bahasa yang baik menggambarkan kita mementingkan diri, perasaan dan kedudukan orang yang kita ajak berkomunikasi dengan kita. Bahkan, gaya yang baik melambangkan budi bahasa dan akhlak yang baik (Abdullah Hassan & Ainon Mohamad, 2003).

Dalam kajian ini, santun bahasa merujuk kepada kehalusan budi atau budi pekerti seperti menggunakan perkataan yang baik, sopan beradab bagi menunjukkan penghormatan kepada pihak yang dilawan bicara. Kesantunan berbahasa diukur berdasarkan kepatuhan pengguna bahasa kepada peraturan yang terdapat dalam bahasa sesuatu masyarakat. Sebahagian peraturan itu bersifat sejagat, seperti penggunaan panggilan hormat, kata sapaan kekeluargaan dan ungkapan bertatasusila. Sebahagian lagi bersifat khusus seperti bentuk-bentuk panggilan kehormat menurut sistem susun lapis masyarakat, protokol dalam pentadbiran atau adat istiadat dan sistem kekeluargaan dalam masyarakat berkenaan (Awang Sariyan, 2007: 1-2). Setiap perlakuan dan penggunaan



bahasa yang datang daripada hati yang ikhlas diterima sebagai perlakuan yang santun (Zuraini Ramli et al., 2009: 1).

Kegagalan untuk mematuhi tingkah laku yang dipersetujui masyarakat menyebabkan seseorang itu dianggap tidak berbudi atau biadab, gila bahasa atau tidak tahu berbahasa (Mohamad Fadzeli Jaafar, 1997: 292). Kesantunan bahasa memerlukan penggunaan bahasa yang baik dan betul untuk menyerlahkan kesantunan dan budi bahasa sesuatu bangsa. Nilainya tidak dapat disamakan dengan sesuatu yang bersifat kebendaan (Zuraini Ramli et al., 2009: 13). Kesantunan sama dengan budi pekerti atau etiket, iaitu tatacara, adat atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat yang beradab untuk memelihara hubungan baik antara sesama anggota masyarakat tersebut. Nurul Masfufah (2010) memetik kata-kata Robert, (2004), iaitu kesantunan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh suatu masyarakat tertentu sehingga kesantunan sekali gus menjadi syarat yang disepakati dalam perilaku sosial.

Zaitul Azma Zainon Hamzah et al. (2011) memetik konsep kesantunan Lakoff (1975), iaitu Lakoff menginterpretasikan kesantunan berbahasa sebagai nilai sopan, melibatkan pertuturan yang elok, halus dan indah serta sikap yang memancarkan budi pekerti mulia. Penutur menggunakan bahasa yang halus, kata gelaran dan sapaan yang menepati konteksnya. Kata-kata yang diucapkan tidak mempunyai maksud sindiran atau ejekan sebaliknya mengandungi unsur kejujuran, serta menggunakan bahasa yang tidak menyinggung perasaan orang lain yang mendengarnya. Daripada Fraser dan Nolan (1981: 96), kesantunan itu berlaku apabila kontrak perbualan digunakan oleh penutur dan





pendengar sebagai usaha untuk mengekalkan komunikasi yang harmoni tanpa menimbulkan sebarang konflik. Daripada Leech (1993) pula menyatakan bahawa kesantunan merupakan perlakuan yang mewujudkan dan mengekalkan pengiktirafan diri dalam sesuatu interaksi sosial. Brown dan Levinson (1987) pula mengaitkan kesantunan sebagai usaha untuk mengurangkan tindakan ancaman muka kepada pendengar (Zuraini Ramli et al., 2009: 2).

1.8.2 Penerapan Amalan Kesantunan Berbahasa

Kamus Dewan mentakrifkan penerapan sebagai perihal (perbuatan dan sebagainya) menerap atau menerapkan (mengenakan pada, menyerapkan dan sebagainya) atau perbuatan mempraktikkan. Berdasarkan takrifan, penerapan dan penyerapan membawa maksud yang sama dalam pengajaran. Penyerapan bermaksud proses menyerap, pengambilan dan pemasukan ke dalam suatu sistem, fikiran dan penerimaan. Untuk kajian ini, penerapan amalan kesantunan berbahasa lebih berfokus kepada suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Aktiviti yang dilakukan juga adalah sudah dirancang dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan (El-Kawaqi, 2012) dan dalam kajian ini merujuk kepada pembelajaran Bahasa Melayu.





1.8.3 Penerimaan Penerapan Amalan Kesantunan berbahasa

Dalam kajian ini, penerimaan penerapan amalan kesantunan berbahasa merujuk kepada kesediaan murid mematuhi amalan kesantunan berbahasa yang diamalkan oleh guru Bahasa Melayu semasa di dalam kelas. Kesediaan murid dapat dilihat pada kelakuan murid yang akur terhadap arahan guru dalam menerapkan amalan kesantunan berbahasa semasa proses pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu. Penerimaan murid dibuktikan dengan perubahan tingkah laku mereka yang menuruti arahan guru, terutama sekali perkara yang berkaitan tingkah laku, intonasi suara, pemilihan dan penggunaan perkataan dan bahasa tubuh yang digunakan oleh murid semasa berkomunikasi di dalam kelas.



Implementasi ialah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Usman dan Nurdin, (2004) mengemukakan implementasi sebagai evolusi (Usman dan Nurdin, 2004). Perkara ini lebih mengutamakan interaksi antara guru dan murid. Berdasarkan pengalaman guru, guru berusaha mengubah kelakuan murid yang dianggap tidak santun. Murid juga dianggap sebagai menilai dan menerima perlakuan santun guru ketika berinteraksi dalam bilik darjah dan menganggap guru sebagai model dalam pengucapan bersantun. Akhirnya murid diharapkan akan berubah dalam pertuturan mereka kerana perlakuan santun guru yang ditunjukkan dalam proses pengajaran di bilik darjah.





1.8.4 Proses Komunikasi

Dalam kajian ini, proses komunikasi bermaksud perancangan guru dalam mengajarkan mata pelajaran Bahasa Melayu. Guru sebagai individu berautoriti di dalam kelas merancang arah komunikasi dan interaksi yang berlaku untuk mencapai objektif pelajaran. Guru menentukan matlamat pelajaran yang harus dicapai oleh murid selepas tamat sesi pengajaran dan pembelajaran. Murid diajar memilih perkataan yang sesuai untuk menjawab soalan dengan berhemah. Murid juga dilatih untuk menggunakan perkataan yang tepat dan intonasi suara yang sesuai untuk memastikan mesej dapat difahami dengan baik. Intonasi suara dan bahasa badan yang sesuai dapat mengelakkan konflik.



Semasa proses pembelajaran, proses berkomunikasi berlaku ketika guru berinteraksi dengan murid-muridnya, dan begitu juga sebaliknya kerana masing-masing mempunyai pengalaman dan pengetahuan. Apabila guru menyampaikan pengalaman dan pengetahuannya kepada murid-murid, murid akan mengambil perhatian terhadap komunikasi guru. Dalam proses guru dan murid-murid berinteraksi dalam bilik darjah mereka mencipta makna antara satu sama lain. Apabila mereka berkomunikasi, mereka saling menyatakan pengalaman dan pengetahuan masing-masing. Dengan cara itu mereka mendapat makna daripada proses interaksi tersebut (Abdullah Hassan & Ainon Mohd., 2006).





Mesej ialah isi atau kandungan komunikasi yang boleh disampaikan sama ada dengan cara lisan atau bukan lisan. Mesej lisan ialah komunikasi yang diucapkan dengan menggunakan kata-kata. Mesej bukan lisan ialah apa-apa komunikasi yang kita buat tetapi bukan melalui kata-kata. Sebagai contoh, komunikasi bukan lisan ialah cara kita berdiri, roman muka, gerak-geri tangan, pakaian dan lain-lain yang semuanya membawa makna (Abdullah Hassan & Ainon Mohd., 2006). Untuk mencipta sesi komunikasi yang menyeronokkan dan memenuhi keperluan kedua-dua belah pihak, guru dan murid perlu semangat kerjasama, ingin saling memahami apa yang diucapkan oleh satu sama lain (Abdullah Hassan, 2006). Kesungguhan dan penumpuan semasa bercakap boleh dilihat daripada tindakan mendengar dengan bersungguh-sungguh dan memberi tumpuan yang sepenuhnya dalam sesuatu perbualan. Proses penyampaian mesej ini kadang kala terganggu apabila terdapat sesuatu halangan yang disengajakan atau tidak disengajakan. Kajian ini akan melihat apakah gangguan-gangguan yang berlaku dalam proses tersebut, khususnya dalam gaya penyampaian bahasa guru dan murid.

1.8.5 Penerapan Nilai Santun

Dalam kajian ini, penerapan nilai santun merujuk kepada peranan guru dalam memahamkan murid-murid tentang kepentingan berkelakuan santun dalam aktiviti pembelajaran. Untuk membuktikan murid memahami akan nilai santun, murid boleh menunjukkan kelakuan santun ketika bersama-sama guru semasa di dalam kelas. Hal ini amat berkait rapat dengan adab belajar ketika murid bersama guru. Dalam suasana yang





ideal, guru menunjukkan kelakuan santun atau amalan kesantunan berbahasa kepada murid-murid semasa pengajaran Bahasa Melayu. Murid-murid yang melakukan kelakuan tidak santun akan ditegur supaya mereka berubah. Murid-murid diterapkan dengan amalan kesantunan berbahasa supaya mereka dapat menghayati nilai santun kelakuan mereka dan seterusnya boleh mengamalkan kelakuan santun dalam kehidupan seharian mereka.

1.8.6 Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa Melayu

Dalam kajian ini, pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu merujuk kepada jadual waktu pembelajaran di sekolah. Pengajaran Bahasa Melayu Tingkatan 3 dan Tingkatan 4 berlangsung selama 35 minit hingga 40 minit bagi satu waktu. Dalam seminggu, pengajaran Bahasa Melayu diperuntukkan sebanyak enam waktu, iaitu 210 minit - 240 minit. Pengajaran Bahasa Melayu memberikan tumpuan kepada topik-topik Ringkasan, Penulisan, Tatabahasa, Kefahaman dan Komponen Sastera. Murid juga diajar menulis dengan ejaan bahasa Melayu yang betul serta bertutur secara spontan menggunakan bahasa Melayu. Guru menggunakan Sukatan Pelajaran dan Rancangan Harian sebagai rujukan utama bagi melengkapkan murid dengan keterampilan berbahasa dan berkomunikasi bagi memenuhi keperluan diri dalam urusan harian, pendidikan dan pekerjaan (Huraian Sukatan Pelajaran Bahasa Melayu Tingkatan 3, 2013).





1.9 Rumusan

Amalan kesantunan berbahasa di sekolah merujuk kepada interaksi guru dan murid yang berlaku secara harmoni dan menyeronokkan. Dalam kajian ini, amalan dan penerapan kesantunan berbahasa guru dan murid dikaji berdasarkan maksud kesantunan berbahasa itu sendiri. Berdasarkan definisi operasional, kajian dibuat dengan lebih berfokus untuk mengkaji penerapan dan amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru dan murid semasa sesi pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu. Persoalan-persoalan berkaitan dengan kemampuan guru dalam menerapkan amalan kesantunan berbahasa kepada murid semasa sesi pengajaran dan pembelajaran dikaji dengan lebih rinci berdasarkan data dan teori yang dipilih. Teori yang sama juga digunakan untuk mengkaji penerimaan murid terhadap penerapan amalan kesantunan guru semasa proses pengajaran dan pembelajaran berlangsung. Teori yang dipilih adalah daripada dapatan bacaan lampau yang akan dibincangkan dalam Bab 2, iaitu tinjauan literatur tesis ini. Daripada tinjauan literatur ini juga, kerangka kajian dihasilkan bagi dijadikan landasan kepada kajian ini.

