

Prinsip Kesopanan dalam Kesantunan Bahasa Drama *Zahira*

Politeness Principles in Language Politeness *Zahira* Drama

AYUNI MOHAMAD BAKARI & ROHAIDAH KAMARUDDIN

ABSTRAK

*Kesantunan berbahasa merupakan penggunaan kata-kata yang sesuai dituturkan, tidak berkonflik dan sentiasa menjaga air muka pendengar. Akhir-akhir ini, kebanyakan drama yang dihasilkan mengabaikan aspek kesantunan ketika berbahasa. Biasanya drama yang ditayangkan mempunyai jalan cerita berkisarkan percintaan, konflik perkahwinan, penceritaan, gejala sosial, dan sebagainya. Justeru, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti dan menghuraikan ujaran yang mengandungi maksim kesopanan dalam drama *Zahira*. Pengkaji menggunakan kaedah analisis kandungan teks dan pendekatan kualitatif untuk menganalisis teks yang telah ditranskripsi berdasarkan drama tersebut. Prinsip Kesopanan Leech (1983) telah diguna pakai oleh pengkaji untuk menganalisis data kajian yang diperolehi. Hasil kajian menunjukkan bahawa keenam-enam maksim dalam Prinsip Kesopanan Leech terkandung dalam drama *Zahira*. Maksim Kesopanan Leech yang paling dominan dalam drama *Zahira* ialah maksim persetujuan, iaitu sebanyak 25%. Maksim persetujuan ditandai dengan persetujuan secara langsung oleh watak dalam drama dan kesepakatan tidak diabaikan ketika memberikan persetujuan. Situasi ini menjadikan komunikasi bertambah lancar dan salah faham dapat dielakkan. Sebagai rumusan, drama menjadi salah satu medium terpenting dalam memberi nilai serta memupuk kesedaran berbahasa seseorang. Oleh itu, penggunaan bahasa yang baik perlu dititikberatkan terutamanya daripada aspek kesantunan bahasa bagi membentuk masyarakat yang bersopan-santun, berbudi bahasa dan berpekerti mulia.*

Kata kunci: Kesantunan berbahasa; prinsip kesopanan; maksim; drama Melayu

ABSTRACT

*Language politeness is the use of appropriate language to be uttered, non-conflicting and always protects the honor of listeners. Recently, drama production has neglected the aspect of language politeness. More often than not, the drama aired consists of storyline relating to love, marriage conflict, divorce, social problem, and a few others. This research is therefore aiming to identify and describe speech which contains politeness maxim in *Zahira* drama. The researcher uses text analysis method and qualitative approach to analyse transcribed text based on that drama. Leech Politeness Principles (1983) were used by researchers to analyse obtained research data. The result shows that the six maxims in Leech Politeness Principles exist in drama titled *Zahira*. The most dominant maxim for Leech Politeness Principles in the drama studied is agreement maxim, which is 25%. Agreement maxim is marked by direct agreement by character in drama and togetherness is not neglected upon giving the agreement. This situation makes communication smoother and any miscommunication can be avoided. In conclusion, the drama has become one of important mediums in giving value and cultivates the awareness of politeness for individuals. Hence, the use of good language must be emphasized especially from the aspect of language politeness in order to develop polite society and with good manners.*

Keywords: Language politeness; politeness principles; maxim; Malay drama

PENGENALAN

Kesantunan berbahasa diterjemahkan sebagai perlakuan, tutur kata yang tidak menyinggung hati kedua-dua pihak iaitu penutur dan pendengar ketika berkomunikasi. Kesantunan berbahasa berlaku apabila penutur dan pendengar cuba mengelakkan perbualan yang mencetuskan konflik antara mereka. Oleh yang demikian, kesantunan berbahasa dapat menjadikan diri seseorang yang diiktiraf kekal dalam interaksi sosial.

Secara amnya, konsep kesantunan tidak hanya merujuk kesantunan berbahasa semata-mata, tetapi turut merujuk aspek non-verbal seperti tingkah laku, mimik muka dan nada suara. Oleh yang demikian, kesantunan didefinisikan sebagai budi bahasa atau budi pekerti yang halus dan sopan (Faridah Nazir et al. 2015). Konsep kesantunan ini merangkumi pemilihan kata yang sesuai dengan situasi, topik perbincangan dan hubungan antara penutur-pendengar. Selain itu, nada yang sesuai

untuk penerima juga diaplikasikan dalam konsep ini. Kesantunan juga dapat dizahirkan melalui gerak laku yang lembut, merendah diri dan meminimumkan pergerakan. Manakala, daripada segi gaya dan ragam, penutur perlu mengelakkan diri daripada mengejek, menampelak, menyindir dan mempermainkan orang yang diajak bercakap.

Menurut Awang Sariyan (2007), kesantunan bahasa merujuk kepada pematuhan terhadap peraturan yang wujud dalam bahasa sesebuah masyarakat. Peraturan ini amat penting kerana setiap masyarakat mengamalkan peraturan bahasa yang berbeza antara satu sama lain. Sehubungan itu, sebahagian peraturan tersebut bersifat sejagat. Hal ini dapat dilihat melalui panggilan hormat yang digunakan, kata sapaan dalam keluarga dan ungkapan yang bertatasusila. Manakala, sebahagian yang lain bersifat khusus dan ianya terdiri daripada panggilan kehormat mengikut susun lapis masyarakat, protokol dalam pentadbiran dan adat istiadat yang diamalkan oleh masyarakat.

Perspektif berbeza tentang konsep kesantunan mewujudkan kepelbagaian teori dan definisi dalam kalangan tokoh dunia. Rustono (1999), mengatakan bahawa terdapat konsep kesantunan yang dirumuskan dalam bentuk kaedah dan strategi. Prinsip kesantunan terbentuk daripada konsep kesantunan yang diperincikan melalui bentuk kaedah, manakala teori kesantunan pula terbentuk daripada strategi.

Leech (1983) merupakan pelopor yang memperkenalkan Prinsip Kesopanan. Beliau mendefinisikan kesopanan sebagai strategi untuk mengelakkan persengketaan dalam interaksi. Strategi utama yang perlu dipatuhi untuk mencapai sifat santun ialah penggunaan bahasa yang halus, beradab sopan, sikap yang lemah lembut dan berbudi pekerti. Sehubungan itu, Leech telah mengemukakan Prinsip Kesopanan yang memberikan penekanan kepada enam aspek atau maksim, iaitu maksim santun, maksim budiman, maksim sokongan, maksim kerendahan hati, maksim persetujuan dan maksim simpati.

Selain Leech, terdapat juga ahli linguistik Barat yang membahaskan kesantunan bahasa seperti Goffman (1955), Grice (1975), Brown dan Levinson (1987) manakala sarjana tempatan yang membincangkan kesantunan bahasa ialah Asmah Haji Omar (2000), Noriati A. Rashid (2004), Awang Sariyan (2007), Indirawati Zahid (2012) dan Zaitul Azma Zainon Hamzah (2012). Semua ahli linguistik tempatan berpandangan bahawa

kesantunan masyarakat Melayu merupakan tutur kata yang digabungkan dengan perilaku seseorang yang dizahirkan secara berhemah, misalnya kata yang diungkapkan bernada lembut, penutur atau pendengar berhati-hati ketika menyampaikannya dan bahasa yang digunakan sangat halus atau berlapis selari dengan budaya dan pegangan agama Islam. Keadaan ini dapat menjaga air muka pendengar dan memberikan keselesaan kepadanya, sekali gus dapat mengelakkan terjadinya konflik ketika berinteraksi.

Agama Islam amat menitikberatkan kesempurnaan tingkah laku termasuk unsur kesantunan. Kesantunan berbahasa yang menepati prinsip Islam telah dikemukakan oleh Allah SWT dalam al-Quran, sebagai mana yang terdapat dalam surah An-Nisa yang bermaksud:

Allah tidak menyukai perkataan buruk (yang diucapkan) secara terus terang kecuali oleh orang yang dizalimi. Dan Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui

(Surah An-Nisa 4 :148)

Berdasarkan surah tersebut jelas menunjukkan bahawa al-Quran juga mengemukakan prinsip berbahasa dengan melarang penganutnya menuturkan perkataan yang buruk. Perkataan yang buruk merupakan perkataan yang tidak elok untuk diucapkan seperti mencarut, memaki, mengeluarkan kata-kata yang menyinggung hati pendengar, dan sebagainya. Penggunaan bahasa yang baik, sopan dan beradab semasa berkomunikasi akan memberikan kesan yang positif, misalnya meminimumkan konflik dan perbalahan dalam kalangan masyarakat.

Amalan bersopan santun juga perlu dipraktikkan dalam masyarakat tidak kira masa atau tempat kerana mereka akan lebih dihormati apabila bersopan santun sama ada dalam percakapan atau perbuatan. Lazimnya, individu yang bersopan akan mematuhi tatasusila masyarakat dan mereka akan menggunakan perkataan yang sesuai untuk meminta bantuan daripada orang lain. Misalnya, mereka menggunakan perkataan 'tolong' untuk meminta atau menyuruh orang lain melakukan sesuatu dan mengucapkan 'terima kasih' selepas menerima sesuatu.

Selain itu, media massa dan media elektronik turut menjadi perantara sosial terpenting dalam memberikan nilai serta memupuk kesedaran berbahasa seseorang. Antaranya ialah filem, drama, teater, iklan, novel, kartun dan pelbagai lagi bentuk karya dalam industri kreatif. Pengkaji memilih drama

sebagai bahan kajian kerana drama mempunyai pengikutnya yang tersendiri. Sejak akhir-akhir ini, kebanyakan drama telah diadaptasi daripada novel popular kerana ia mendapat permintaan yang tinggi di pasaran dan hal ini membuatkan pihak penerbit mendapat keuntungan yang berlipat kali ganda.

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2015:364), drama ditakrifkan sebagai situasi atau urutan peristiwa penuh emosi, tragik atau bergelora. Drama juga ialah karya yang dipersembahkan oleh pelakon di pentas, radio, televisyen atau sandiwara. Drama berasal daripada perkataan Yunani iaitu *draomai* yang bermaksud berbuat, bertindak, bereaksi, dan sebagainya.

Dewasa ini, drama yang ditayangkan di kaca televisyen mendapat sambutan yang menggalakkan daripada penonton, terutamanya drama yang diadaptasi daripada novel. Selain itu, drama yang tidak diadaptasi juga mempunyai keistimewaannya yang tersendiri, misalnya drama *Zahira*. Drama yang disiarkan bermula 20 November 2014 ini mempunyai 15 episod dan ditayangkan selama 1 jam pada setiap Rabu dan Khamis.

Drama *Zahira* mengisahkan perjalanan hidup seorang gadis yang penuh liku bernama Zahira. Zahira sentiasa gagal mengecap kebahagiaan dalam percintaan sehinggalah suatu hari dia bertemu dengan Iqbal. Iqbal merupakan CEO di syarikat besar dan dia mempunyai personaliti yang tegas dan berdisiplin. Ramai pekerja yang tidak menyukai perwatakannya itu sehingga ada yang berhenti bekerja dengannya, tetapi setelah Iqbal mengenali Zahira, sikap dan perwatakannya telah berubah sedikit demi sedikit.

Drama ini telah berjaya mencipta rekod apabila menjadi drama pertama dalam slot Samarinda yang mencapai rating tertinggi dengan jumlah penonton mencecah 2.5 juta. Bukan mudah bagi drama yang disiarkan jam 10.00 malam mendapat rating tertinggi, namun drama *Zahira* berjaya membuktikannya. Drama ini telah dicalonkan dalam Anugerah Skrin 2015 dalam kategori Drama Rantaian Terbaik bersama-sama drama lain seperti *Cinta Ilahi*, *Hidayahmu Ramadan*, *Astana Cinta Aleesa*, *Angin Syurga*, dan sebagainya.

Dalam kajian ini, pengkaji mengenal pasti ujaran yang mengandungi kesantunan bahasa dalam drama *Zahira* dan seterusnya menghuraikannya berdasarkan Prinsip Kesopanan yang dikemukakan oleh Leech pada tahun 1983.

SOROTAN LITERATUR

Kajian berkaitan kesantunan bahasa telah banyak dijalankan oleh pengkaji terdahulu dan hasil kajian telah menunjukkan bahawa hampir semua kajian tertumpu kepada kesantunan dalam kalangan masyarakat yang berhubung kait dengan keluarga dan budaya. Kajian kesantunan ini dimulai dengan kajian yang dijalankan oleh Scupin (1988) tentang kesantunan dalam kalangan masyarakat Thai. Menurut Scupin (1988:332), sistem hierarki dalam masyarakat Thai dikenali sebagai *sakdinaa* yang berstrata seperti sistem kasta masyarakat Hindu. Sistem strata itu disebut *chan* yang dibahagikan kepada dua, iaitu *khon chan naaj* bagi golongan atasan dan *khon chan phrai* bagi golongan bawahan. Sistem tersebut bukan sahaja mewujudkan sistem panggilan yang berbeza-beza malahan turut terpamer dalam perlakuan etiket.

Kajian Scupin (1988) memaparkan perlakuan masyarakat Thai Islam yang menjadi masyarakat minoriti sekitar Bangkok. Dapatan kajian menunjukkan bahawa masyarakat Thai Islam mengamalkan strategi kesantunan berasaskan *sakdinaa* ketika berhubung dengan masyarakat Thai Buddha yang merupakan majoriti penduduk Thai. Akan tetapi, sewaktu berhubung sesama mereka, masyarakat Thai Islam mengamalkan strategi Islam. Penggunaan strategi Islam memaparkan persamaan manusia dan menolak sistem kasta dan ini yang mempengaruhi penggunaan bahasa masyarakatnya. Kajian tersebut membuktikan bahawa ajaran Islam yang berlandaskan al-Quran mempengaruhi perlakuan masyarakat Thai Islam dan perlakuan tersebut mempunyai persamaan dengan masyarakat Islam di tempat lain. Contohnya, mereka akan mengucapkan “*Assalamualaikum*” dan bersalam-salaman apabila bersua. Kajian Scupin itu menunjukkan bahawa Islam mewujudkan kesamarataan dalam kalangan umat Islam. Keadaan ini disebabkan oleh penganut agama Islam itu sendiri yang mengamalkan ajaran yang terkandung dalam al-Quran dan hal ini sekali gus membuktikan bahawa strategi Islam mampu digunakan untuk menganalisis kesantunan.

Selain itu, Mohammad bin Idris, (2000) dalam kajian bertajuk “Kesantunan Berbahasa dalam Perbualan Keluarga Melayu” telah meneliti unsur kesantunan bahasa yang terdapat dalam perbualan khususnya keluarga Melayu. Data kajiannya diperoleh daripada pemerhatian dan dianalisis secara deskriptif dalam bentuk kekerapan dan peratusan. Berdasarkan hasil kajian, didapati bahawa keluarga

Melayu menggunakan laras bahasa sopan, lemah lembut dan memperlihatkan kehalusan budi pekerti, iaitu sebanyak 36.8 peratus mewakili maksim santun, 15.2 peratus maksim persetujuan, 20.8 peratus maksim kerendahan hati, 12.8 peratus maksim kedermawanan, 6.4 peratus maksim simpati dan 8 peratus maksim sokongan telah digunakan dalam perbualan. Kesimpulannya, daripada kajian ini dapat dilihat bentuk kesantunan bahasa yang diamalkan dalam keluarga Melayu.

Menurut Teo Kok Seong (2003), kesantunan berbahasa banyak bergantung kepada pemboleh ubah sosial dan sosiobudaya. Antaranya termasuklah budaya yang terlibat, usia dan jantina, kelas sosial dan pekerjaan, serta peranan dan status pihak yang mendengar atau diajak bercakap. Selain itu, ia juga bergantung pada faktor konteks yang bersifat umum dan khusus. Kewujudannya boleh berlaku dalam kebanyakan budaya atau hanya diamalkan oleh sesetengah budaya. Beliau menyatakan bahawa secara umumnya kesantunan berbahasa atau kesopanan berbahasa merujuk kepada bentuk bahasa seperti (kata, frasa/rangkaian kata, atau ayat) dan atau penggunaan bahasa seperti (cakap secara berkias/berlapik atau cakap secara tidak berterus terang).

Penggunaan bahasa ini bertujuan untuk berlaku sopan kepada orang yang mendengar, menghormati dan memperlihatkan kesopanan terhadap orang yang bercakap agar dia dianggap sebagai berbudi bahasa. Kesantunan berbahasa dalam bahasa Melayu merangkumi beberapa dimensi, baik yang bersifat verbal mahupun yang bukan verbal. Sehubungan itu, kesantunan berbahasa boleh dimanifestasikan melalui beberapa bentuk dan penggunaan bahasa iaitu menggunakan kata ganti nama mengikut konteks, tidak menggunakan bahasa larangan atau tabu, mematuhi rumus percakapan atau interaksi dan memahami perlakuan bahasa bukan verbal.

Marlyna Maros (2011) pula telah menjalankan kajian berjudul Strategi Kesantunan Melayu dalam Membuat Teguran. Pengkaji telah memilih 12 pasangan akrab yang terdiri daripada penutur asli bahasa Melayu yang terlibat dengan lakuan bahasa teguran sebagai responden dalam kajian ini. Data kajian telah diperolehi melalui rakaman interaksi antara 12 pasangan tersebut berdasarkan stimulus bertulis, di samping temu bual ringkas selepas sesi rakaman berakhir. Data tersebut seterusnya di transkripsi berdasarkan konvensyen Jefferson dan Tannen dan dianalisis menggunakan Teori Kesantunan Brown dan Levinson serta prinsip perbezaan budaya Timur dan Barat oleh Hsu.

Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat persamaan strategi kesantunan antara penutur bahasa Melayu dengan bahasa Cina yang bermastautin di Amerika Utara. Kajian ini menyamai kajian Nash (1983) yang mendapati bahawa terdapat penggunaan strategi yang serupa dalam membuat teguran. Dapatan kajian juga memperlihatkan penutur natif bahasa Melayu masih mengamalkan nilai budaya dan kesantunan walaupun mereka terdedah dengan proses urbanisasi dan modenisasi yang mempunyai kepelbagaian bahasa dan budaya asing, khususnya dari negara Barat.

Kajian Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Remaja Sekolah Menengah yang dijalankan oleh Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan dan Mohd Nur Hafizudin Md Adama (2011) pula membincangkan kata dan ujaran santun yang digunakan dalam kalangan remaja sekolah. Pengkaji telah memilih 154 orang pelajar daripada enam buah sekolah yang berbeza sebagai sampel kajian. Kesemua remaja itu ditemu bual untuk memperoleh data dan seterusnya Prinsip Kesopanan Leech (1983) digunakan untuk menganalisis data tersebut.

Berdasarkan keputusan kajian, pengkaji mendapati bahawa kesantunan bahasa yang digunakan dalam kalangan remaja sekolah berada pada tahap sederhana. Maksim santun dan maksim kerendahan hati merupakan maksim yang paling dominan digunakan oleh remaja sekolah ketika berbual. Hal ini dapat dilihat berdasarkan perkataan santun yang acap kali digunakan iaitu, kata boleh, ingin, nak dan mahu. Selain itu, mereka juga menuturkan kata maaf atau *sorry* dalam bahasa Inggeris untuk memperlihatkan kesantunan kepada pendengar. Pengkaji turut mendapati bahawa terdapat kata-kata atau ujaran yang bertentangan dengan maksim Leech seperti 'hai' dan sebahagian remaja tersebut juga menuturkan kata-kata yang menyinggung perasaan pendengar ketika berinteraksi.

Selain itu, Zulkifley Hamid dan Naidatul Zamrizam Abu (2013) dalam kajiannya Memupuk Perpaduan di Malaysia – Santun Bahasa dalam Kalangan Murid Pelbagai Etnik dari Aspek Penggunaan kata Ganti Nama Diri turut menjadikan Prinsip Kesopanan Leech sebagai kerangka teori. Objektif kajian ini ialah untuk meneliti aspek kata ganti nama diri yang digunakan oleh murid sekolah kebangsaan yang terdiri dari pelbagai etnik. Responden yang terlibat ialah 72 orang murid yang dipilih secara rawak dari Sekolah Kebangsaan Sri Tebrau, Johor Bahru. Untuk mendapatkan data kajian, pengkaji telah temu bual dan membuat

soal selidik berbentuk Tugas Penyempurnaan Wacana dan seterusnya data tersebut dianalisis berdasarkan SPSS for Windows daripada segi frekuensi untuk menentukan peratusannya.

Dapatan kajian menunjukkan terdapat kepelbagaian kata ganti nama yang digunakan oleh pelajar Melayu ketika berinteraksi. Kata ganti nama yang sering digunakan oleh murid Melayu ialah aku-kau dan saya-awak, manakala kata ganti nama saya-kamu pula lebih selesa digunakan oleh murid bukan Melayu. Pengkaji juga mendapati bahawa terdapat murid bukan Melayu yang masih memanggil kamu atau awak sewaktu berkomunikasi dengan guru mereka. Hal ini bertentangan dengan Prinsip Leech yang menyatakan bahawa semakin jauh jarak sosial atau semakin tinggi jarak status antara penutur dan pendengar, maka ujaran yang perlu digunakan perlulah semakin santun. Oleh itu, pengkaji berpendapat bahawa murid perlu memanggil guru mereka dengan panggilan yang santun, misalnya cikgu kerana status guru lebih tinggi dan jarak usianya lebih jauh daripada murid-murid di sekolah.

Manakala, Analisis Kesopanan Bahasa dalam Novel Melunas Rindu: Aplikasi Maksim Leech dan Grice oleh Sara Beden dan Indirawati Zahid (2015) pula bertujuan untuk menghuraikan kesopanan bahasa yang terkandung dalam novel Melunas Rindu. Pengkaji menjadikan Bab 5 novel ini sebagai bahan kajian untuk memfokuskan dialog yang sopan dituturkan oleh watak utama dan watak sampingan. Untuk menganalisis data kajian yang diperoleh daripada dialog tersebut, pengkaji telah mengaplikasikan Prinsip Kesopanan Leech dan Prinsip Kerjasama Grice dalam kajiannya. Hasil dapatan menunjukkan bahawa hanya empat maksim Leech yang berjaya dipatuhi, manakala maksim kualiti dan maksim cara pula menepati prinsip kerjasama yang diujarkan oleh watak dalam novel.

Pengkaji berpendapat bahawa Prinsip Kesopanan Leech tidak mampu mencerminkan kesopanan berbahasa dengan sendirinya, melainkan dengan gabungan Prinsip Kerjasama Grice. Hal ini kerana, apabila sesuatu dialog itu tidak berpadanan dengan maksim Leech, maka prinsip Grice diperlukan untuk melengkapinya. Selain itu, dapatan kajian juga menunjukkan bahawa watak yang terdapat dalam novel ini turut memaparkan kesopanan ketika berbahasa, mewujudkan kerjasama ketika berkomunikasi serta tidak mengabaikan aspek sosiobudaya yang diterjemahkan melalui maksim Leech dan Grice.

METODOLOGI KAJIAN

Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah analisis teks dan kualitatif bagi menghuraikan data yang diperoleh daripada dialog yang dituturkan oleh watak utama iaitu Zahira dan Iqbal. Drama *Zahira* telah dipilih untuk dijadikan bahan kajian kerana drama ini mempunyai pengikutnya yang tersendiri dan memberi pengaruh yang besar kepada penonton. Drama *Zahira* telah berjaya mencipta rekod apabila menjadi drama pertama dalam slot Samarinda yang mencapai rating tertinggi dengan jumlah penonton mencecah 2.5 juta. Malah, drama ini turut dicalon dalam Anugerah Skrin 2015 dalam kategori Drama Rantainya Terbaik bersama-sama drama lain seperti *Cinta Ilahi*, *Hidayahmu Ramadan*, *Astana Cinta Aleesa*, *Angin Syurga*, dan sebagainya. Drama *Zahira* mempunyai 15 episod secara keseluruhannya, tetapi pengkaji hanya memfokuskan kepada 7 episod sahaja untuk dijadikan data bagi kajian ini. Episod tersebut diselang-seli oleh pengkaji bagi mewujudkan kesinambungan antara episod.

Dalam kajian ini, pengkaji telah meneliti video yang ditonton dalam drama *Zahira* dan seterusnya membuat pemerhatian terhadap maksim kesopanan yang ditonjolkan oleh watak-watak. Kemudian, pengkaji membuat transkripsi bertulis bagi setiap episod untuk dijadikan data kajian. Setelah data tersebut dikenal pasti, pengkaji mengelompokkannya ke dalam maksim-maksim kesopanan Leech untuk dihuraikan.

Analisis data melibatkan aspek kesantunan berbahasa dalam drama *Zahira* bagi setiap episod yang disiarkan. Pengkaji menganalisis data berdasarkan objektif yang ditetapkan. Data kajian tersebut dianalisis secara kualitatif, iaitu mengenal pasti dan menghuraikan maksim kesopanan yang terdapat dalam drama *Zahira* berdasarkan Prinsip Kesopanan Leech (1983). Berdasarkan data kajian yang dianalisis, pengkaji menggunakan keseluruhan data yang diperoleh untuk membuat keputusan terhadap kajian yang dilaksanakan. Hasil transkripsi yang diperoleh daripada drama *Zahira* dikumpulkan dan melalui kajian teks yang dianalisis, pengkaji membuat kesimpulan secara menyeluruh.

DAPATAN KAJIAN

Data yang dianalisis meliputi maksim daripada Prinsip Kesopanan Leech (1983) yang terdapat dalam drama *Zahira*. Penyelidik hanya memfokuskan perbualan dua watak utama, iaitu *Zahira* dan *Iqbal*. Seterusnya, pengkaji meneliti dan menghuraikan maksim yang terdapat dalam drama tersebut. Data kajian dipersembahkan melalui dialog yang dipetik daripada peristiwa bahasa serta diberi penerangan tentangnya.

MAKSIM KESOPANAN DALAM DRAMA
ZAHIRA

Dapatan kajian mengenai analisis maksim kesopanan yang terdapat dalam drama *Zahira* disenaraikan dalam Jadual 1.

JADUAL 1. Maksim kesopanan dalam drama *Zahira*

Jenis Maksim	Dialog <i>Zahira</i>	Dialog <i>Iqbal</i>	Jumlah maksim	Peratus (%)
Maksim santun	6	6	12	21.43
Maksim budiman	7	6	13	23.21
Maksim sokongan	4	0	4	7.14
Maksim kerendahan hati	9	3	12	21.43
Maksim persetujuan	8	6	14	25.00
Maksim simpati	1	0	1	1.79
Jumlah	35	21	56	100

Berdasarkan analisis yang dibuat, kesantunan berbahasa yang terdapat dalam drama *Zahira* merangkumi keenam-enam maksim kesopanan, iaitu maksim santun, maksim budiman, maksim sokongan, maksim kerendahan hati, maksim persetujuan dan maksim simpati. Jadual 1 menunjukkan jumlah dan peratusan bagi maksim kesopanan berdasarkan dialog yang diujarkan oleh *Zahira* dan *Iqbal* dalam drama tersebut.

Dialog yang dituturkan oleh *Zahira* dalam peristiwa bahasa setiap episod ialah sebanyak 35 dialog, manakala *Iqbal* pula sebanyak 21 dialog. Berdasarkan dialog-dialog tersebut, maksim yang mencatat peratusan tertinggi dalam drama *Zahira* ialah maksim persetujuan yang menyumbang sebanyak 25.00%. Seterusnya maksim ini diikuti oleh maksim budiman yang mencatat peratusan sebanyak 23.21%. Maksim santun dan maksim kerendahan hati pula menunjukkan peratusan yang setara iaitu sebanyak 21.43%. Manakala, empat dialog yang dituturkan oleh *Zahira* dalam drama ini mewakili maksim sokongan yang mencatat peratusan sebanyak 7.14%. Peratusan paling terendah dalam maksim kesopanan pula diwakili oleh maksim simpati yang berjumlah 1.79%.

PRINSIP KESOPANAN DALAM DRAMA
ZAHIRA

Prinsip Kesopanan yang terdapat dalam drama *Zahira* meliputi keenam-enam maksim iaitu maksim santun, maksim budiman, maksim sokongan, maksim kerendahan hati, maksim persetujuan dan maksim simpati. Data kajian yang diperolehi akan diperlihatkan melalui dialog peristiwa bahasa yang terkandung dalam drama *Zahira* dan seterusnya diberi penerangan tentangnya. Berikut merupakan contoh dapatan data yang dipilih dan dihuraikan bagi setiap maksim iaitu:

MAKSIM SANTUN

Maksim santun merupakan maksim yang meminimumkan kos bagi diri sendiri dan memaksimumkan manfaat kepada orang lain. Penutur berusaha untuk mengurangkan kuasanya terhadap orang lain dengan cara meningkatkan keuntungan atau manfaat kepada orang lain. Selain itu, ia turut dijadikan alat untuk menyatakan pujian kepada seseorang.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa pertuturan yang terkandung dalam drama *Zahira* ini menepati ciri-ciri maksim santun kerana ayat yang dituturkan kepada pendengar mengurangkan keuntungan diri sendiri dan meningkatkan keuntungan orang lain.

Dapatan 1

- Iqbal: Jangan asyik main telefon je, tercekik nanti waktu makan. Anak papa makan apa ni?
- Zahira: Oh, *sorry* Encik Iqbal. Meh la makan sekali. Duduk. Kuih ni mak saya yang buat tau, sedap.
- Iqbal: **Tak pe, awak duduk. Kita makan sekali.**
(Episod 7, Zahira)

Pemilihan kata yang sesuai untuk menyuruh terdapat dalam drama *Zahira*. Iqbal menyuruh Zahira untuk duduk makan bersama-samanya berdasarkan dialog “Tak pe, awak duduk. Kita makan sekali.” Ungkapan **Tak pe, awak duduk** dalam dialog ini adalah sebagai tanda menghormati Zahira sebagai pembantu rumahnya kerana perkataan *duduk* lebih santun digunakan oleh Iqbal untuk mengajak Zahira makan bersama-samanya. Situasi ini selari dengan pandangan Tenas Effendy (2011:36) yang mengatakan bahawa apabila ingin menyuruh seseorang, ia perlulah dilakukan secara bersopan santun, berbudi bahasa, tidak memaksa serta tidak berkasar dengannya. Hal ini dilihat sesuai dengan ungkapan *duduk* yang diujarkan oleh Iqbal sewaktu ingin menyuruh Zahira duduk untuk menjamu selera bersamanya.

Selain itu, penggunaan kata *awak* yang ditujukan kepada Zahira juga adalah santun. Hal ini disokong oleh Leech yang mengutarakan Skala Kesantunan Leech pada tahun 1983 tentang jarak sosial, di mana ianya boleh digunakan untuk menjelaskan fenomena penggunaan kata ganti nama dalam masyarakat Melayu. Menurut Leech, semakin dekat jarak peringkat sosial antara penutur dan pendengar, maka semakin kurang santunlah perbualan itu. Demikianlah sebaliknya, semakin jauh jarak peringkat sosial antara kedua-duanya, maka semakin santunlah ujaran yang perlu digunakan. Keadaan ini dapat dimaksudkan dengan kata lain, iaitu tingkat keakraban hubungan antara penutur dengan pendengar sangat menentukan peringkat kesantunan dalam ujaran atau ungkapan yang digunakan dalam sesebuah perbualan. Oleh itu, penggunaan kata ganti nama *saya-awak* yang dituturkan oleh Iqbal kepada Zahira lebih santun dan sesuai jika dibandingkan dengan penggunaan kata *aku-kau*.

Berasaskan hakikat ini, drama *Zahira* sesuai ditonton oleh masyarakat, terutamanya golongan remaja kerana pertuturan dalam drama ini dilihat banyak menggunakan bahasa yang santun. Apabila bahasa yang santun digunakan dalam sesebuah drama, ia mampu mempengaruhi masyarakat, terutamanya golongan remaja yang mudah terpengaruh untuk mengaplikasikan penggunaan bahasa dalam kehidupan seharian.

Di samping itu, penggunaan bahasa yang santun juga bertepatan dengan prinsip utama agama Islam yang mempunyai kaitan rapat dengan dua peranan manusia sebagai khalifah. Antaranya ialah menyampaikan ajaran, memberikan nasihat dan teguran yang berhikmah serta meninggalkan impak positif yang memberikan kesan mendalam dalam kehidupan manusia. Selain itu, manusia juga perlu mengelakkan diri daripada sifat marah, membenci dan bermusuhan tanpa sebab yang munasabah serta menjadikan bahasa sebagai asas perhubungan dengan Allah dan manusia lain, iaitu hubungan sesama ibu bapa, jiran tetangga dan seluruh lapisan masyarakat.

Hal ini bertepatan dengan ajaran Islam yang menganjurkan supaya umatnya berbahasa dengan lembut dan sopan seperti yang terkandung dalam al-Quran:

maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar dan takut.

(Surah Taha 20:44)

Berdasarkan surah tersebut jelas menunjukkan bahawa al-Quran juga mengemukakan prinsip kesantunan berbahasa, iaitu berlemah lembut apabila berbicara dengan seseorang. Lemah lembut dalam setiap tutur kata dan tindakan dapat diterjemahkan sebagai percakapan yang elok dan sopan, berbudi pekerti, baik hati serta hormat antara satu sama lain.

Pengajaran yang dapat diambil daripada prinsip ini ialah kita haruslah menuturkan perkataan yang baik sahaja, mempunyai mesej dan nasihat, di samping menghormati orang yang dilawan bercakap. Selain itu, kita juga perlu menggunakan bahasa yang baik dan elok ketika berbicara supaya keharmonian terjaga dan tidak menimbulkan konflik. Seseorang individu yang elok bahasanya melambangkan peribadinya yang mulia.

MAKSIM BUDIMAN

Maksim budiman ialah maksim yang mengurangkan manfaat atau keuntungan diri sendiri dan cuba untuk memaksimumkan kos atau kerugian bagi diri sendiri. Hal ini dapat dilihat melalui pernyataan seseorang yang memberikan tawaran atau mengungkapkan kata-kata yang sopan seperti menawarkan bantuan, pertolongan dan kasih sayang.

Dapatan 2

- Zahira: Encik Iqbal...
- Iqbal: Mak awak sihat?
- Zahira: Sihat, dia kirim salam.
- Iqbal: Waalaikumsalam. Lain kali kalau awak nak pegi mana-mana, bagitahu saya. Saya boleh hantar awak dan jangan susahkan orang lain.
- Zahira: **Tak pe la Encik Iqbal, saya dah selesa dengan Zahid.** Lagipun dia kawan lelaki yang paling rapat dengan saya, saya...
- Iqbal: Awak tak selesa dengan saya ke?
- Zahira: Eh, bukan macam tu...

(Episod 11, Zahira)

Berdasarkan perbualan ini, maksim budiman ditandai dengan ujaran yang dituturkan oleh Zahira kepada Iqbal iaitu "*Tak pe la Encik Iqbal, saya dah selesa dengan Zahid*". Situasi ini menunjukkan bahawa Zahira menolak tawaran Iqbal yang ingin menghantarnya ke mana sahaja berdasarkan ungkapan ***Tak pe la Encik Iqbal*** kerana Zahira lebih selesa dengan pertolongan yang dihulurkan oleh Zahid sebagai kawannya. Tawaran tersebut ditolak oleh Zahira dengan cara yang baik dan ada alasannya yang kukuh. Hal ini bertepatan dengan maksim budiman yang dipelopori oleh Leech (1983) yang mengurangkan manfaat atau keuntungan diri sendiri serta cuba untuk memaksimumkan kos atau kerugian bagi diri sendiri. Situasi ini dapat dilihat melalui tindakan Zahira yang seboleh mungkin ingin mengelakkan diri dari menyusahkan orang lain walaupun meminimumkan keuntungan untuk diri sendiri.

MAKSIM SOKONGAN

Maksim sokongan merupakan maksim yang mengurangkan cacian dan meningkatkan pujian terhadap orang lain. Sebenarnya maksim ini merupakan maksim mengampu, akan tetapi ia tidak sesuai dinyatakan sedemikian kerana bunyinya yang kurang sopan, selain memberikan maksud negatif kepada orang yang mendengar. Kebiasaannya, maksim sokongan digunakan untuk memuji dan menyokong perbuatan seseorang supaya lebih bersemangat dan seterusnya berusaha untuk melaksanakannya dengan lebih baik.

Dapatan 3

- Iqbal: Pandai anak papa.
- Zahira: **Idlan ni memang pandai pun, dia cepat belajar, cepat faham. Betul tak?**

- Iqbal: Terima kasih kerana sudi menjaga dan mendidik anak saya. Cuma awak tu, jangan asyik main telefon je.
- Zahira: Eh tak de, tak de, mana ada.
- Iqbal: Walau saya tak de dalam rumah, saya boleh nampak. Keja, keja jugak. Telefon, telefon jugak. Faham?
- Zahira: Faham, faham.

(Episod 7, Zahira)

Maksim sokongan ditandai oleh kata-kata pujian seperti dalam dialog "*Idlan ni memang pandai pun, dia cepat belajar, cepat faham. Betul tak?*". Kata sifat seperti ***pandai*** dalam dialog yang dituturkan oleh Zahira menunjukkan sokongan serta penghargaan terhadap pujian yang diberikan oleh Iqbal terhadap anaknya Idlan. Pujian yang diberikan dapat menggembirakan hati pendengar, membentuk motivasi serta dapat meningkatkan pujian terhadap diri sendiri dan orang lain. Dalam masyarakat Melayu misalnya, apabila pujian diberikan kepada pendengar, maka ianya mencerminkan semangat setia kawan kepada orang yang dipuji itu (Teo Kok Seong 2012). Pendapat ini selari dengan tutur kata Zahira yang memuji anak majikannya iaitu Idlan untuk mengungkapkan perasaannya yang menghargai kerjasama Idlan dalam memahami sesuatu yang diajar olehnya.

Selain itu, Abdul Sukor Shaari, Nuraini Yusoff dan Mohd Isha Awang (2003) berpendapat bahawa menghargai bermakna membanyakkan kata pujian kepada orang yang dilawan bercakap yakni pendengar. Pujian yang diberikan dapat menjadikan hubungan lebih positif dan orang yang dilawan bercakap akan merasa dihargai oleh penutur. Hal ini turut dipersetujui oleh Noriati Abd Rashid (2007) yang mengatakan bahawa pujian yang diberikan oleh masyarakat Melayu secara amnya bukan bertujuan untuk mengampu semata-mata, malah pujian (bukan pujian yang berlebih-lebihan) yang digunakan pada waktu yang sesuai merupakan salah satu strategi kesantunan.

Melalui maksim sokongan, dapat dilihat dialog atau pertuturan dalam drama *Zahira* menggunakan bahasa yang santun sebagai tanda untuk memberikan sokongan dan bersetuju dengan perbuatan seseorang agar individu tersebut bersemangat tinggi dan berusaha untuk melaksanakan sesuatu perkara dengan sebaiknya. Selain itu, pertuturan yang berbentuk cacian, makian, kasar dan kesat juga adalah ditegah sama sekali kerana segala perkataan yang kasar akan menyakitkan hati orang lain dan menyebabkan pendengar merasa tersinggung serta terhina.

MAKSIM KERENDAHAN HATI

Maksim kerendahan hati merupakan maksim yang mengurangkan pujian dan meningkatkan cacian terhadap diri sendiri. Maksim ini memperlihatkan bahawa penutur akan merendahkan dirinya sehingga pendengar merasakan penutur mencaci dirinya dan ini merupakan lakuan larangan sosial yang dapat dimaksudkan sebagai bercakap besar.

Maksim ini diperlihatkan melalui tutur kata yang disampaikan, iaitu kata-kata yang merendah diri. Hal ini adalah untuk mengingatkan diri bahawa pujian yang dinyatakan hanyalah tanda pengharganya supaya pendengar lebih berusaha dengan gigih untuk mencapai cita-citanya. Perbezaan antara maksim kerendahan hati dengan maksim sokongan ialah maksim ini lebih memberikan tumpuan terhadap diri sendiri bagi melahirkan ujaran yang bersopan ketika berinteraksi.

Dapatan 4

- Ibu Iqbal: Awak ingat awak siapa dalam rumah ni, ha? Awak boleh keluar ikut suka hati awak.
- Zahira: Tak la, Puan. Saya dah mintak izin Encik Iqbal dah.
- Ibu Iqbal: Oh, jadi awak boleh tinggal Mak Yam jaga Idlan sorang-sorang? Em? Bukan tu keja awak?
- Zahira: Bukan selalu Puan, lagi pun ada barang penting saya kena beli.
- Ibu Iqbal: Saya tak peduli penting ke tak penting. Yang penting, awak kena sedar diri awak siapa dalam rumah ni. Jangan belagak nak jadi *ma'am* besar, puan besar dalam rumah ni.
- Zahira: **Puan, saya sedar sapa saya puan. Tapi, tak de la tergamak sampai saya nak anggap diri saya ni sebagai puan besar dalam rumah ni.** Saya cari makan untuk mak saya Puan. Cukup la kalau...
- Ibu Iqbal: Saya tak mau tahu dan saya tak berminat nak dengar kisah duka lara awak, yang penting awak buat keja awak.

(Episod 7, Zahira)

Dialog "*Puan, saya sedar sapa saya puan. Tapi, tak de la tergamak sampai saya nak anggap diri saya ni sebagai puan besar dalam rumah ni*" yang dituturkan oleh Zahira mencerminkan maksim kerendahan hati. Dalam perbualan ini, ibu Iqbal telah menuduh Zahira tidak sedar diri dan berlagak hendak menjadi puan besar di dalam rumahnya. Hal ini menyebabkan Zahira dengan rendah hatinya mengatakan bahawa dia sedar siapa dirinya serta kedudukannya sebagai pengasuh dan tidak tergamak menganggap dirinya sebagai puan besar di rumah itu tersebut. Zahira cuma ingin mencari rezeki untuk menampung keperluannya dan ibunya.

Berdasarkan maksim ini, kelemahan diri yang diakui oleh Zahira merupakan tindakan yang sopan kerana cacian terhadap diri sendiri dapat diterima sebagai sopan walaupun berlebihan. Hal ini turut disokong oleh pernyataan Tenas Effendy (2011) yang mengatakan bahawa salah satu jati diri kemelayuan ialah bersikap "*rendah hati*" (bukan "*rendah diri*"), yakni bersikap sopan santun, tidak membesar-besarkan dirinya, tidak sombong, bongkak, membangga-banggakan harta dan kedudukannya. Rendah hati juga bermaksud memiliki kesabaran, berlapang dada, berfikiran panjang, santun, ramah-tamah dan tidak merendahkan orang lain. Sikap rendah hati ini hakikatnya mencerminkan sifat orang Melayu yang menghargai, menghormati dan memuliakan orang lain.

Penggunaan kata ganti diri pertama "*saya*" dalam ujaran tersebut juga turut memaksimumkan keuntungan yang diterima oleh penutur. Penggunaan kata ganti diri pertama "*saya*" menunjukkan rasa hormat penutur kepada pendengar. Oleh itu, penolakan terhadap permintaan seseorang akan menjadi lebih beradab serta santun melalui kata-kata yang berbaur penyesalan kerana membuat keputusan tanpa berbincang terlebih dahulu dengan pendengar.

Maksim kerendahan hati dapat dilihat berdasarkan dialog yang diujarkan oleh watak-watak dalam drama *Zahira* melalui penerapan bahasa yang menunjukkan sikap kerendahan hati yang mana menggunakan bahasa yang sopan dan santun dalam pertuturan. Sikap kerendahan hati sangat penting diterapkan dalam drama kerana ianya secara tidak langsung dapat memupuk penonton mengamalkan sikap merendah diri dan seterusnya dapat meningkatkan rasa hormat antara satu sama lain. Seseorang yang mempunyai sikap kerendahan hati akan dianggap sebagai orang yang berakhlak dan beradab sopan. Sikap kerendahan hati juga merupakan suatu yang dituntut dalam prinsip kesantunan Melayu Islam. Sebagai seorang yang beragama Islam, orang Melayu juga terikat dengan sifat-sifat kerendahan hati yang dituntut oleh agama.

MAKSIM PERSETUJUAN

Maksim persetujuan ialah maksim yang meminimumkan perbalahan dan memaksimumkan persetujuan antara penutur dengan pendengar untuk melahirkan kesepakatan ketika perbualan berlangsung. Selain itu, penggunaan maksim ini

juga dapat mengelakkan berlakunya konflik dan perbalahan antara kedua-dua pihak.

Dapatan 5

- Iqbal: Nampak gayanya awak kena ikut apa yang dah saya aturkan kepada awak.
- Zahira: Tapi, saya kesian la dekat mak saya sorang-sorang kat rumah.
- Iqbal: Habis tu, apa yang awak janji dengan saya semalam?
- Zahira: *Okey, okey*, macam ni. Kalau saya balik seminggu sekali?
- Iqbal: Kan saya dah bagi senarai kat awak, awak tak baca ke? Kalau saya nak terangkan A sampai Z, tak perlu saya bagi senarai kat awak.
- Zahira: Baca. Tapi panjang sangat la. Saya lupa.
- Iqbal: Awak cuma keja 5 hari seminggu, 2 hari cuti. Lantak apa yang awak nak buat, saya tak nak tahu.
- Zahira: *Okey*. Saya setuju.
- Iqbal: Saya tak tanya awak setuju atau pun tak. Ikut apa yang saya dah aturkan.
- Zahira: ***Okey, saya akan ikut apa yang Encik Iqbal aturkan.*** Tapi, tapi saya ada satu permintaan.
- Iqbal: Apa dia?

(Episod 5, Zahira)

Kesepakatan dalam perbualan amat diperlukan untuk mewujudkan kesopanan berbahasa dalam maksim persetujuan. Zahira dalam dialog "*Okey, saya akan ikut apa yang En. Iqbal aturkan,*" bersetuju secara langsung dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Iqbal iaitu bekerja selama lima hari seminggu. Kata ***okey*** menandakan persetujuan Zahira terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh Iqbal. Persetujuan secara langsung dapat meningkatkan persetujuan antara diri sendiri dengan orang lain.

Dialog yang mematuhi maksim persetujuan ini menerapkan situasi yang bebas konflik dengan menggunakan unsur penyataan. Unsur penyataan dapat meningkatkan kerjasama apabila penutur memberikan respons yang mencukupi tentang maklumat yang diminta. Unsur ini juga diaplikasikan untuk mengelakkan pihak lain daripada berasa tersinggung bertitik tolak daripada memberikan persetujuan terhadap sesuatu cadangan. Apabila sesuatu cadangan dipersetujui, maka tidak ada pihak yang akan berkecil hati.

Situasi ini menunjukkan bahawa watak-watak tidak mengabaikan kesepakatan dalam memberikan persetujuan melalui persetujuan secara langsung bagi memberikan reaksi terhadap permintaan, pertanyaan atau pandangan yang dikehendaki. Keadaan ini sekali gus dapat melancarkan komunikasi dan mengelakkan berlakunya konflik dalam sesebuah perbualan (Sara & Indirawati 2015).

Berdasarkan maksim persetujuan, nilai kesopanan terletak pada ujaran yang berhati-hati dan sopan oleh penutur melalui konsep ketidakterusan. Maksim ini juga lebih terus kepada konsep setuju atau tidak setuju dan daripada konsep negatifnya, maksim ini mengambil kira nilai tara ujaran yang membawa perbalahan atau penyataan tidak setuju antara diri sendiri dengan orang lain. Hal ini bermaksud semakin tidak terus ungkapan yang boleh membawa perbalahan, semakin tinggilah tahap kesopannya. Dengan erti kata lain, semakin jelas ujaran persetujuan, maka semakin tinggi darjat kesantunannya.

MAKSIM SIMPATI

Maksim simpati merupakan maksim yang meningkatkan simpati kepada orang lain dan mengurangkan antipati antara diri sendiri dengan orang lain. Melalui maksim ini, penutur cuba untuk membuang perasaan benci dan negatif yang lain terhadap orang yang dilawan bercakap dan seterusnya bersimpati dan kasihan terhadap individu tersebut.

Dapatan 6

- Iqbal: Nampak gayanya awak kena ikut apa yang dah saya aturkan kepada awak.
- Zahira: ***Tapi, saya kesian la dekat mak saya sorang-sorang kat rumah.***
- Iqbal: Habis tu, apa yang awak janji dengan saya semalam?
- Zahira: *Okey, okey*, macam ni. Kalau saya balik seminggu sekali?
- Iqbal: Kan saya dah bagi senarai kat awak, awak tak baca ke? Kalau saya nak terangkan A sampai Z, tak perlu saya bagi senarai kat awak.
- Zahira: Baca. Tapi panjang sangat la. Saya lupa.
- Iqbal: Awak cuma keja 5 hari seminggu, 2 hari cuti. Lantak apa yang awak nak buat, saya tak nak tahu.
- Zahira: *Okey*. Saya setuju.
- Iqbal: Saya tak tanya awak setuju atau pun tak. Ikut apa yang saya dah aturkan.
- Zahira: *Okey, saya akan ikut apa yang Encik Iqbal aturkan.* Tapi, tapi saya ada satu permintaan.
- Iqbal: Apa dia?

(Episod 5, Zahira)

Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat ayat yang menepati maksim simpati dalam drama *Zahira* iaitu "*Tapi, saya kesian la dekat mak saya sorang-sorang kat rumah*". Maksim simpati dipatuhi oleh dialog tersebut apabila Zahira secara jujur meluahkan perasaan simpati terhadap ibunya. Hal ini bertepatan dengan maksim simpati

yang diutarakan oleh Leech (1983) iaitu maksim ini meningkatkan simpati kepada orang lain dan mengurangkan antipati antara diri sendiri dengan orang lain. Situasi ini dapat dilihat melalui tindakan Zahira yang risau untuk membiarkan ibunya tinggal bersendirian apabila dia bekerja di rumah Encik Iqbal kerana kesihatan ibunya tidak begitu baik. Kata *kesian* yang diungkapkan oleh Zahira menggambarkan kesantunan berbahasa kerana ujaran tersebut meningkatkan perasaan simpati terhadap orang lain.

KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahawa maksim kesopanan Leech yang paling dominan dalam drama *Zahira* ialah maksim persetujuan, iaitu sebanyak 25.00 peratus dan diikuti oleh maksim budiman sebanyak 23.21 peratus. Maksim santun dan kerendahan hati masing-masing mencatat peratusan yang setara iaitu sebanyak 21.43 peratus dan 7.14 peratus diwakili oleh maksim sokongan. Manakala, maksim yang terendah pula ialah maksim simpati, iaitu sebanyak 1.79 peratus. Dialog yang diujarkan oleh watak-watak dalam drama ini merangkumi keseluruhan maksim kesopanan Leech.

Pengkaji mendapati bahawa maksim kesopanan Leech yang diaplikasikan dalam kajian ini mencerminkan penggunaan kesantunan bahasa yang sebenar oleh watak-watak secara menyeluruh. Hal ini dapat dilihat berdasarkan maksim santun yang ditandai dengan ungkapan terima kasih serta memberi pujian kepada seseorang yang membuktikan bahawa pendengar meminimumkan manfaat bagi dirinya dan memaksimumkan manfaat kepada orang lain.

Sikap budiman turut dikenal pasti melalui tindakan menawarkan bantuan kepada seseorang. Ianya bukan sahaja menggambarkan kesantunan berbahasa, malah menzahirkan kesanggupan penutur memaksimumkan kos diri untuk memberikan keuntungan kepada pendengar. Sikap budiman juga dapat dilihat melalui tindakan seseorang menolak bantuan yang ditawarkan.

Maksim persetujuan ditandai dengan persetujuan secara langsung oleh watak-watak dalam drama dan kesepakatan tidak diabaikan ketika memberikan persetujuan. Situasi ini menjadikan komunikasi bertambah lancar dan salah faham dapat dielakkan oleh penutur dan pendengar. Hal ini disokong oleh pendapat Abdul Sukor Shaari, Nuraini Yusoff dan

Mohd Isha Awang (2003) yang mengatakan bahawa apabila proses komunikasi berjalan dengan lancar, maka maklumat yang disampaikan dan diterima akan menjadi mudah, tetapi jika berlaku sebaliknya mungkin akan terjadi kesalahfahaman.

Selain itu, maksim sokongan pula disampaikan melalui ungkapan pujian oleh penutur kepada pendengar serta mengiakan atau menyokong perbuatan seseorang agar meningkatkan semangat dan usahanya untuk melakukan sesuatu perkara dengan baik. Ketiadaan pujian akan mengimplikasikan cacian walaupun harus dilakukan secara berpada-pada.

Kajian ini diharapkan dapat membantu para penggiat drama untuk menghasilkan skrip yang lebih berkualiti pada masa akan datang. Hal ini kerana bahasa merupakan medium utama dalam menyampaikan mesej sesebuah drama. Penggunaan bahasa dalam drama *Zahira* dilihat tidak mengabaikan kesantunan ketika berbahasa dan watak-watak sentiasa bekerjasama untuk melancarkan komunikasi antara mereka. Hal ini disokong oleh Ahmad Mahmood Musanif (2007) yang mengatakan bahawa dalam komunikasi antara penutur dengan pendengar, budaya sopan santun sangat penting untuk memelihara hubungan antara dua pihak dan memelihara komunikasi tersebut agar dapat berterusan dalam keadaan yang selesa.

Selain itu, penggunaan bahasa yang ditonjolkan dalam drama *Zahira* juga secara tidak langsung dapat mengangkat nilai bahasa Melayu itu sendiri di mata semua bangsa di Malaysia. Secara keseluruhannya, ujaran yang dituturkan oleh watak-watak dalam drama *Zahira* dilihat mematuhi Prinsip Kesopanan yang dikemukakan oleh Leech. Oleh sebab itu, drama ini sewajarnya menjadi contoh bagi penggiat drama dalam menghasilkan skrip yang bermutu tinggi agar bahasa Melayu yang kaya dengan adab santun kekal sepanjang zaman.

RUJUKAN

- Abdul Sukor Shaari, Nuraini Yusoff & Mohd Isha Awang. 2003. *Bahasa Melayu Komunikasi*. Pahang Darul Makmur: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Ahmad Mahmood Musanif. 2007. *Kesopanan dalam Perbualan Mengikut Budaya Masyarakat Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. 2000. *Wacana, Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. 2007. *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Brown, P. & Levinson, S. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drama *Zahira*. 2014. Kuala Lumpur: Excellent Pictures.
- Faridah Nazir, Ratna Laila Shahidin & Faiziah Shamsudin. 2015. *Kesantunan Masyarakat Malaysia*. Petaling Jaya: Sasbadi Sdn. Bhd.
- Goffman, E. 1955. On face work: An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry Journal* 18: 213-231.
- Grice, H.P. 1975. Logic and Conversations dlm. Cole, P. & Morgan (ed.). *Syntax and Semantic: Speech Act*. New York: Academic Press.
- Indirawati Zahid. 2012. Kesantunan Melayu ke arah Situasi Bebas Konflik dlm. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof (ed.). *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kamus Dewan*. (Edisi Keempat). 2015. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Leech, Geoffrey. 1983. *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Marlyna Maros. 2011. Strategi Kesantunan Melayu dalam Membuat Teguran. *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa & Kebudayaan Melayu* 3: 7-20.
- Mohammad Idris. 2000. Kesantunan Berbahasa dalam Perbualan Keluarga Melayu. Tesis Sarjana, Universiti Malaya.
- Nash, T. 1983. An instance of American and Chinese Politeness Strategy. *RELC Journal* 14(2): 287-98.
- Noriati Abd. Rashid. 2007. *Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan*. Edisi Kedua. Tanjong Malim: Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Rustono. 1999. *Pokok-pokok Pragmatik*. Semarang: CV. IKIP Semarang Press.
- Sara Beden & Indirawati Zahid. 2015a. Analisis Kesopanan Bahasa dalam Novel *Melunas Rindu*: Aplikasi maksim Leech (1983) & Grice (1975) dan kaitannya dengan sosiobudaya Melayu. *Jurnal Bahasa* 15(1): 143-172.
- Sara Beden & Indirawati Zahid. 2015b. Paparan Kesopanan Berbahasa dalam teks komsas *Melunas Rindu*: Aplikasi model Leech (1983) dan Grice (1975). *Issues in Language Studies* 4(2): 41-62.
- Scupin, R. 1988. Language, Hierarchy and Hegemony: Thai Muslim Discourse Strategies. *Language Sciences* 10(2): 331-351.
- Tenas Effendy. 2011. *Kesantunan dan Semangat Melayu*. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru & Tenas Effendy Foundation.
- Teo Kok Seong. 2012. Kejayaan Komunikasi Cina-Melayu: Kes Cina Peranakan Kelantan yang Mengamalkan Kesantunan Bahasa Melayu dlm. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof (ed.). *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa* (hlm. 113-130). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Teo Kok Seong. 2003. Kesantunan Berbahasa Kes Bahasa Melayu. *Dewan Bahasa*, Mac, 14-23.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Hassan & Mohd Nur Hafizudin Md Adama. 2011. Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Remaja Sekolah Menengah. *Jurnal Bahasa* 12(2): 321-328.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah. 2012. Penggunaan Strategi Ketidaksantunan dalam Kalangan Remaja di sekolah. *Jurnal Linguistik* 16: 62-74.
- Zulkifley Hamid & Naidatul Zamrizam Abu. 2013. Memupuk Perpaduan di Malaysia-Santun bahasa dalam kalangan murid pelbagai etnik dari aspek penggunaan kata ganti nama diri. *GEOGRAFLA Online™ Malaysian Journal of Society and Space* 9: 86-98.

Ayuni Mohamad Bakari
Pelajar Sarjana,
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia,
43400 Serdang, Selangor, MALAYSIA.
Email : unie_arisya90@yahoo.com

Rohaidah Kamaruddin, Ph. D.
Pensyarah Kanan
Jabatan Bahasa Melayu
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
43400 Serdang, Selangor, MALAYSIA.
E-mail: rohaidah_k@upm.edu.my

Diserahkan: 9 Oktober 2018
Diterima: 3 Disember 2018