

## **Analisis Kesantunan Bahasa dan Keberkesanan Komunikasi dalam Skrip Drama: 'Wan Embong'**

Mohamad Zaki Abdul Halim<sup>1\*</sup> dan Melor Fauzita Md. Yusoff<sup>2</sup>

<sup>1</sup>*Universiti Malaysia Perlis.*

<sup>2</sup>*Universiti Utara Malaysia.*

### **ABSTRAK**

Komunikasi merupakan satu bidang yang menterjemahkan proses penyampaian maklumat (mesej) daripada satu individu kepada satu individu lain. Penyampaian maklumat (mesej) akan berlaku setidak-tidaknya antara dua individu yakni pemula (pengantar mesej) dan pemeran (penerima mesej). Keberkesanan komunikasi memperlihatkan sama ada sesebuah mesej itu dapat disampaikan dengan berjaya atau tidak. Dalam konteks masyarakat Melayu, komunikasi berlangsung dengan penuh adab untuk menonjolkan kesantunan berbahasa. Kesantunan bahasa dalam masyarakat Melayu menuntut setiap hubungan bahasa yang dijalin mestilah tidak menyinggung perasaan orang lain. Hubungan antara pemula dan penerima mesej mesti dijaga dalam suasana yang damai agar mesej dapat dihebahkan secara harmoni dan berkesan. Dalam penulisan ini, pengkaji meneliti aspek kesantunan bahasa berdasarkan teori kesantunan Asmah (1996) menerusi penggunaan Kata Ganti Nama Diri (KGND) dalam menghasilkan komunikasi yang berkesan. Kajian ini dilakukan ke atas skrip drama Melayu yang disiarkan untuk tontonan umum iaitu 'Wan Embong'. Kajian mendapati wujud elemen kesantunan bahasa berdasarkan penggunaan KGND yang sesuai dengan pemeran dan latar situasi dialog dituturkan. Konflik dapat dielakkan, malah dihadapi dengan baik apabila masing-masing memahami segala aspek yang dituntut dalam masyarakat dari hal asas sehinggalah kepada hal yang berkendala.

**Kata Kunci:** Kesantunan Bahasa, Komunikasi, Keberkesanan Komunikasi, Skrip Drama, 'Wan Embong'.

### **ABSTRACT**

*Communication is a field that translates the process of communicating information (messages) from one individual to another. Presentation of information (message) will occur at least between two individuals namely sender (message delivery) and receiver (message recipient). The effectiveness of communication shows whether a message can be delivered successfully. In the context of the Malay community, communication is carefully conveyed to highlight language politeness. Language politeness in the Malay community demands that each interconnected language relationship should not offend others. The relationship between the sender and the recipient of the message must be kept in a peaceful environment so that messages can be communicated in a harmonious and effective way. In this study, the researcher examines the aspects of language politeness based on the theory of politeness (Asmah, 1996) through the use of personal pronouns (Kata Ganti Nama Diri; KGND) in producing effective communication. This study was conducted on Malay drama scripts 'Wan Embong' that was published for public viewing. The study found that there are elements of language politeness based on the use of KGND that is appropriate to the characters and the background of the situation of spoken dialogue. Conflicts can be avoided, and they are managed well when everyone understands all the aspects that are demanded in society from the basics to the things that matter.*

**Keywords:** Language Politeness, Communication, Communication Effectiveness, Drama Script, 'Wan Embong'.

---

\*Koresponden: [zakihalim@unimap.edu.my](mailto:zakihalim@unimap.edu.my)

## PENGENALAN

Kesantunan ialah perihal santun, kesopanan, dan kehalusan budi pekerti. Bahasa pula bermaksud sistem lambang bunyi suara yang menjadi alat perhubungan dalam lingkungan satu kelompok manusia atau masyarakat. Kesantunan berbahasa bermaksud perbuatan atau percakapan yang baik atau halus atau beradab sama ada secara lisan atau bukan lisan. Secara konseptualnya, kesantunan berbahasa merujuk daya menggunakan bahasa secara santun dalam menyampaikan mesej kepada penerima dengan penuh nilai adab serta diikuti tingkah laku yang baik semasa sesebuah peristiwa perbualan itu sedang berlaku. Begitulah juga jika sesuatu mesej disampaikan secara tulisan, gaya penggunaan bahasa tulisan itu mestilah digarap dengan penuh tertib dan sopan agar penerima (pembaca) dapat menghadaminya dengan berkesan. Hal ini diperkatakan oleh Awang Sariyan (2007) sebagai:

“Dalam bahasa Melayu terdapat ungkapan yang menunjukkan bahawa pewujudan bahasa hendaklah selari dengan tingkah laku orang yang mengucapkan bahasa berkenaan, iaitu ungkapan budi bahasa.”

Asmah (1996, 2000) telah mengemukakan model kesantunan asas dan berkendala. Menurut Asmah, kesantunan asas ialah kesopanan sedia ada yang menjadi pedoman kepada ahli masyarakat untuk berhubung antara satu sama lain dengan cara menunjukkan sikap berbaik-baik antara mereka manakala kesantunan berkendala pula merupakan usaha yang dilakukan dengan memberi perhatian pada kendala-kendala tertentu bagi menunjukkan kesantunan berbahasa. Kendala-kendala yang dimaksudkan peranan sosial pemeran, latar, judul percakapan, sebab dan cara percakapan serta penyesuaian peraturan- pertuturan dengan keadaan ini secara sedar.

Manakala, komunikasi yang berkesan merujuk proses penghantaran sesuatu mesej yang berjaya dilakukan apabila mempertonton hubungan pertuturan atau penulisan (dilakukan oleh pemula) yang dijalinan dengan khalayak (penerima/pemeran) telah mencapai tahap yang meninggalkan kesan kepada kedua-dua entiti komunikasi ini. Komunikasi yang dilangsungkan dalam bahasa Melayu dengan penuh adab santun, akan menghasilkan kesan yang positif apabila hal ini berlaku dengan penuh nilai hormat, menggunakan kosa kata yang bertatasusila, tidak menyinggung perasaan orang lain, memperlihatkan kesopanan tingkah laku penutur malah mencerminkan akal budi seseorang anggota masyarakat.

Penggunaan KGND merupakan salah satu aspek penting dalam kesantunan berbahasa masyarakat Melayu. KGND merupakan antara bentuk bahasa yang digunakan oleh seseorang sama ada untuk merujuk diri sendiri atau orang lain yang dilawan bercakap. Menurut Teo Kok Seong (2003), masyarakat Melayu menganggap kata ganti nama 'aku', 'awak', 'kamu' dan 'engkau' sebagai bentuk kasar jika digunakan dalam percakapan atau interaksi dengan pihak yang lebih tua, berstatus dan berkuasa oleh pihak yang bercakap yang lebih muda, kurang berstatus dan kurang berkuasa. Walau bagaimanapun keempat-empat kata ganti nama berkenaan boleh digunakan secara sopan semasa berkomunikasi dengan ahli keluarga mahupun dengan orang yang dilawan bercakap yang sudahpun mempunyai hubungan yang akrab, atau sebaya. Sehubungan itu, menurut Khairuddin Mohamad (2017), KGND ditentukan oleh tiga faktor, iaitu umur, keakraban dan status.

## OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini adalah untuk:

1. Mengenal pasti elemen kesantunan bahasa berdasarkan KGND yang digunakan dalam drama 'Wan Embong'.

2. Menganalisis keberkesanan komunikasi melalui penerapan elemen kesantunan berdasarkan penggunaan KGND dalam drama 'Wan Embong'.

## KAEDAH KAJIAN

Kajian dilakukan menggunakan kaedah kualitatif dengan menganalisis teks. Data-data berautoriti dengan bidang kajian dikenal pasti dan diklasifikasikan secara suai-padan dengan indikator kajian. Metod yang bersesuaian digunakan dalam proses menganalisis dan memadankan data kajian, iaitu skrip drama 'Wan Embong' dengan teori yang diguna pakai, iaitu teori kesantunan Asmah Hj. Omar (1996). Huraian dapatan kajian dipersembahkan secara deskriptif.

## BATASAN KAJIAN

Kajian ini hanya meneliti sebuah naskhah (skrip) drama Melayu berjudul 'Wan Embong' sahaja. Drama ini telah disiarkan di stesen televisyen TV3 pada 21 hari bulan November tahun 2015 dalam slot Cerekarama. Kajian hanya tertumpu kepada penganalisan elemen-elemen kesantunan berdasarkan aspek KGND yang digunakan lalu dihurai keberkesanannya dari sudut komunikasi. Data kajian hanya melibatkan skrip yang diungkapkan secara lisan (dialog) antara watak dengan watak yang wujud dalam drama berkenaan. Deskripsi skrip tentang penerangan situasi, lakon layar, masa dan tempat tidak dijadikan sebagai data kajian.

## DAPATAN KAJIAN

Hasil kajian yang dilakukan, dapatan mendapati terdapat penggunaan kesantunan berbahasa yang diketengahkan dalam drama 'Wan Embong' melalui KGND yang digunakan. Dua aspek kesantunan oleh Asmah Hj. Omar (1996), iaitu kesantunan asas dan kesantunan berkendala diaplikasikan dengan baik sekali ketika menggunakan KGND. Berikut ialah perincian penggunaan KGND yang berkait dengan kesantunan berbahasa yang diketengahkan dalam drama 'Wan Embong':

Terdapat beberapa penggunaan KGND dalam dialog yang diucapkan oleh watak-watak yang menjayakan drama ini. Penggunaan ini adalah penggunaan kata asas dan berkendala seperti yang terdapat dalam golongan kata bahasa Melayu. Contoh penggunaan KGND dalam drama 'Wan Embong' adalah seperti berikut:

### a. KGND Orang Pertama Tunggal 'aku'.

- Wan Manap: Pasal hutang tu, **aku** cuba usahakan. **Aku** pun tak larat dah. Kaki **aku** ni, entah sembuh ke tidak."  
Omar: "Sebab itulah, **aku** cuba tolong kau. Kita ni, orang-orang sini, membesar sekali Manap. **Aku** pun tak sanggup tengok kau terus macam ni."

Contoh penggunaan KGND dalam dialog di atas jelas menunjukkan pemilihan penggunaan kata yang sesuai untuk melancarkan sesebuah komunikasi. Dialog ini digunakan oleh Wan Manap kepada Omar dan sebaliknya. KGND yang digunakan menunjukkan telah wujud hubungan yang akrab atau saling mengenali antara satu sama lain sejak sekian lama. Penggunaan KGND 'aku' juga menunjukkan tiadanya jarak sosial yang menghalang kedua-dua watak untuk meneruskan komunikasi yang berlangsung dalam keadaan yang santai dan tanpa protokol yang menekan. Penggunaan KGND 'aku' oleh kedua-dua pemeran tersebut jelas menunjukkan wujudnya kesantunan berbahasa asas yang sememangnya sudah sedia ada dipraktikkan dalam kalangan masyarakat. Kesantunan yang dimaksudkan ialah kesantunan yang sedia ada yang digunakan atas sebab keakraban yang sedia terjalin sejak sekian lama. Tidak timbul masalah 'tidak tahu

berbahasa' atau kurang ajar antara dua pemeran ini kerana KGND yang digunakan sememangnya telah diterima secara tradisi dalam kalangan masyarakat tersebut.

#### b. KGND Orang Pertama Tunggal 'saya'.

Berikut ialah penggunaan KGND tunggal 'saya' dalam drama 'Wan Embong':

Embong: "Cik ni, isteri abang Omar jugak?"  
Cempaka: "Anak Pak Wan Manap kan? Tinggal kat hujung kampung sebelah?  
Nama **saya** Cempaka, tapi panggil je Cik Muda."

Contoh penggunaan KGND Orang Pertama Tunggal di atas dituturkan oleh Cempaka dan Embong. Penggunaan ini berlaku dalam konteks dua orang yang baru mengenali. Masih terdapat jarak sosial antara kedua mereka. Keakraban antara keduanya masih belum wujud. Hal demikian telah menyebabkan Cempaka menggunakan KGND 'saya' sebagai KGND pertama yang menunjukkan kesantunan berbahasa dalam hubungan komunikasi dengan orang yang baru dikenali. Kesantunan berbahasa yang diaplikasi oleh Embong ialah kesantunan berbahasa berkendala. Hal ini jelas dengan sikap Embong yang cuba menunjukkan sikap yang lebih bersopan santun ketika memilih untuk menggunakan KGND yang sesuai dengan orang yang baru dikenali.

#### c. KGND Orang Pertama Jamak 'Kita'.

Berikut ialah penggunaan KGND pertama jamak 'kita' dalam drama 'Wan Embong':

Seri: "**Kita** isteri abang Omar pun, ada dapat hak menjadi seorang ibu? Embong tahu, abang Omar tu mati pucuk?"  
Cempaka: "Itu bukan urusan **kita** Kak Seri. Niat Abang Omar nak bina masjid."  
Seri: "Bina masjid dengan menyakitkan hati **kita**?"

Contoh penggunaan KGND Orang Pertama Jamak di atas dituturkan oleh Seri dan Cempaka. 'Kita' digunakan untuk merujuk diri pembicara dan pihak lawan bicara sama ada disertai teman atau tidak (Awang Sariyan dan Laila@ Liang Yan, 2012). Kata 'kita' digunakan oleh Seri dan Cempaka untuk merujuk diri mereka secara bersama. Penggunaan kata 'kita' juga dilihat sebagai salah satu cara untuk menunjukkan kesantunan orang yang bercakap bagi menunjukkan mereka berada di pihak yang sama. Keadaan ini membolehkan komunikasi terus berlangsung dengan berkesan dan akan mewujudkan hubungan yang lebih akrab. Kesantunan yang ditunjukkan di sini ialah kesantunan asas apabila pemeran menggunakan KGND yang sememangnya sedia digunakan dalam kalangan masyarakat dan sudah sedia diterima mengikut nilai dan norma yang telah ditetapkan sejak dahulu lagi.

#### d. KGND Orang Kedua Tunggal 'Kau'.

Berikut ialah penggunaan KGND Orang Kedua Tunggal 'kau' dalam drama 'Wan Embong':

Ahmad: "**Kau** tak pun mintak perkara tu terjadi, tapi Allah dah tentukan jodoh dia. **Kau** siapa nak dibandingkan Omar tu?"  
Ali: "Walid macam sebelahkan Pak Omar tu pulak. Sepatutnya walid...."

Berdasarkan contoh yang diberikan, ia jelas menunjukkan penggunaan KGND Kedua Tunggal 'kau'. Dialog dituturkan oleh Ahmad yang merupakan bapa kepada Ali. Dalam hal ini, Ahmad sedar akan peranannya sebagai seorang yang lebih berusia telah menggunakan KGND 'kau' kepada anaknya Ali. Kata yang digunakan sememangnya sesuai dalam konteks komunikasi yang berlangsung. Begitu juga dengan Ali, beliau sedar akan peranan beliau dalam konteks komunikasi tersebut apabila menggunakan KGND kedua 'Walid' sebagai menggantikan panggilan kepada bapanya. Ali yang sedar akan kedudukannya sebagai seorang anak tidak menggunakan KGND

Kedua 'kau' kepada bapanya. 'Walid' merupakan salah satu gelaran yang digunakan dalam hubungan kekeluargaan oleh seorang anak kepada bapanya. Pemilihan penggunaan KGND yang sesuai ini memungkinkan komunikasi terus berlangsung dan berjaya mencapai objektif. Kesantunan yang diaplikasikan dalam dialog di atas ialah kesantunan asas. Ini kerana kedua-dua watak telah menggunakan kesantunan sedia ada yang menjadi pedoman bagi masyarakat berhubung antara satu sama lain sejak dahulu lagi. Ini kerana dalam mana-mana masyarakat yang bertamadun, ada kesopanan asas yang dikaitkan dengan norma dan nilai yang telah dipersetujui oleh ahli masyarakat sejak turun temurun lagi. Kedua-dua watak dalam dialog di atas secara sedar telah mengikut norma yang telah ditetapkan ini.

**e. KGND Orang Ketiga Jamak 'Dia Orang' (kolokial) / Mereka.**

Berikut adalah penggunaan kata KGND Orang Ketiga Jamak Dia Orang (kolokial) / mereka dalam drama 'Wan Embong':

- Omar: "Awak tu, hormatlah orang sikit. Kalau perangai awak macam ni, macam mana **dia orang** nak hormat awak tu sebagai isteri yang tua."  
Seri: "Seri tak suruh pun **dia orang** hormat Seri. Cukuplah Seri dah rasa seksa sebagai seorang isteri."

Contoh di atas menunjukkan dialog antara Omar dan Seri. Seri merupakan isteri pertama, manakala 'dia orang' yang dirujuk ialah Cempaka dan Embong yang merupakan isteri kedua dan ketiga kepada Omar. Dalam hal ini, penggunaan KGND Kedua Jamak 'dia orang' jelas menunjukkan kepada khalayak bahawa rujukan yang dibuat bukan kepada seorang individu sahaja tetapi kepada lebih daripada seorang individu. Dalam hal ini, dengan menggunakan KGND Kedua Jamak 'dia orang', watak Omar dan Seri masing-masing sudah maklum mengenai orang yang dirujuk yang tentunya lebih daripada seorang. Dari segi kesantunan berbahasa yang digunakan, seperti yang digariskan oleh Asmah Hj. Omar (1996), ia jelas menunjukkan kesantunan yang digunakan ialah kesantunan asas. Dalam hal ini, walaupun watak Seri menggunakan KGND berbentuk kolokial namun ia jelas kelihatan yang kesopanan berbahasa yang diaplikasikan ialah kesantunan asas apabila Seri sekadar mengungkapkan KGND yang sememangnya sedia digunakan dalam kalangan masyarakat. Omar selaku orang yang lawan bercakap dengan Seri memahami bahawa KGND 'dia orang' yang digunakan oleh Seri adalah merujuk Cempaka dan Embong. Kedaan ini jelas menunjukkan bahawa pemilihan penggunaan kata yang sesuai akan mewujudkan keberkesanan dalam komunikasi.

**KESIMPULAN**

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahawa penggunaan KGND dalam skrip drama ini menonjolkan ciri-ciri kesantunan berbahasa dengan mengaplikasikan kesantunan asas dan kesantunan berkendala (Asmah Hj Omar, 1996) dalam menyampaikan mesej yang berkesan. Mesej yang dihantar oleh pemula dapat ditaakul dengan baik oleh pemeran tanpa rasa terhina atau kurang senang hati dengan sistem panggilan yang diguna pakai. Kesantunan yang terhasil ini adalah selari dengan tuntutan sistem panggilan dalam bahasa Melayu dan masyarakat Melayu yang menyapa dan membahaskan diri dengan KGND yang sesuai berdasarkan situasi dan perihal diri sendiri oleh pemula dan pemeran. Watak-watak dalam drama ini menonjolkan sikap sedar diri dan sedar ruang antara satu sama lain. Kemampuan menanggapi maksud pemula atau pemeran sebelum disampaikan secara zahir memberi keselesaan kepada masing-masing malah menuntut komunikasi itu berlaku tanpa terlalu berterus-terang. Hal ini penting dalam menonjolkan kesantunan berbahasa kerana bahasa yang berlapis dan tersirat itu dapat membina keselesaan komunikasi kepada ahli-ahli yang terlibat. Seperti yang terdapat dalam drama ini, pengucap dan pemeran sedar akan keterkaitan peranan sesama mereka. Berdasarkan penelitian yang dibuat, jelas menunjukkan wujud elemen keberkesanan mesej yang dihantar daripada

pemula kepada pemeran dengan menggunakan KGND yang santun sama ada dengan mengaplikasikan kesantunan asas mahupun kesantunan berkendala. Hal ini selaras dengan nilai yang dipegang oleh anggota masyarakat, iaitu nilai menghormati orang lain yang kerap dikaitkan dengan sistem panggilan dan penggunaan ganti nama diri (Noriati A. Rashid, 2005). Tiada konflik yang tercetus jika pemilihan perkataan adalah tepat mengikut kendala-kendala yang sesuai dan tidak menyalahi norma dan nilai dalam masyarakat.

## RUJUKAN

- Asmah Haji Omar. (2000). *Wacana, perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. (2002). *Setia dan santun bahasa*. Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Asmah Haji Omar. (2007). *Kesantunan bahasa dalam pengurusan pentadbiran dan media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan pustaka.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan & Laila @ Liang Yan. (2012). Perbandingan kesantunan bahasa dalam aspek sistem sapaan dan ungkapan fatis antara bahasa Melayu dan bahasa Cina dalam Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof (Peny.) *Kesantunan berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Hashim Fauzy Yaacob. (2001). *Komunikasi antara manusia*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Hymes, D.H. (1974). Ways of speaking. In R. Bauman & J. Sherzer (Eds.), *Explorations in the ethnography of speaking*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Khairuddin Mohamad. (2017). *Kesantunan masyarakat Malaysia*. Selangor: Oxford Fajar.
- Noriati A. Rashid. (2005). Nilai kesantunan dalam konteks sosiobudaya masyarakat Melayu. *Jurnal Pengajian Melayu*, 15, 232 -253.
- Siti Nurul Jannah Fital & Mohamad Zaki Abdul Halim. (2014). *Bahasa Melayu universiti*. Kangar: Universiti Malaysia Perlis.
- Teo Kok Seong. (2003). Kesantunan berbahasa kes bahasa Melayu. *Dewan Bahasa Mac* hal. 14-23. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.