

ADAT SOPAN DAN BUDI BAHASA*

ADAT membawa erti "..... kebiasaan yang berzaman hingga terhitung undang-undang yang tidak bertulis." (**Kamus Melayu** oleh Hj. Shamsudin Muhd. Yunus, Edisi 3, The United Press, 1372 Hijrah.) atau "peraturan yang lazim dipakai sejak dahulu kala....." (**Kamus Dewan**, susunan Dr. Teuku Iskandar, DB, 1970.)

SOPAN pula membawa erti "hormat (segan, takzim)", "baik budi bahasanya, tahu tertib peraturan, beradab....." (**Kamus Dewan**) atau "menaruh hormat (kpd); menaruh malu (kpd)", "beradab (tingkah laku, tutur kata, pakaian, dsb.)....." (**Kamus Umum Bahasa Indonesia**, W.J.S. Poerwadarminta, Cetakan 2, Perpustakaan Perguruan Kementerian PP dan K, Jakarta, 1954).

Manakala BUDI BAHASA, menurut **Kamus Umum Bahasa Indonesia**, ialah "kelakuan (yang baik); kesopanan; keadaban;" atau "adat istiadat, tingkah laku, menurut **Kamus Dewan**.

Demikianlah, tajuk ADAT SOPAN DAN BUDI BAHASA dapat dirumuskan sebagai membawa erti tatasusila atau tatalaku yang baik yang memperlihatkan keadaban yang murni.

Dalam Bahasa Malaysia terdapat banyak pantun dan peribahasa yang menunjukkan bahawa kebudayaan kita memberi penghargaan yang tinggi terhadap budi dan bahasa. Sebahagian daripada peribahasa-peribahasa itu adalah seperti berikut:

1. Pulau Pandan jauh ke tengah,
Gunung Daik bercabang tiga,
Hancur badan dikandung tanah,
Budi baik dikenang juga.

*Kertas kerja ini telah dibentangkan di **Seminar Mengenai Adat Sopan dan Budi Bahasa Dalam Perkhidmatan Awam** yang dianjurkan oleh Kerajaan Negeri Sabah pada 28 Januari, 1985.

2. Dari Silaing ke Sijudah,
 Japa melilit Tanjung Jati,
 Buah jerami bergantungan,
Baju digunting kalau tak sudah,
 Kata termulai kalau tak jadi,
 Siksalah alam menanggungkan.

3. Yang korek hanya kundi,
 Yang merah hanya saga,
Yang baik hanya budi,
 Yang indah hanya bahasa.

4. Bunga melur bunga melati,
 Sunting anak panglima perang,
Budi sedikit kubawa mati,
 Harta yang tinggal habuan orang.

5. Burung serindit terbang melayang,
 Mari hinggap di ranting mati,
Bukan ringgit pandangan orang,
 Pandangan atas budi bahasa.

6. Jentayu burung jentayu,
 Hinggap di balik pohon mayang,
Bunga kembang akan layu,
 Budi baik bilakan hilang.

7. Limau manis dimakan manis,
 Manis sekali rasa isinya,
Dilihat manis dipandang manis,
 Manis sekali hati budinya.

8. Tenang-tenang air di laut,
 Sampan kolek mudik ke tanjung,
Hati terkenang mulut menyebut,
 Budi baik rasa nak junjung.

9. Anak Cina menimbang madat,
Dari Makasar langsung ke Deli,
Hidup di dunia biar beradat,
Bahasa tidak berjual beli.
10. Bunga melati bunga di darat,
Bunga seroja di tepi kali,
Hina besi kerana karat,
Hina manusia tidak berbudi.
11. Pisang emas dibawa belayar,
Masak sebiji di atas peti,
Hutang emas boleh dibayar,
Hutang budi dibawa mati.
12. Tingkap papan kayu bersegi,
Sampan sakat di Pulau Angsa,
Indah tanpan kerana budi,
Tinggi bangsa kerana bahasa.
13. Balik-balik api diberi,
Kalau padam tidak berjelak,
Jaga-jaga memelihara diri,
Lazimkan budi bahasa yang baik.
14. Turutlah resmi padi, makin berisi makin
tunduk.
15. Bahasa menunjukkan bangsa.
16. Ular menyusur akar tidak akan hilang bisa-
nya.

Contoh-contoh di atas hanyalah sebahagian daripada jumlah yang lebih banyak yang menunjukkan bahawa kebudayaan kita memberi pengiktirafan yang amat tinggi ke atas kesopanan dan budi bahasa. Walau bagaimanapun, baik juga kita sedari bahawa contoh-contoh itu semuanya adalah peninggalan

masyarakat lama dan, oleh itu, tidaklah dapat kita andaikan bahawa masih begitulah juga tinggi nilai kebudimanan yang ada pada masyarakat kontemporer kita.

Di samping itu pula, terdapat nilai-nilai dalam adat sopan dan budi bahasa masyarakat dulu yang sudah tidak lagi dianggap wajar oleh masyarakat kini. Kalau dulu dianggap wajar untuk hadir ke tempat jemputan kira-kira lewat sedikit daripada waktu yang ditentukan (supaya kita dianggap tidak terlalu "lapar" atau "tak sabar benar"), kini nilai begitu dianggap kurang baik terutama bagi majlis-majlis rasmi. Pada masa dahulu, seorang isteri dirasakan manis berjalan di belakang suaminya atau, di setengah-setengah tempat, di-kira manis dia berjalan mendahului suaminya; pada masa kini, dirasakan janggal berbuat demikian. Demikianlah untuk menyebut sekadar dua contoh sahaja.

Pada pendapat saya ada dua cara kita dapat membaca tajuk rencana ini:

"ADAT SOPAN " dan "BUDI BAHASA"

atau

"ADAT" "SOPAN DAN BUDI BAHASA"

Saya memilih cara kedua sebagai cara yang lebih wajar membaca tajuk ini. Kedua-dua cara membaca itu membawa pengertian yang berbeza. Perbezaan di antara keduanya itu adalah jelas dan saya kira tidak memerlukan huraian lebih lanjut.

Menggunakan cara membaca yang kedua, kita mendapati dua perkara pokok yang perlu dibicarakan: pertama, SOPAN DAN BUDI BAHASA, dan kedua, hubungan ADAT dengannya.

Adat, walaupun merupakan peraturan tidak bertulis turun dari zaman ke zaman, tetapi seperti dibuktikan oleh dua buah contoh yang saya bawakan di atas, jelaslah bahawa peraturan tidak bertulis itu boleh berubah selaras dengan nilai masyarakat yang ikut berubah dalam konteks-konteks tertentu, kalaupun tidak semua keadaan.

Satu implikasi kenyataan di atas ialah bahawa lebih baik kita meneliti adat kesopanan dan budi bahasa itu berdasarkan NILAI-NILAI yang ketara dalam sistem nilai sekarang daripada meneliti BENTUK-BENTUK adat kesopanan dan budi bahasa itu terlepas daripada perspektif sistem nilai kini atau sistem nilai pada satu-satu zaman tertentu.

Saya ingin membawa perhatian anda kepada nilai-nilai waktu kini yang tertentu, khususnya yang berhubung dengan perkhidmatan awam. Berikut ini ialah beberapa nilai yang saya pilih menurut mirip minat saya sendiri, dan oleh yang demikian, tidaklah dapat dianggap sebagai menyeluruh.

SALAM BERJAWAB

Satu nilai yang saya kira penting, dalam penghidupan dahulu kala dan lebih-lebih lagi pada waktu kini, ialah tidak mendiam, membisu dan menyepi setiap kali kita ditegur atau disapa, dihubungi atau dipinta penentuan. Di dalam Islam, bila kita diberi salam oleh seorang Islam lain, hukumnya adalah wajib bagi orang Islam yang menerima salam itu menjawabnya. Bila diucapkan selamat pagi oleh orang kepada kita, menjawabnya dengan air muka yang jernih dan mesra menyebabkan kita dikatakan bersopan dan berbudi bahasa; tidak menjawab ucapan itu, ataupun menjawabnya dengan muka masam atau dengan terus memandang ke hadapan dengan tidak memandang tepat muka orang yang mengucapkan selamat pagi itu menyebabkan kita dianggap angkuh, walaupun tidak dikatakan biadab.

Kalau orang menghulur tangan untuk bersalam, tidak membalas hulur - kecuali atas larangan agama (itu pun sebaik-baiknya dicari jalan yang terhormat untuk terlebih dahulu mengelakkan kejadian itu daripada berlaku) - adalah satu kebiadaban. Jika berjabat tangan, eratkanlah perhubungan kemesraan dengan kesungguhan berjabat, dan bukannya dengan segera mahu menarik balik tangan dari ikatan jabatan tangan itu seolah-oleh kita mahu lekas menarik tangan supaya tidak kekotoran.

Surat mestilah dijawab. Jika lewat untuk dapat diberikan keputusan, perlulah dijawab tanda penerimaan surat itu dahulu dengan janji akan disusul jawapan kepada persoalan yang ditimbulkan. Jika dijemput ke majlis mana-mana, adalah wajib dijawab menyatakan terima kasih akan hadir atau dukacita tidak dapat hadir.

JANJI DITEPATI:

Bila telah dijawab akan hadir, terikatlah sudah sebuah janji. Kita mestilah menghadirkan diri untuk menepati janji tadi. Jika jawapan kita pada mulanya untuk hadir suami isteri, menghadiri hanya seorang diri bererti hanya separuh janji sahaja yang telah ditepati.

Begitu juga, jika telah dijanjikan sesuatu pada tarikh tertentu, adalah memungkiri janji namanya jika tidak ditunaikan apa yang telah dijanjikan pada tarikh tertentu itu kecuali kalau telah diberitahu sebelum tarikh itu bahawa oleh sesuatu hal yang tidak dapat dielakkan maka janji itu tidak dapat dipenuhi pada tarikh yang ditetapkan itu dengan dijanjikan pula tarikh baru.

BAHASA TIDAK BERJUAL BELI:

Bahasa adalah pakaian diri yang amat jelas menunjukkan ketinggian atau kerendahan diri pengucap. Ular menyusur akar tidak akan hilang bisanya, kata pepatah Melayu. Demikianlah, dengan menggunakan bahasa yang baik dan tinggi budi, dan dengan mengelakkan diri daripada menggunakan bahasa yang kesat atau yang kasar atau kurang sopan, kita meletakkan diri kita sebagai orang yang berhemah tinggi dan berhati mulia.

Ada berbagai cara untuk menyatakan hal yang sama. Bahasa mempunyai banyak alternatif cara pernyataan sesuatu. Dalam menulis surat kita tidak menyatakan "jawablah surat ini dengan segera" atau "silalah jawab surat ini dengan segera." Sebaliknya, sebagai tanda berhemah dan berkesopanan tinggi, kita menulis, "Saya amatlah berterima kasih jika menerima jawapan tuan dengan kadar yang agak segera."

perbahaasan beradab tidak sahaja khusus dalam bentuk surat menyurat. Cara telefonis kita melayan panggilan telefon adalah juga penting. Jika dia membalas dengan 'halo' sahaja adalah kurang sopan. Dia hendaklah mengenalkan dirinya dan juga organisasinya. Begitu juga, bila di akhir perbualan dia terus menutup suis tanpa membalas ucapan terima kasih dari si penelefon maka sikapnya itu adalah satu kebiadaban.

Kebiadaban tidak sahaja berlaku dalam bentuk kata, percakapan, perbualan dan persuratan. Ia juga berlaku dalam bentuk bukan kata dan bukan bahasa. Tidak menjaga kebersihan tandas yang mungkin digunakan oleh tetamu atau orang ramai, atau tidak menyediakan kertas-kertas pembersihan adalah cerminan kerendahan budi. Kebersihan yang terkawal, pengindahan bangunan dan kawasan dengan pokok bertanam dan pokok berpasu yang tersusun rapi adalah satu cerminan hemah dan budi tinggi penghuni-penghuninya.

AMANAH:

Adalah sebuah kerendahan budi yang amat ketara bila kita tidak peka terhadap kesulitan orang lain dengan ketidakcekapan kita, kelalaian kita, dan sikap tidak mengambil berat ke atas kebajikan orang lain yang terpaksa menanggung kesulitan akibat ciri-ciri negatif kita seperti yang disebutkan itu.

Melayan teman yang tidak berurusan rasmi di pejabat kita terlalu lama sambil minum-minum dan berbual panjang sambil gelak ketawa sehingga menyebabkan urusan kita dengan orang ramai tergendala bererti salah meletak keutamaan dan tidak bijaksana dalam mengatur perjumpaan susulan dengan teman itu pada waktu lain, sama ada waktu makan tengah hari, atau di sebelah petang selepas waktu pejabat.

Terdapat kecenderungan orang memikirkan bahawa jika kita datang bekerja lewat dari waktu rasmi masuk pejabat atau keluar pejabat lebih awal dari waktu rasmi meninggalkan pejabat maka perbuatan itu adalah melanggar

disiplin. Menganggapnya sebagai kes disiplin adalah wajar bila kelakuan yang serupa itu dilihat dari sudut peraturan bekerja. Saya lebih suka menganggapnya sebagai juga kes budi bahasa atau etika kerja. Jika pegawai atau kakitangan yang berkelakuan begitu melihatnya sebagai kes disiplin, dia akan bersedia untuk dipanggil bila-bila sahaja oleh ketua pejabatnya untuk menerangkan mengapa dia berkelakuan demikian. Sebaliknya, jika dia melihatnya sebagai kes budi bahasa, dia sendiri akan pergi menemui ketuanya dan menerangkan bahawa kelewatannya sampai ke tempat kerja itu atas sebab yang tidak dapat dielakkannya, lalu diceritakannya sebab atau sebab-sebab itu. Dia kemudiannya mengakhiri dengan meminta maaf yang sangat dan, jika dirasakannya wajar, menjanjikan bahawa hal itu tidak akan berulang lagi. Sekiranya ketuanya seorang yang berperikemanusiaan, dia akan menunjukkan kesediaannya memaafkan, dan jika sikapnya itu menggalakkan, si pekerja tadi akan melipatgandakan kesungguhannya bekerja sesudah itu.

Menangguh-nangguhkan tindakan ke atas fail atau surat berkenaan, apa lagilah kalau dikebawahkan fail atau permohonan yang lama supaya dapat didahulukan fail atau permohonan yang baru diterima, biasanya dihubungkan juga dengan disiplin dan rasuah. Ia juga dapat dianggap sebagai kerendahan budi dan ketiadaan kesopanan.

Satu perkara lagi yang berhubung dengan amanah ialah kerahsiaan. Memecahkan maklumat yang dikelaskan sebagai sulit atau rahsia selalunya dianggap sebagai kes disiplin. Ada kalanya, berbuat demikian tidak diianggap sebagai kes disiplin, iaitu bila yang dipecahkan itu ialah maklumat yang bukan berupa maklumat rasmi atau maklumat pejabat, tetapi ialah maklumat tidak rasmi atau hanya separuh rasmi yang diterima melalui telefon, atau surat atau percakapan atau menerusi orang lain. Kes serupa ini lebih merupakan kes pecah amanah, dan hanya orang-orang yang rendah budi dan rendah kewibawaan peribadi yang sanggup memecahkan amanah seperti yang demikian.

PEMELIHARAAN MARUAH ORANG LAIN:

Pada waktu-waktu yang lepas, orang kita lebih merasa senang mengelakkan konfrontasi atau "bersemuka". Kalau ada sesuatu masalah di antara dua orang atau dua pihak, orang atau pihak yang berkenaan itu akan mendapatkan jasa baik orang atau pihak ketiga untuk menyelesaikannya. Mereka memilih untuk tidak bersemuka kerana bimbangkan risiko sekiranya akan menjadi bertambah buruk dan ketegangan menjadi bertambah genting. Pertimbangan yang serupa ini adalah baik, dan meminta pihak ketiga menolong menyelesaikannya (sekiranya dilakukan dengan jujur dan ikhlas untuk mencari penyelesaian) adalah meminta hemah dan budi yang tinggi; jika tidak, pihak-pihak yang terlibat itu akan menganut sikap "persetankan sajalah" pihak yang satu lagi itu. Bagaimanapun, adalah satu kerendahan budi pekerti dan amat menjolok mata bila pihak yang bersengketa ini mengumpat dan mengata-ngata di belakang pihak musuh mereka masing-masing, atau memutarbelitkan kenyataan yang dibuat oleh pihak lawan semasa ketiadaan pihak lawan itu. Orang sekarang sudah lebih ramai yang sanggup berdepan dalam menyelesaikan sesuatu persengketaan di antara mereka. Segala ini timbul dalam hubungan industri, dalam tawar-menawar antara majikan dengan pekerja, dalam perbahasan di antara pihak Kerajaan dengan pihak pembangkang dalam dewan-dewan perundangan. Dalam keadaan yang demikian, menahan kesabaran dan berdiplomasi dalam tutur kata meminta kesopanan dan budi bahasa yang tinggi. Dalam perbahasan politik, dapat kita lihat dengan jelas perbezaan di antara seorang ahli politik dengan seorang negarawan.

Sehubungan dengan ini, adalah satu hal yang menarik untuk memerhatikan salah tanggapan atau miskonsepsi yang timbul dalam tahun-tahun enam puluhan bila belia-belia bumiputra dianjurkan supaya bersikap "kurang ajar" untuk membolehkan mereka bersaing dengan bangsa-bangsa lain dalam perniagaan dan perdagangan. Ini adalah satu hal yang menyedihkan kerana "being aggressive" dengan maksud "being persistent"

dalam perniagaan dan perdagangan telah dianggap dan diterjemahkan sebagai "kurang ajar" dalam budaya Timur. Orang masih boleh bersopan dan berbudi bahasa semasa orang bersikap "aggressive" dan "persistent", tetapi adalah jelas sekali bahawa orang dapat "bersopan dan berbudi bahasa" serentak dengan bersikap "kurang ajar".

Satu lagi keadaan di mana orang melupakan kesopanan dan budi bahasa ialah ketika seorang ketua pejabat memarahi pegawai bawahnya. Ketua-ketua yang serupa itu memilih untuk memarahi pegawai bawahnya di hadapan orang lain. Cara begini adalah kurang sopan. Pegawai yang melakukan kesilapan perlu dimarahi, tetapi "memarahi" tidak harus disamaertikan dengan "menjatuhkan maruah". "Memarahi" dengan tujuan membetulkan adalah hak seorang ketua, tetapi "menjatuhkan maruah" tidak. Seorang ketua yang gemar memperkecil-kecilkan, memalukan dan menyindir serta memarahi pegawainya di hadapan orang lain sebenarnya mengidap sakit jiwa. Dia sebenarnya seorang "sadist". Dia bertindak melewati batasan haknya semata-mata kerana memuaskan nafsunya melihat kesengsaraan jiwa orang-orang bawahnya.

Demikianlah kita melihat bagaimana kesopanan dan budi bahasa amat rapat hubungannya dengan kepekaan seorang terhadap orang lain. Yang peka terhadap perasaan orang lain sentiasa beradab dalam cara dia bertindak terhadap, dan bertutur dengan orang lain. Seseorang yang tidak peka terhadap perasaan orang lain amat terbatas fahamannya serta tanggapannya terhadap konsep sopan dan budi bahasa. Orang-orang yang memimpin hendaklah sentiasa meletakkan dirinya dalam kasut orang di bawahnya. Hanya dengan demikian baru dapat diharapkan mereka akan menginsafi peri pentingnya mengingat bahawa orang-orang bawahnya adalah manusia yang memerlukan penghormatan sewajarnya. Ketua dan pemimpin hendaklah juga menginsafi bahawa bukanlah mustahil untuk memarahi sambil memelihara kesopanan dan budi bahasa, seperti juga orang boleh dengan cara bersopan dan berbudi

bahasa memarahi orang bawahnya sehingga meninggalkan kesan yang mendalam. Hanya dengan cara demikian baru orang dapat melihat cahaya keikhlasan memancar dari mata ketua yang memarahi mereka dengan sopan dan dengan budi bahasa yang tinggi.

Bila pegawai bawah melihat kemarahan secara terhormat begitu, dia akan mentafsirkannya sebagai satu teguran membina yang konstruktif yang mendekati atau menyentuh hati kecilnya sendiri, lalu timbullah keinsafan untuk memperbaiki keadaan atau prestasinya. Walaupun dia dimarahi, dia mendapat semangat baru atau bermotivasi untuk memperbaiki. Sebaliknya bila pegawai itu dimarahi dengan kejam, akan patahlah semangatnya untuk memperbaiki. Bila demikian halnya, dia akan memastikan yang dia melakukan atau melaksanakan tugasnya dengan betul menurut prosedur dan peraturan, tetapi hanya itu. Dia tidak bermotivasi untuk melakukan lebih daripada itu.

Seorang pemimpin yang berkesan mungkin ditakuti kerana kuasanya, tetapi lebih penting daripada itu, dia disegani kerana budi bahasa dan kesopanannya. Kita tentu tidak suka menjadi pemimpin yang ditakuti kerana penyalahgunaan kuasa dan disumpahi kerana ketiadaan kesopanan dan budi bahasa.

BUDI BAHASA DALAM KONTEKS PELBAGAI BUDAYA:

Pada umumnya, terdapat penekanan yang lebih kurang sama oleh berbagai budaya ke atas kebanyakan nilai baik dalam penghidupan ini, tetapi ini tidak pula bererti bahawa tidak ada langsung pertentangan nilai di antara budaya-budaya. Kadang-kadang nilai tertentu adalah sama sahaja ditekankan oleh dua budaya, tetapi penterjemahan nilai itu ke dalam bentuk kesopanan dan budi bahasa berupa satu kontra. Sebagai contoh, baik di Barat, baik di Timur, tetamu mestilah menghormati tuan rumah ketika tetamu itu memasuki rumah. Dalam kebudayaan Barat, nilai ini dicerminkan oleh

amalan membuka topi tetapi tidak menanggalkan kasut. Bagi orang-orang Melayu tradisional pula, nilai yang sama dicerminkan dalam amalan membuka kasut tetapi tidak menanggalkan songkok dari kepala.

Dalam masyarakat Malaysia dengan pelbagai budaya, semua rakyat sepatutnya dilatih supaya peka terhadap cara kesopanan dan budi bahasa yang berbeza di antara budaya-budaya itu. Bila kepekaan ini wujud di kalangan semua masyarakat Malaysia, maka besarlah kemungkinan berlaku perkara-perkara berikut:

1. Orang-orang Melayu tidak menggunakan peribahasa dan simpulan bahasa yang mengandungi kata-kata yang menghina kaum lain. Begitu juga sebaliknya, kaum-kaum lain akan menggugurkan kata-kata dalam simpulan bahasa dan peribahasa mereka yang menghina bangsa Melayu.
2. Orang-orang Malaysia akan lebih bersikap toleran terhadap amalan-amalan budaya yang berbeza di-kalangan kelompok-kelompok mereka.
3. Orang-orang Malaysia akan lebih berwaspada dalam penggunaan bahasa dan tingkah laku bila berdepan dengan majlis atau kumpulan aneka budaya.

KESOPANAN DAN BUDI BAHASA LEMBAGA/INSTITUSI/ORGANISASI

Kebanyakan daripada apa yang dikatakan di atas adalah berupa kesopanan dan budi bahasa seseorang individu. Kesopanan dan budi bahasa dapat juga dilihat pada sesebuah institusi atau lembaga. Memanglah benar bahawa kesopanan dan budi bahasa yang baik dari individu-individu dalam sesebuah organisasi

itu secara kolektif memberikan cerminan kesopanan dan budi bahasa organisasi yang mereka wakili itu, tetapi sebenarnya ada pula hal-hal lain yang menambah atau mengurangi kesopanan dan budi bahasa organisasi itu sendiri. Jika kita lawati setengah-setengah institusi, dapat kita lihat bagaimana caranya papan-papan tanda dan keterangan arah diadakan. Setengah-setengah tanda menggunakan ejaan yang salah, tulisan yang bengkok bengkok, letaknya pun senget dan terbiar pula rumput memanjang di sekelilingnya. Ini seolah-olah manusia yang tak terjaga rupa diri dan wajah. Rupa diri yang tak berbela adalah satu sikap kurang bersopan.

Kadang-kadang pula kita menemui kenyataan-kenyataan seperti berikut:

1. JANGAN MEROKOK
2. DITEGAH MASUK TANPA URUSAN
3. DITEGAH MELUDAH

Saya rasa lebih lunak dan kurang keangkuhannya jika kenyataan-kenyataan yang sama itu ditulis, katakan, sebagai berikut:

1. DIPINTA JANGAN MEROKOK atau TERIMA KASIH KERANA TIDAK MEROKOK.
2. MASUKLAH JIKA BERURUSAN atau MASUKLAH DENGAN URUSAN.
3. DIPINTA JANGAN MELUDAH atau SUDILAH JANGAN MELUDAH.

Terdapat setengah-setengah bangunan yang bersih dinding dan lantainya, hijau rumput di halamannya, berwarna segar bunga-bunga dari berbagai jenis pokok bunga sama ada yang tertanam di tanah atau di pasu. Lapang hati kita melihatnya dan terasa tinggi budi penghuni bangunan dan kawasan itu.

Suasana yang teratur itu mencerminkan ketertiban dan kesopanan.

Kesopanan dan budi bahasa organisasi itu kelihatan lagi wujud atau tidak bila kita tinjau cara kakitangannya melayan tetamu. Lihatlah contoh-contoh berikut:

1. Bila tetamu mendekati, ditanyanya:
"Ya?" dan bukannya "Boleh saya tolong encik?"
2. Bila ditanya, setiausaha menjawab,
"dia tengah mesyuarat," dan bukannya, "Dia sedang bermesyuarat. Boleh encik tunggu sekejap?"
3. Bila tetamu mendekati, muka kakitangan masam sahaja; pada hal jika dia beradab dan berbudi bahasa dia akan senyum dan menunjukkan air muka yang manis yang memperlihatkan kesudian menerima tetamu.

Pegawai-pegawai dan kakitangan yang bersopan dan berbudi bahasa itu seolah-olah menginsafi tujuan mereka di ambil bekerja di situ ialah untuk berkhidmat kepada orang ramai atau pelanggan-pelanggan institusi tempat bekerjanya itu. Manakala kakitangan atau pegawai yang tidak bersopan dan berbudi bahasa itu pula lupa akan hakikat bahawa peluang pekerjaan yang diisinya itu wujud ialah kerana terdapat keperluan institusi tempatnya bekerja itu menghubungi dan menyampaikan khidmat kepada orang ramai atau pelanggan-pelanggan.

PENUTUP DAN KESIMPULAN:

Demikianlah serba sedikit gambaran suasana kewujudan dan ketiadaan kesopanan dan budi bahasa dalam sesuatu organisasi. Setengah-setengah organisasi memberikan keutamaan kepada kecekapan atau keefisienan menyelenggarakan kerja-kerja teknikal sahaja seperti memungut bayaran, mengeluarkan borang, menjaga fail, menaip surat, membuat pembayaran, dan sebagainya. Bila seseorang itu diambil bekerja sebagai kerani, maka yang jelas kepadanya ialah bahawa tugasnya ialah perkeranian. Hanya itu. Jika dia diambil bekerja sebagai jurutaip yang jelas kepadanya ialah bahawa tugasnya ialah penaipan. Tidak lebih dari itu.

Satu aspek penting yang biasanya diabaikan oleh kebanyakan organisasi ialah membudayakan kakitangan dan pegawai-pegawainya. Membudayakan mengingatkan kita kepada perkataan kebudayaan. Kebudayaan adalah cara hidup yang tinggi hemah dan pemikiran serta halus tatasusila dan cara berinteraksi. Pembudayaan membawa erti mendidik kakitangan dan pegawai pada satu sikap dan cara bertindak yang memperlihatkan adat sopan dan budi bahasa yang tinggi.

Orang-orang yang berkesopanan dan berbudi bahasa tinggi mempunyai keinsafan betapa perlunya mereka:

1. menjaga dan memelihara rupa diri dan pakaian yang sopan,
2. mengawasi suara dan tutur kata supaya tidak kasar atau angkuh,
3. menunjukkan sikap berbesar hati dan memuliakan tetamu,
4. menjaga jangan sampai menjatuhkan maruah orang lain menerusi cara mereka bertindak terhadap orang lain,

5. menjaga kebersihan di sekitarnya,
6. memelihara dan mempertingkatkan estetika di sekitar tempat kerjanya,
7. menyelami perasaan halus orang lain dan tidak mementingkan sangat perasaan hati sendiri,
8. cekap menjalankan tugas mereka kerana setiap kelalaian atau ketidakcekapan mereka adalah merupakan pertambahan kos dan waktu kepada orang ramai atau pelanggan mereka,
9. memegang amanah terhadap maklumat yang diamanahkan orang kepada mereka, dan bersikap amanah pula dari segi waktu dan tempoh bertugasnya dengan organisasinya setiap hari,
10. memenuhi janji,

dan banyak lagi. Yang hendak ditegaskan di sini ialah bahawa mempunyai kecekapan membuat kerja-kerja khusus sahaja belumlah cukup bagi kakitangan dan pegawai. Untuk mengimbangi kecekapan menjalankan tugas-tugas teknikal, mereka mestilah dididik menjadi orang-orang yang berkebudayaan, yakni, yang bersikap dan berkelakuan mulia, berkesopanan tinggi dan berbudi bahasa yang halus dan baik. Jabatan-jabatan dan organisasi haruslah mengadakan program-program pembudayaan ke atas kakitangan dan pegawai-pegawainya, iaitu kepada semua mereka yang baru melapor diri memulakan tugas, dan juga untuk mereka yang telah lama bekerja tetapi masih memerlukan peningkatan pembudayaannya.

000153720