



INTERNATIONAL JOURNAL OF LAW,
GOVERNMENT AND COMMUNICATION
(IJLGC)

www.ijlgc.com



**KESOPANAN BERBAHASA MASYARAKAT MALAYSIA
MENGIKUT PRINSIP KESOPANAN LEECH**

*POLITENESS IN VERBAL COMMUNICATION AMONG MALAYSIAN SOCIETY
BASED ON LEECH'S PRINCIPLE OF POLITENESS*

Norazilah Buhari^{1*}, Nor Azlili Hassan², Nik Norazira Abd Aziz³

¹ Fakulti Kreatif Industri, Universiti Tunku Abdul Rahman, Malaysia
Email: norazilah@utar.edu.my

² Fakulti Kreatif Industri, Universiti Tunku Abdul Rahman, Malaysia
Email: azlili@utar.edu.my

³ Fakulti Kreatif Industri, Universiti Tunku Abdul Rahman, Malaysia
Email: niknorazira@utar.edu.my

* Corresponding Author

Article Info:

Article history:

Received date: 15.03.2023

Revised date: 14.04.2023

Accepted date: 31.05.2023

Published date: 27.06.2023

To cite this document:

Buhari, N., Hassan, N. A., & Abd Aziz, N. N., (2023). Kesopanan Berbahasa Masyarakat Malaysia Mengikut Prinsip Kesopanan Leech. *International Journal of Law, Government and Communication*, 8 (32), 397-411.

DOI: 10.35631/IJLGC.832030.

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Abstrak:

Kesopanan berbahasa menjadi teras keharmonian dalam sesebuah negara khususnya Malaysia yang terdiri daripada pelbagai lapisan kaum, etnik dan agama. Namun, ketidaksopanan berbahasa yang wujud dalam kalangan masyarakat semakin membimbangkan sehingga dijadikan trend komunikasi masa kini. Penggunaan bahasa kurang sopan, mencarut dan memaki hamun telah meruntuhkan budaya kesopanan berbahasa yang menjadi salah satu elemen sangat signifikan dalam pertumbuhan dan perkembangan masyarakat sebagai pengungkap falsafah, ilmu dan pemikiran serta alat kreativiti manusia dalam pelbagai bidang kehidupan. Justeru, bahasa harus diletakkan di tempat yang sewajarnya bersesuaian dengan konteks pembinaan dan pemantapan sesebuah masyarakat yang bertamadun. Dalam konteks masyarakat Malaysia, kesopanan berbahasa amat dititikberatkan sebagai cerminan nilai kelompok masyarakat di Malaysia. Sehubungan dengan itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti maksim kesopanan berbahasa dalam kalangan masyarakat Malaysia dan melihat hubungan Prinsip Kesopanan Leech dengan sosiobudaya masyarakat di Malaysia. Kaedah kajian adalah kuantitatif yang melibatkan pengumpulan data utama melalui tinjauan ke atas 272 orang belia Melayu, Cina dan India di sekitar Lembah Klang. Dapatan kajian mendapati bahawa adanya kesopanan berbahasa melalui maksim santun, maksim budiman dan maksim persetujuan dalam kehidupan masyarakat Malaysia. Prinsip Kesopanan Leech membuktikan bahawa ketiga-tiga maksim berjaya menyatupadukan pelbagai etnik yang mencerminkan jati diri masyarakat Malaysia. Intihanya, diharapkan kajian ini mampu dijadikan sebagai bahan rujukan berkenaan kesopanan berbahasa yang sangat signifikan dalam masyarakat pelbagai etnik di Malaysia.

Kata Kunci:

Belia, Kesopanan, Kesopanan Berbahasa, Malaysia, Prinsip Kesopanan Leech.

Abstract:

Politeness in verbal communication is important for harmony in a country especially Malaysia which consists of a variety of races, ethnicities, and religions. However, the impoliteness in verbal communication among the members of the community is increasingly worrying until it becomes trending in nowadays communication. The use of impolite language, dialects, and cursing has destroyed the culture of politeness in verbal communication which is a very significant element in the growth and development of a society as an expresser of philosophy, knowledge, and thinking as well as a tool for human creativity in various fields of life. Thus, language should be put in an appropriate place in the context of developing and consolidating a civilized society. In the context of Malaysian society, politeness in verbal communication is emphasized as a reflection of Malaysian society. Accordingly, this study aims to identify the maxims of politeness in verbal communication among the Malaysian community as well as the relationship between Leech's Principles of Politeness and the socio-culture society in Malaysia. The research method is quantitative and involves primary data collection through a survey of 272 youths among the Malays, Chinese, and Indian communities around the Klang Valley. The findings revealed that there is politeness in verbal communication in the maxims of politeness, kindness, and polite maxims and consent in Malaysian society. Leech's Principles of Politeness proves that all three maxims have successfully unified various ethnicities that reflect the identity of Malaysian society. Hence, this study can be used as a reference for politeness in verbal communication which is very significant in multi-ethnic society in Malaysia.

Keywords:

Youth, Politeness, Politeness In Verbal Communication, Malaysia, Leech's Principle Of Politeness

Pengenalan

Masalah berbahasa dalam kehidupan masyarakat Malaysia kian meluas sejak kebelakangan ini dengan penggunaan ayat-ayat dan perkataan-perkataan kurang sopan serta tidak berhemah. Situasi ini seakan diterima pakai sebagai trend komunikasi pada masa ini. Ketidaksopanan berbahasa ini turut mengubah cara komunikasi golongan belia di negara ini apabila perkataan kotor, mencarut dan memaki hamun dilafazkan secara lisan ataupun tulisan. Menurut Abdul Wahab et al. (2021) nilai kesopanan berbahasa dalam kalangan golongan belia di negara ini masih lagi kurang memuaskan. Ini turut dipersetujui oleh Fazal Mohamed dan Kamarull Fahmi (2022) dan Noor Fadilah dan Asiah (2020) yang mendapati tahap pemahaman dan amalan kesopanan berbahasa golongan belia di negara ini berada pada tahap yang memuaskan sahaja. Walaupun telah diajarkan tentang nilai-nilai murni dan prinsip kelima dalam Rukun Negara sejak di bangku sekolah, golongan belia ini dilihat kurang menghayati dan mempraktikkan aspek kesopanan berbahasa dalam kehidupan.

Aspek kesopanan berbahasa bukan sahaja dilihat daripada segi penggunaan bahasa yang halus dan sopan tetapi perlu mengambil kira tempat pertuturan digunakan, bila dituturkan, kepada siapa dituturkan dan dengan siapa pertuturan itu digunakan (Teo, 1996). Lantaran itu, hal ini tidak boleh dipandang remeh kerana kesopanan berbahasa banyak dipengaruhi oleh budaya

yang melatari kehidupan sesebuah masyarakat. Seseorang yang berbahasa dengan sopan seperti lemah lembut, tertib, jelas, tidak berlebih-lebihan dan tidak menyinggung perasaan orang lain dianggap sebagai seorang yang “tahu bahasa” dan “beradab” dalam budaya masyarakatnya (Beden & Zahid, 2015). Namun demikian, nilai dan adab yang kian sirna ini boleh mencetuskan pelbagai implikasi seperti pergaduhan atau pertengkaran mulut yang akhirnya boleh menjadi barah sehingga mencetuskan permusuhan dalam kalangan masyarakat jika tidak dikawal dan diatasi.

Sifat yang agak berhati-hati dalam pemilihan kata yang tepat dilihat bersesuaian dengan budaya masyarakat Malaysia terutamanya kelompok etnik Melayu yang tidak gemar berterus-terang dalam menyampaikan sesuatu maksud dan mesej (Bakhary, 2014). Keutamaan dalam berkomunikasi adalah penggunaan ungkapan yang indah dan halus tanpa menjatuhkan air muka individu terbabit. Ini menunjukkan betapa pentingnya amalan kesopanan berbahasa dalam kehidupan seharian supaya tiada individu yang tergores atau tercalar maruahnyanya. Selain itu, sesetengah masyarakat Malaysia juga dilihat menggunakan bahasa kiasan seperti peribahasa dan simpulan bahasa untuk menyampaikan sesuatu yang boleh menyinggung perasaan seseorang individu yang lain dengan cara yang lembut, berkias dan tidak menghentam peribadi seseorang tetapi bersifat mendidik dan memberikan pengajaran (Abdul Wahab & Kamil, 2012). Hal ini adalah kerana menjaga air muka adalah penting kerana melibatkan maruah dan martabat semua pihak (Haji Omar, 1996). Bersependapat dengan Asmah Haji Omar, Sariyan (2007) turut mengaitkan kesopanan berbahasa dengan *amar makruf nahi mungkar*, iaitu menyeru kepada kebaikan dan mencegah kemungkaran seperti mana yang dituntut dalam Islam. Secara umumnya, nilai kebaikan yang boleh dilihat adalah dari sudut tutur kata (percakapan yang bersopan dan lemah lembut), kelakuan (tingkah laku yang baik dan berhemah tinggi), sopan santun (budi pekerti yang luhur, mulia dan baik), tatatertib (peraturan yang perlu diikuti oleh seseorang dalam kelakuan dan tingkah laku), akal (boleh berfikir dengan rasional dan baik sebelum bertutur) dan kebijaksanaan (pandai dalam memilih perkataan atau ayat untuk bertutur). Penerapan nilai kebaikan ini amat penting bagi mewujudkan suasana yang harmoni dalam kehidupan seharian masyarakat di negara ini, khususnya Malaysia yang mempunyai kepelbagaian kaum dan latar budaya berbeza.

Hal ini secara tidak langsung menunjukkan signifikan kesopanan berbahasa yang boleh diterjemahkan melalui pemilihan ayat-ayat atau perkataan yang baik dan cara menuturkannya dalam situasi tertentu berdasarkan tujuan dan fungsinya. Dengan mengaplikasikan Prinsip Kesopanan Leech (1993), aspek kesopanan dapat membantu seseorang memahami maksud ujaran yang dilontarkan. Hal ini bertujuan mengelakkan ketidaksopanan berbahasa serta memaksimumkan ujaran yang lebih beradab berdasarkan maksim-maksim kesopanan. Maksim-maksim ini menitikberatkan manfaat yang diperolehi pendengar dalam komunikasi sehingga mencapai darjah kesopanan berbahasa. Prinsip Kesopanan Leech ini menekankan faktor budaya masyarakat dengan memberi penekanan pada prinsip yang memaksimumkan keuntungan, kesepakatan, rasa hormat dan sikap belas kasihan kepada orang lain dengan meminimumkan atau mengabaikan perkara-perkara tersebut kepada diri sendiri. Terdapat enam maksim dalam prinsip ini iaitu maksim santun, maksim kerendahan hati, maksim persetujuan, maksim simpati, maksim budiman dan maksim sokongan. Ini bertepatan seperti yang dinyatakan oleh Idris (2000) bahawa ciri-ciri individu yang mengamalkan kesopanan ialah bertutur dengan cara yang sopan, tidak meninggi diri, berbudi bahasa dan ramah, serta menjaga nama baik tidak kira sama ada diri, agama, bangsa dan negara. Bahkan, kesopanan berbahasa bukan sahaja mencitrakan keperibadian diri malahan memanifestasikan citra dan identiti bangsanya yang berperadaban tinggi (Effendi, 2011).

Lantaran itu, amalan kesopanan berbahasa perlu diajar dan diamalkan dalam kalangan semua generasi di Malaysia agar amalan tersebut menjadi suatu budaya dalam pergaulan dan kehidupan seharian. Justeru, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti maksim kesopanan berbahasa dalam kalangan masyarakat Malaysia dan melihat hubungan Prinsip Kesopanan Leech dengan sosiobudaya masyarakat di Malaysia.

Sorotan Literatur

Pelbagai kajian mengenai kesopanan berbahasa telah dijalankan oleh pengkaji terdahulu sama ada berbentuk teks, media ataupun bertumpu dalam kalangan masyarakat. Kajian kesopanan berbahasa tidak hanya tertumpu kepada aspek sosiolinguistik dan tatabahasa semata-mata tetapi turut mengaplikasikan aspek pragmatik agar lebih jelas makna dan ucapan yang dituturkan.

Kajian berbentuk teks dalam novel telah dilakukan oleh Zulkifli dan Abu Bakar (2011) berdasarkan novel *Papa* dan *Azfa Hanani*. Pengkaji telah mengaplikasikan teori Kesopanan Leech yang bertumpu kepada maksim santun sahaja. Hasil kajiannya mendapati novel *Papa* menggunakan 11 unsur eufemisme menepati maksim santun Leech berbanding novel *Azfa Hanani* yang hanya mempunyai enam (6) unsur eufemisme. Selain itu, kajian oleh Beden dan Zahid (2014a, 2014b, 2015a, 2015b) pula turut menghuraikan kesopanan berbahasa dalam teks KOMSAS *Melunas Rindu*. Pengkaji telah mengaplikasikan Prinsip Kesopanan Leech dan Prinsip Kerjasama Grice dalam kajiannya. Hal ini demikian kerana pengkaji berpendapat bahawa Prinsip Kesopanan Leech tidak mampu mencerminkan kesopanan berbahasa dengan sendirinya melainkan dengan gabungan Prinsip Kerjasama Grice. Watak-watak yang terdapat dalam novel *Melunas Rindu* memperlihatkan kesopanan ketika berbahasa, mewujudkan kerjasama ketika berkomunikasi serta tidak mengabaikan aspek sosiobudaya yang diterjemahkan melalui maksim-maksim tertentu. Hasil gabungan Prinsip Kesopanan Leech (1983) dan Prinsip Kerjasama Grice (1975), pengkaji telah membentuk Model Pola Kombinasi Maksim Umum (MPKMU) berdasarkan prinsip tepat, hampir sama dan ekonomis dalam peristiwa bahasa yang terkandung dalam novel tersebut. Signifikan kesopanan berbahasa turut menarik perhatian Mohd. Yusoff, Hamzani, & Md. Ali (2018) mengkaji maksim santun dalam novel *Lentera Mustika* karya Nisah Haron. Selain teks novel, kajian kesopanan berbahasa dalam teks Al-Quran turut dilakukan oleh Awang dan Abdallah (2023) yang melihat aspek kesopanan berbahasa kinayah Al-Quran dalam mengungkap makna hubungan seks antara suami isteri. Dapatan kajian tersebut mendapati bahawa pengungkapan kata-kata yang baik dan makruf menjadi petunjuk dan pembimbing kepada manusia merangkumi semua aspek kehidupan termasuk bahasa seks yang disampaikan dengan cara paling sempurna.

Kesopanan berbahasa tidak terhad dalam penulisan sahaja malahan turut dikaji daripada aspek lisan. Antaranya kajian oleh Ibrahim & Kamaruzaman (2017) dalam rancangan bual bicara *Meletop* telah melihat aspek kesopanan yang diamalkan oleh pengacara rancangan dan mereka yang terlibat secara langsung dengan rancangan tersebut untuk menentukan kesantunan berbahasa yang diujarkan seperti aspek santun, budiman, kerjasama dan sebagainya. Selain itu, media popular seperti drama turut dijadikan medium kajian oleh Mohamad Bakari dan Kamarudin (2019) dalam drama *Zahira*. Drama menjadi salah satu medium terpenting dalam memberi nilai serta memupuk kesedaran berbahasa seseorang. Dalam drama tersebut, analisis berasaskan Prinsip Kesopanan Leech turut diguna pakai dan didapati bahawa keenam-enam maksim tersebut terkandung drama *Zahira*, serta maksim persetujuan adalah yang paling dominan penggunaannya iaitu sebanyak 25%. Perkembangan globalisasi, media sosial juga

berperanan sebagai medium berkomunikasi dengan menjadikan bahasa sebagai instrument. Kajian Mohamed Sultan dan Norazhar (2022) turut melihat kesantunan berbahasa di laman media sosial khususnya *WhatsApp* dan *Facebook* dalam kalangan pelajar menengah atas di dua buah sekolah di Seremban. Dapatan kajian tersebut menyatakan bahawa pelajar menengah atas paling kerap menggunakan maksim santun (33%), maksim persetujuan (24%) dan maksim kerendahan hati (42%) ketika berkomunikasi. Hal ini secara tidak langsung dapat membantu pengesanan strategi kesopanan yang digunakan dan diamalkan oleh para pelajar menengah atas dalam berkomunikasi.

Selain itu, kajian kesopanan berbahasa dalam kalangan masyarakat turut menarik perhatian ramai pengkaji yang lazimnya berhubung kait dengan budaya. Antaranya Maros (2011) yang melihat strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran. Hasil kajiannya melalui temu bual menunjukkan wujudnya persamaan strategi kesantunan antara penutur bahasa Melayu dengan bahasa Cina yang bermastautin di Amerika Utara. Dapatan kajian memperlihatkan penutur natif bahasa Melayu masih mengamalkan nilai budaya dan santun walaupun mereka terdedah dengan proses urbanisasi dan modenisasi budaya asing khususnya di negara barat. Turut mendapat perhatian adalah kajian yang dilakukan ke atas pelajar sekolah rendah, sekolah menengah, mahasiswa universiti dan golongan belia. Kajian yang dijalankan oleh Hamzah, Mat Hassan, & Md. Adaman (2014) membincangkan kata dan ujaran santun dalam kalangan remaja sekolah menengah, manakala Hamid dan Abu (2013) melihat kesopanan berbahasa dalam kalangan pelajar sekolah rendah pelbagai etnik khususnya dari aspek penggunaan kata ganti nama diri. Dapatan kajiannya mendapati murid Melayu sering menggunakan kata ganti nama *aku-kau* dan *saya -awak*, manakala kata ganti nama *saya-kamu* digunakan oleh murid bukan Melayu. Seterusnya kajian terhadap kesopanan berbahasa golongan mahasiswa dan belia turut dijalankan oleh beberapa pengkaji seperti Hidayat Ismadi dan Mat Hassan (2016), Buhari, Hassan, dan Zulkifli (2019), Dawi dan Abas (2020), dan Abdul Wahab, NorHisham dan Wan Mohamad (2021). Kesemua hasil dapatan kajian, sebagaimana ditunjukkan dalam Jadual 1, memperlihatkan tahap amalan kesopanan berbahasa yang tinggi amat diperlukan bagi mengelakkan berlakunya salah faham dalam kehidupan masyarakat yang terdiri daripada berbilang latar belakang dan budaya.

Jadual 1: Ringkasan Sorotan Kajian Lepas Mengenai Kesopanan Berbahasa

Tahun	Penulis	Tajuk	Hasil Dapatan
2011	Zulkifli & Abu Bakar	Unsur eufemisme dalam novel <i>Papa</i> dan <i>Azfa Hanani</i> .	Novel <i>Papa</i> menggunakan 11 unsur eufemisme menepati maksim santun Leech berbanding novel <i>Azfa Hanani</i> hanya mempunyai enam (6) unsur eufemisme.
2011	Maros	Strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran	Wujud persamaan strategi kesantunan antara penutur bahasa Melayu dengan bahasa Cina yang bermastautin di Amerika Utara meskipun penutur natif bahasa Melayu terdedah dengan proses urbanisasi dan modenisasi budaya asing.
2013	Hamid & Abu	Memupuk perpaduan di Malaysia: Santun bahasa dalam kalangan murid pelbagai etnik dari	Murid Melayu sering menggunakan kata ganti nama <i>aku-kau</i> dan <i>saya -awak</i> , manakala kata ganti nama <i>saya-kamu</i> digunakan oleh murid bukan Melayu.

DOI:10.55057/15283.032024

			aspek penggunaan kata ganti nama	
2015	Beden Zahid	&	Analisis kesopanan bahasa dalam novel <i>Melunas Rindu</i> : Aplikasi Maksim Leech (1983) dan Grice (1975) dan kaitannya dengan sosiobudaya Melayu.	Prinsip Kesopanan Leech tidak mampu mencerminkan kesopanan berbahasa dengan sendirinya melainkan dengan gabungan Prinsip Kerjasama Grice. Watak-watak yang terdapat dalam novel <i>Melunas Rindu</i> memperlihatkan kesopanan ketika berbahasa, mewujudkan kerjasama ketika berkomunikasi serta tidak mengabaikan aspek sosiobudaya yang diterjemahkan melalui maksim-maksim tertentu.
2017	Ibrahim Kamaruzaman	&	Kesantunan bahasa dalam rancangan bual bicara Meletop: Satu kajian sosiolinguistik	Melihat aspek kesopanan yang diamalkan oleh pengacara rancangan dan mereka yang terlibat secara langsung dengan rancangan tersebut untuk menentukan kesantunan berbahasa yang diujarkan seperti aspek santun, budiman, kerjasama dan sebagainya
2019	Mohamad Bakari Kamarudin	&	Prinsip kesopanan dalam kesantunan bahasa drama <i>Zahira</i>	Drama <i>Zahira</i> menggunakan kesemua maksim dan maksim persetujuan adalah yang paling dominan penggunaannya iaitu sebanyak 25%.
2022	Mohamed Fahmi	&	Kesantunan berbahasa di laman sosial dalam kalangan pelajar menengah atas: Analisis prinsip kesopanan	Pelajar menengah atas paling kerap menggunakan maksim santun (33%), maksim persetujuan (24%) dan maksim kerendahan hati (42%) ketika berkomunikasi.
2023	Awang Abdallah	dan	Kesopanan berbahasa Kinayah Al Quran dalam mengungkap makna hubungan seks suami isteri	Melihat aspek kesopanan berbahasa kinayah Al-Quran dalam mengungkap makna hubungan seks antara suami isteri. Pengungkapan kata-kata yang baik dan makruf menjadi petunjuk dan pembimbing kepada manusia merangkumi semua aspek kehidupan termasuk bahasa seks yang disampaikan dengan cara paling sempurna.

Berdasarkan kajian sosiolinguistik terdahulu, banyak kajian kesopanan telah dihasilkan namun lebih menjurus kepada gaya dan bentuk pertuturan yang dianalisis berdasarkan jenis-jenis maksim Leech. Walau bagaimanapun, pendapat-pendapat yang telah dikemukakan oleh pengkaji-pengkaji terdahulu berkaitan aspek kesopanan berbahasa boleh diterapkan dalam kajian ini untuk membantu memberikan idea dalam membuat analisis dan perbincangan khususnya bagi mendapatkan pemahaman serta hasil perbincangan yang lebih menyakinkan. Pendapat serta hasil kajian terdahulu boleh dijadikan rujukan dan panduan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih jelas tentang situasi kesopanan berbahasa yang wujud dalam kalangan masyarakat Malaysia.

Prinsip Kesopanan Leech

Leech (1993) menjelaskan bahawa aspek kesopanan amat penting dalam komunikasi bagi mengelakkan serta mengurangkan komunikasi tidak sopan dan memaksimumkan ujaran yang lebih beradab. Aspek utama yang ditekankan ialah maksud yang hendak disampaikan oleh penutur dan keberkesanan makna yang difahami oleh penerima.

Prinsip Kesopanan Leech (1993) mempunyai enam maksim yang saling berhubungan dengan adab dan tingkah laku. Pertama ialah maksim santun, iaitu 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 manfaat kepada orang lain. Kedua, maksim kerendahan hati iaitu maksim yang meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dengan cara memaksimumkan cacian terhadap diri sendiri. Ketiga ialah maksim persetujuan, iaitu meminimumkan kerugian kepada pendengar sebaliknya memaksimumkan kerugian kepada diri sendiri dengan cara memperlihatkan kecenderungan untuk mengutamakan persetujuan terhadap pendengar. Manakala yang keempat maksim simpati, iaitu minimumkan antipasti dan maksimumkan simpati kepada orang lain. Kelima ialah maksim budiman, iaitu maksim yang mengurangkan manfaat atau keuntungan diri sendiri dan cuba untuk memaksimumkan kos atau kerugian bagi diri sendiri. Keenam ialah maksim sokongan, iaitu memaksimumkan pujian dan meminimumkan cacian kepada orang lain ketika berkomunikasi.

Maksim Leech boleh dianggap serasi dengan budaya masyarakat Malaysia memandangkan pembinaan maksimnya berkaitan dengan keluhuran hati dan budi yang menjadi pegangan falsafah kehidupan. Ini jelas dapat dilihat penekanan dalam Prinsip Kesopanan Leech yang memaksimumkan keuntungan, kesepakatan, rasa hormat dan sikap belas kasihan kepada orang lain dengan meminimumkan perkara tersebut terhadap diri sendiri. Maksim-maksim tersebut menitikberatkan manfaat yang diperolehi pendengar dalam proses komunikasi sehingga mencapai darjah kesopanan berbahasa. Penekanan tingkah laku dan persoalan beradab yang menghubungkan dua pihak dalam suatu proses komunikasi tersebut menjadi faktor dalam melahirkan kehidupan masyarakat yang berperadaban dan berbudaya tinggi.

Metodologi

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang melibatkan pengumpulan data secara kaedah soal selidik sebagai data utama utama. Kajian ini menggunakan persampelan bertujuan (*purposive sampling*) iaitu kelompok responden yang mewakili populasi yang hendak dikaji telah dikenal pasti dan diambil kira sebagai sampel. Oleh itu, pengkaji mengenal pasti lokasi kajian iaitu sekitar Lembah Klang dengan responden seramai 272 orang belia Melayu, Cina dan India yang berusia sekitar 20 tahun sehingga 40 tahun. Pemilihan lokasi adalah penting untuk diambil kira agar ianya bersifat mudah dan boleh dimasuki lantas dapat membina peranan dan hubungan erat dengan responden serta kualiti data yang diperolehi juga akan agak terjamin (Taylor dan Bogdan, 1994). Menjelang awal bulan Oktober 2022, penyelidik mula mengumpulkan data kuantitatif yang mengambil masa antara sebulan hingga dua bulan, selepas mengenal pasti kawasan lokasi dalam kajian ini. Soalan soal selidik berkaitan kesopanan berbahasa diberikan kepada responden mengikut tiga (3) skala kesopanan iaitu *Rendah*, *Sederhana* dan *Tinggi*. Pada sesi pengedaran soal-selidik tersebut, setiap responden dinyatakan tentang tujuan kajian terlebih dahulu dan diyakinkan tentang kerahsiaan maklumat yang mereka berikan. Perpustakaan Tun Sri Lanang di Universiti Kebangsaan Malaysia digunakan sebagai sumber utama dan maklumat tambahan juga diperolehi daripada majalah, tesis, kertas projek dan sumber internet yang ada kaitan dengan kajian ini. Data yang diperolehi

dikelompokkan ke dalam maksim-maksim kesopanan dan dianalisis berdasarkan Prinsip Kesopanan Leech. Selain itu, kajian ini juga turut menggunakan penyelidikan perpustakaan sebagai sumber sekunder daripada kajian-kajian atau penulisan-penulisan yang telah dijalankan sebelum ini mengenai aspek kesopanan berbahasa mengikut Prinsip Kesopanan Leech.

Dapatan Kajian Dan Perbincangan

Bahagian ini membincangkan dapatan kajian yang diperolehi hasil daripada soal selidik yang dilakukan ke atas golongan belia di sekitar Lembah Klang. Dapatan kajian ini menemukan tiga jenis maksim kesopanan yang kerap digunakan ketika berkomunikasi dan berinteraksi iaitu maksim persetujuan, maksim santun dan maksim budiman.

Maksim Persetujuan

Maksim persetujuan ialah maksim yang meminimumkan perbalahan dan memaksimumkan persetujuan antara penutur dengan pendengar untuk melahirkan kesepakatan ketika perbualan berlangsung. Penggunaan maksim ini juga dapat mengelakkan berlakunya konflik dan perbalahan antara kedua-dua pihak. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa majoriti golongan belia mempunyai tahap maksim persetujuan yang tinggi dalam kehidupan seperti jadual di bawah:

Maksim Persetujuan				
No.	Pernyataan	Rendah n/%	Sederhana n/%	Tinggi n/%
1.	Menggunakan bahasa yang tidak menyinggung perasaan etnik yang berbeza.	1 (0.4%)	76 (27.9%)	195 (71.7%)
2.	Menghindari kata-kata kesat ketika bertutur dengan orang lain.	8 (3.1%)	128 (46.9%)	136 (50%)
3.	Mengelak penggunaan bahasa yang provokasi.	4 (1.5%)	68 (24.8%)	200 (73.7%)
4.	Boleh menggunakan bahasa yang kasar ketika berkomunikasi dengan rakan-rakan.	19 (7%)	140 (51.5%)	113 (41.5%)

Kajian mendapati maksim persetujuan tahap sederhana diamalkan oleh golongan belia apabila menggunakan bahasa yang kasar ketika berkomunikasi dan berinteraksi dengan rakan-rakan iaitu 51.5%. Penggunaan bahasa yang kasar adalah tidak sopan dan tidak manis dipertuturkan dalam kalangan masyarakat. Namun demikian, maksim persetujuan yang wujud dalam berkomunikasi antara penutur dan pendengar telah membenarkan penggunaan bahasa kasar dituturkan antara mereka yang lazimnya mempunyai hubungan keakraban yang dekat seperti kawan rapat atau setaraf, dalam situasi tidak rasmi, bersifat peribadi dan tiada kehadiran pihak ketiga. Persetujuan secara langsung dapat meningkatkan persetujuan antara diri sendiri dengan orang lain. Komunikasi yang mematuhi maksim persetujuan ini secara tidak langsung dapat menerapkan situasi yang bebas konflik (Mohamad Bakari, 2019). Justeru, kesepakatan amat diperlukan untuk mewujudkan kesopanan berbahasa dalam kalangan masyarakat Malaysia supaya komunikasi dapat berjalan lancar dan harmonis.

Dapat dirumuskan bahawa kekerapan yang tinggi berlaku dalam situasi seperti item pertama, kedua dan ketiga iaitu menggunakan bahasa yang tidak menyinggung perasaan etnik yang berbeza, menghindari kata-kata kesat ketika bertutur dengan orang lain dan mengelak penggunaan bahasa yang provokasi dengan peratus kekerapan masing-masing iaitu 71.7%,

50% dan 73.7%. Hal ini menunjukkan bahawa maksim persetujuan yang wujud antara individu apabila persetujuan maksimum dicapai antara kedua-dua pihak iaitu penutur dan pendengar dalam berkomunikasi untuk meminimumkan perbalahan.

Penggunaan bahasa yang kesat tidak boleh diamalkan sama ada dalam situasi rasmi ataupun tidak rasmi kerana bahasa yang kesat boleh menyakitkan hati apabila mendengarnya dan menyinggung perasaan orang lain. Bahasa ini selalunya digunakan oleh yang sedang marah dan tidak mampu mengawal perasaan dengan niat untuk menghina orang lain. Situasi sama juga dengan mengelak penggunaan bahasa yang provokasi yang dilihat memberi kesan negatif jika diamalkan dalam kehidupan. Impaknya ialah persefahaman, perpaduan dan kesopanan komunikasi pasti akan terjejas dan memusnahkan kesepaduan sosial dalam masyarakat. Oleh itu, individu yang tinggi budi bahasanya akan menggunakan bahasa yang halus dan sopan, sebaliknya individu yang menggunakan bahasa yang kesat atau kurang sopan sehingga menyinggung perasaan orang lain dan menyebabkan provokasi dikategorikan sebagai tidak beradab atau kurang ajar (Hamzah, 2014).

Hasil dapatan kajian ini dapat dikaitkan dengan sistem pendidikan masa kini yang ingin melahirkan masyarakat yang seimbang dan harmonis dari segi jasmani, emosi, rohani dan intelektual secara holistik. Keseimbangan dan harmonis berupaya melahirkan masyarakat yang berilmu pengetahuan, berketerampilan dan berakhlak mulia dari segi adab dan tingkah laku seperti mana yang termaktub dalam Rukun Negara kelima iaitu kesopanan dan kesusilaan (Zulkifli, Buhari, & Hassan, 2019). Hal ini bertepatan dengan maksim persetujuan yang ditekankan dalam Prinsip Kesopanan Leech dalam berkomunikasi dan berinteraksi.

Maksim Santun

Maksim santun merupakan maksim yang meminimumkan kos bagi diri sendiri dan memaksimumkan manfaat kepada orang lain. Berdasarkan maksim ini lazimnya penutur berusaha untuk mengurangkan kuasanya terhadap orang lain dengan cara meningkatkan manfaat kepada orang lain. Malahan, maksim ini turut dijadikan alat untuk menyatakan pujian kepada seseorang. Dapatan kajian daripada empat item soal selidik menunjukkan bahawa majoriti responden mempunyai tahap kekerapan yang tinggi dan sederhana seperti jadual di bawah:

Maksim Santun				
No.	Pernyataan	Rendah n/%	Sederhana n/%	Tinggi n/%
1.	Menggunakan panggilan hormat kepada orang yang lebih berusia.	2 (0.8%)	96 (35.2%)	174 (64%)
2.	Menggunakan kata gelaran tertentu apabila berkomunikasi dengan seseorang yang berpangkat.	5 (1.8%)	206 (75.8%)	61 (22.4%)
3.	Membalas pertuturan mengikut konteks.	2 (0.38%)	83 (30.6%)	187 (68.6%)
4.	Memberi maklum balas dan respon dengan bahasa yang halus.	3 (1.1%)	140 (51.5%)	129 (47.4%)

Berdasarkan dapatan kajian di atas, item pertama menunjukkan bahawa masyarakat Malaysia sentiasa menggunakan panggilan hormat kepada orang yang lebih berusia tanpa mengira situasi dan keadaan. Ini dapat dilihat peratus kekerapan yang tinggi iaitu 64%. Orang yang berusia

lazimnya terdiri daripada ibu bapa, datuk nenek, saudara persanakan atau jiran tetangga secara kolokasi dikaitkan dalam situasi formal atau tidak formal. Kata panggilan merupakan satu bentuk sapaan yang digunakan bagi tujuan penghormatan, pengiktirafan ataupun penentuan identiti secara lebih khusus. Penggunaannya yang teratur dan tepat dalam perbualan akan menggambarkan kedudukan atau status individu tersebut (Mohd Zulkepli, Zakaria, & Yaakob 2015). Ini menunjukkan maksim santun yang tinggi kerana penutur mengurangkan keuntungan diri sendiri dan meningkatkan keuntungan kepada orang lain apabila menggunakan panggilan hormat ketika berinteraksi dengan meletakkan taraf yang dilawan bercakap lebih tinggi daripada dirinya. Kesantunan dalam berbahasa memperlihatkan kehemahan pada orang yang bertutur itu sebagai berbudi bahasa. Orang yang berbudi bahasa memiliki sikap yang bersopan santun secara tidak langsung akan mempamerkan akhlak yang mulia (Hanapi, 2017) seperti nilai merendah diri dan memuliakan orang tua dalam kehidupan.

Tahap kekerapan yang tinggi dalam menggunakan kata panggilan secara tidak langsung menjadikan golongan belia ini berupaya untuk membalas pertuturan mengikut konteks. Ini dapat dilihat dalam item ketiga yang turut menunjukkan kekerapan tinggi iaitu 68.6%. Kesopanan membalas pertuturan mengikut konteks ini dapat dilihat ketika berkomunikasi kepada golongan yang lebih berusia, status orang yang dilawan bercakap dan latar tempat komunikasi berlangsung sama ada dalam situasi formal atau sebaliknya (Hamzah et al., 2014) dengan memperlihatkan maksim santun dalam penggunaan bahasa yang halus, formal, hormat dan autoriti. Penutur akan meminimumkan keuntungan diri sendiri dan meningkatkan keuntungan orang lain dalam pemilihan kata, frasa, klausa ataupun ayat yang dituturkan agar sopan dan baik di halwa telinga dan menyedapkan hati pendengarnya. Keadaan ini berbeza jika komunikasi berlaku dengan kawan rapat atau setaraf, dalam situasi tidak formal, bersifat peribadi dan tiada kehadiran pihak ketiga. Hal ini turut dipengaruhi oleh tingkat keakraban hubungan yang menjadi penentu kewujudan dan amalan maksim santun dalam sesebuah komunikasi kerana semakin jauh jarak sosial seseorang maka maksim santun akan kelihatan dalam komunikasi berbanding jarak sosial dekat antara individu tersebut. Fenomena ini jelas berdasarkan Jadual 1 dalam item keempat yang membolehkan penggunaan bahasa yang kasar ketika berkomunikasi dengan kawan-kawan sebagai gurauan untuk menunjukkan perasaan keakraban tanpa menyinggung perasaan (Teo, 1996).

Manakala bagi item kedua dan keempat pula memaparkan tahap kekerapan yang sederhana iaitu 75.8% dan 51.5%. Penggunaan bahasa yang halus menunjukkan golongan belia masih mempunyai maksim santun yang tertumpu pada tutur kata atau percakapan. Kesantunan dan kesopanan diaplikasikan dalam situasi memberi maklum balas dan respon dengan bahasa yang halus untuk tidak menyinggung perasaan orang lain yang akan menyebabkan seseorang berasa rendah diri, berkecil hati, berasa terhina atau menjadi amarah. Selain itu, golongan belia turut sedar penggunaan ungkapan atau leksikal eufemisme untuk melindungi makna yang kasar atau tidak sopan ketika membalas pertuturan. Ungkapan eufemisme harus diamalkan ketika berkomunikasi untuk memastikan nilai sopan santun dapat dikekalkan. Nilai sopan santun juga wajar diamalkan dalam situasi menggunakan kata gelaran tertentu apabila berkomunikasi dengan seseorang yang berpangkat. Status sosial mengharuskan seseorang dipanggil bersesuaian dengan statusnya di suatu tempat sekiranya memiliki gelaran formal (Marlyn Maros, 2011) seperti *Datuk Seri, Profesor, Doktor, tuan, puan, saudara* ataupun *saudari* ketika berada di tempat kerja atau tempat awam. Namun, situasi ini sedikit membimbangkan kerana tiada lagi sikap menghormati status seseorang dan pertimbangan nilai rasa antara penutur dengan orang yang dilawan bercakap di sekelilingnya (Hamzah et al., 2014), sekaligus menyiratkan nilai kesopanan berbahasa dalam kalangan masyarakat Malaysia. Oleh yang

demikian, pengetahuan dan kecekapan berbahasa masyarakat terhadap penggunaan eufemisme dan penggunaan kata gelaran dalam berkomunikasi akan menjadi ukuran sama ada seseorang itu berbudi bahasa, bersopan santun atau berbudi pekerti bukan sahaja dalam pertuturan tetapi juga dalam tingkah laku (Zulkifli et al., 2019). Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa maksim santun masih ada dan wujud dalam situasi-situasi tertentu, namun adalah menjadi kepentingan untuk golongan belia menguasai kecekapan berbahasa dalam sosiobudaya masyarakat Malaysia kerana ia mencerminkan nilai budi seseorang. Justeru, prinsip kesopanan berbahasa memerlukan maksim santun untuk mengelakkan berlakunya salah faham dan ketidaksopanan leksikal dalam berkomunikasi, selain dapat menjaga air muka dan menginterpretasikan imej budi bahasa seseorang.

Maksim Budiman

Maksim budiman ialah maksim yang mengurangkan manfaat atau keuntungan diri sendiri dan cuba untuk memaksimumkan kos atau kerugian bagi diri sendiri. Dengan erti kata lain, ianya memberi keuntungan dan menguntungkan orang lain. Hal ini boleh dilihat melalui pernyataan seseorang yang memberikan tawaran atau mengungkapkan kata-kata sopan seperti menawarkan bantuan, pertolongan dan kasih sayang. Dapatan kajian daripada empat item soal selidik tersebut menunjukkan bahawa majoriti responden mempunyai tahap kekerapan maksim budiman yang tinggi dan sederhana sebagaimana jadual di bawah:

Maksim Budiman

No.	Pernyataan	Rendah n/%	Sederhana n/%	Tinggi n/%
1.	Memohon maaf apabila melakukan kesilapan.	5 (1.9%)	100 (36.7%)	167 (61.4%)
2.	Menggunakan kata ganti diri 'saya-awak' ketika bertutur.	16 (5.9%)	137 (50.4%)	119 (43.7%)
3.	Mengucapkan salam apabila bertemu dengan rakan dan keluarga.	15 (5.5%)	123 (45.2%)	134 (49.3%)
4.	Memulakan perbualan dengan 'hai', 'apa khabar' atau 'selamat pagi' ketika bertutur dengan etnik yang berbeza.	25 (9.2%)	134 (49.3%)	113 (21.5%)

Amalan kesopanan sangat berkait rapat dengan cara hidup dan adat resam kerana ianya merupakan sebahagian daripada budaya masyarakat. Kesopanan merupakan aturan perilaku yang ditetapkan dan disepakati bersama oleh sesuatu masyarakat tertentu sehingga menjadi prasyarat dalam bermasyarakat. Berdasarkan Jadual 3, dapatan menunjukkan bahawa golongan belia di Malaysia membudayakan maksim budiman yang tinggi dalam situasi memohon maaf apabila melakukan kesilapan iaitu sebanyak 61.4%. Hal ini kerana wujudnya pembentukan peribadi yang luhur dan baik hati dalam kalangan golongan belia. Keperibadian yang baik hati diperincikan dengan adanya amalan saling bermaafan, sanggup meminta maaf dan memaafkan seseorang dengan menggunakan bahasa yang santun (Hamzah et al., 2014). Keadaan ini menunjukkan golongan belia di negara ini cuba meminimumkan manfaat diri sendiri dan memaksimumkan kos bagi diri sendiri. Tindakan memohon maaf menunjukkan adanya rasa rendah diri apabila melakukan kesilapan dan menolak sesuatu permintaan dengan cara yang lebih baik dan berhemah. Kesopanan berbahasa akan tercermin dalam tatacara dan norma-norma budaya yang hidup dalam masyarakatnya. Ini sekaligus menepis sikap egois, sombong, tidak beradab dan tidak berbudaya yang boleh merosakkan hubungan bermasyarakat (Ramli, Janan, Mohamad Redzwan, & Bahari, 2009).

Selain itu, kekerapan maksim budiman juga tinggi dalam situasi mengucapkan salam apabila bertemu dengan rakan dan keluarga iaitu sebanyak 49.3%. Hal ini bertepatan dengan prinsip pembentukan peribadi yang luhur diperincikan dengan tanda hormat iaitu hormat kepada ibu bapa, keluarga, rakan, orang tua, guru, jiran dan pemimpin (Hamzah et al., 2014). Penutur memulakan komunikasi dan interaksi dengan mengucapkan salam kepada rakan dan keluarga memperlihatkan penutur meminimalkan manfaat bagi diri sendiri dengan memanfaatkan orang lain dalam berkomunikasi. Tindakan ini sebagai bertujuan menghormati orang yang disapa di samping menunjukkan kehemahan pada orang yang bertutur itu sebagai bersopan santun dan berbudi bahasa. Situasi ini bertepatan dengan maksim budiman dan kerendahan diri yang dikemukakan oleh Leech (1983) seperti yang diaplikasikan dalam sosiobudaya masyarakat Malaysia yang menekankan keluhuran hati dan budi.

Namun begitu, dapatan kajian ini juga menunjukkan kekerapan sederhana berlaku dalam situasi menggunakan kata ganti diri 'saya – awak' ketika bertutur dan memulakan perbualan dengan 'hai', 'apa khabar', atau 'selamat pagi' ketika bertutur dengan etnik yang berbeza dengan peratus kekerapan masing-masing iaitu, 50.4% dan 49.3%. Penggunaan kata ganti 'saya – awak' dianggap sebagai tidak sopan daripada segi etika sosial ketika bertutur dengan orang yang lebih berusia, digunakan dalam situasi formal dan hubungan jarak sosial yang jauh. Hal ini boleh memberi implikasi sosial yang besar di dalam perhubungan antara ahli masyarakat, khususnya bagi masyarakat Malaysia yang mempunyai kepelbagaian etnik (Hamid & Abas, 2013). Secara tidak langsung, maksim budiman telah diabaikan dalam berbahasa antara satu sama lain. Lantaran itu, kata panggilan 'saya – kamu – anda' merupakan bentuk panggilan yang lebih sopan mengikut parameter kesantunan dalam masyarakat Malaysia. Namun demikian, kata ganti 'saya – awak' tetap boleh digunakan dalam pertuturan dengan individu yang intim hubungan jarak sosial dan status sosialnya meskipun berbeza jarak usia sebagai tanda keakraban.

Hal ini secara tidak langsung menyebabkan peratusan kekerapan sederhana turut berlaku dalam situasi memulakan perbualan dengan 'hai', 'apa khabar' atau 'selamat pagi' dengan etnik yang berbeza iaitu 49.3%. Hal ini didorong oleh penguasaan bahasa dan cara bertutur yang berbeza yang dikhuatiri boleh mewujudkan salah faham yang akan mengundang konflik di antara mereka selain faktor jarak sosial, perasaan malu, atau berasa tidak selesa. Kebanyakan golongan belia cenderung berinteraksi secara *non-verbal* semasa berkomunikasi yang melibatkan gerak-geri kecil (*gesture*), gerakan mata dan ekspresi wajah (Mahbob & Ibrahim, 2017). Secara tidak sedar, perlakuan *non-verbal* ini mampu menyampaikan mesej dengan lebih berkesan berbanding menggunakan intonasi dan nada suara dalam memulakan perbualan. Justeru, walaupun tidak menggunakan ungkapan 'hai', 'apa khabar' atau 'selamat pagi' untuk memulakan perbualan, maksim budiman masih tetap dimiliki oleh golongan belia di negara ini melalui komunikasi *non-verbal* dengan etnik lain.

Kesimpulan

Bahasa digunakan sebagai alat komunikasi di dalam sesebuah masyarakat. Ianya boleh terhasil daripada gabungan kata, kelompok kata, klausa dan juga ayat yang boleh disampaikan melalui penulisan atau pertuturan. Sifat kesopanan dapat dilihat melalui cara seseorang itu berbahasa samada melalui pertuturan dan kelakuan. Kesopanan ditakrifkan sebagai perlakuan sopan seseorang dalam menghormati orang yang mendengar atau orang yang bertutur. Teo (2002) menganggap perlakuan sebegini sebagai satu bentuk bahasa yang sopan dan dipandang tinggi oleh masyarakat. Kajian ini dilakukan bagi mengenal pasti kewujudan maksim kesopanan

berbahasa di dalam konteks masyarakat Malaysia. Seterusnya kajian mendapati adanya hubungan Prinsip Kesopanan Leech dengan sosiobudaya masyarakat di Malaysia melalui maksim persetujuan, maksim santun dan maksim budiman. Kewujudan tiga jenis maksim ini jelas menunjukkan bahawa masyarakat Malaysia menggunakan bahasa yang sopan bagi menjaga sensitiviti serta perasaan orang lain.

Bagi maksim persetujuan, penutur dilihat bijak menggunakan bahasa yang sopan bagi mengelakkan sebarang provokasi dan lebih bertolak ansur antara satu sama lain agar tidak menyinggung perasaan orang lain. Hal ni penting bagi mewujudkan satu komunikasi yang lancar terutamanya melibatkan kepelbagaian etnik. Senario ini bagi mengelakkan sebarang salah faham yang mungkin boleh terjadi (Shaari, Yusoff, & Awang, 2003). Penggunaan bahasa yang sopan adalah penting bagi menghormati serta mempamerkan sifat sopan penutur terhadap pendengar dan seterusnya akan dianggap sebagai seorang yang berbudi bahasa. Maksim santun pula dapat dikaitkan dengan cara seseorang itu menunjukkan rasa hormat terhadap individu lain. Situasi ini dapat dilihat daripada penggunaan nama sapaan apabila bertutur dengan golongan yang lebih berusia dan penggunaan kata gelaran yang bersesuaian apabila berkomunikasi dengan pihak yang lebih berpangkat atau berstatus lebih tinggi. Manakala bagi maksim budiman pula, ianya dapat dilihat apabila seseorang itu berupaya memohon maaf apabila berlaku satu kesalahan dan mengucapkan salam apabila bertemu dengan rakan-rakan atau keluarga. Justeru, ketiga-tiga jenis maksim yang wujud dalam komunikasi berjaya menyatupadukan pelbagai etnik yang mencerminkan jati diri masyarakat Malaysia. Intihanya, diharapkan kajian ini boleh dijadikan sebagai bahan rujukan berkaitan dengan kesopanan berbahasa yang sangat signifikan dalam masyarakat pelbagai etnik di Malaysia dalam usaha melahirkan masyarakat Madani yang menitikberatkan ketertiban dan kehalusan tutur kata yang dapat mencitrakan budi pekerti yang mulia dan beradab.

Penghargaan

Penyelidikan ini dijalankan atas pembiayaan sendiri.

Rujukan

- Abdul Wahab, H., & Kamil, S. M. (2012). Peribahasa cerminan budibahasa dan budaya bangsa Melayu. *Issues in Language Studies*, 1(1), 34-37.
- Abdul Wahab, M. K., NorHisham, M. N., & Wan Mohamad, W. A. (2021). *E-Jurnal Bahasa dan Linguistik*, 3(2), 1-19.
- Awang, A. B., & Abdallah, A. S. (2023). Kesopanan berbahasa Kinayah Al Quran dalam mengungkap makna hubungan seks suami isteri. *Journal of Islam in Asia*, 20(1), 328-343.
- Bakhary, N. (2014). Strategi kesantunan berbahasa masyarakat adat perpatih dalam kata perbilangan. *Jurnal Bahasa*. 14(2), 239-271.
- Beden, S., & Zahid, I. (2014a). Analisis kesopanan berbahasa dalam komponen sastera (KOMSAS): Melunas Rindu. *Jurnal Isu dalam Pendidikan*, 38(2), 235 – 246.
- Beden, S., & Zahid, I. (2014b). Analisis kesopanan bahasa Leech dan Grice: Manifestasi struktur dan pola kesopanan bahasa dalam peristiwa Melunas Rindu. *Journal of Southeast Asean Studies (JATI)*, 19, 151 – 168.
- Beden, S., & Zahid, I. (2015a). Paparan kesopanan berbahasa dalam teks KOMSAS Melunas Rindu: Aplikasi Model Leech (1983) dan Grice (1975). *Language Studies*, 4(2), 41-62.
- Beden, S., & Zahid, I. (2015b) Analisis kesopanan bahasa dalam novel Melunas Rindu: Aplikasi Maksim Leech (1983) dan Grice (1975) dan kaitannya dengan sosiobudaya Melayu. *Jurnal Bahasa*, 15(1), 143 – 172.

- Buhari, N., Hassan, N. A., & Zulkifli, M. (2019). Kesantunan dalam berinteraksi: Penggunaan kata honorifik dan sistem sapaan. *Buku Isu Kontemporari Kesepaduan Sosial di Malaysia*, Perak: Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Dawi, N. F., & Abas, A. (2020). Kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar Universiti Malaysia Sabah. *MANU Jurnal Pusat Penataran Ilmu dan Bahasa*, 31(2), 133- 152.
- Effendy, T. (2011). *Kesantunan dan semangat Melayu*. Pemerintah Kota Pekanbaru & Tenas Effendy Foundation: Pekanbaru.
- Haji Omar, A. (1996). *Wacana, perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Hamid, Z., & Abu, N. Z. (2013). Memupuk perpaduan di Malaysia: Santun bahasa dalam kalangan murid pelbagai etnik dari aspek penggunaan kata ganti nama. *GEOGRAFIA Online Malaysian Journal of Society and Space*, 9, 86 – 98.
- Hamzah, Z. A. Z., Mat Hassan, A. F., & Md Adama, M. N. H. (2014). Kesantunan Bahasa dalam kalangan remaja sekolah menengah. *Jurnal Bahasa*, 12, 321-338.
- Hanapi., M., S. (2017). *Nilai budi bahasa sebagai ukuran tingkah laku manusia*. Diakses daripada <http://www.penerbit.uthm.edu.my>article>.
- Hidayat Ismail, M. L., & Mat Hassan. A. F. (2016). Kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar Universiti Utara Malaysia (UUM). *Proceeding of ICECRS*, 1, 959 – 965.
- Ibrahim, K., & Kamaruzaman, N. F. (2017). Kesantunan bahasa dalam rancangan bual bicara Meletop: Satu kajian sociolinguistik. *Jurnal Bahasa*, 22(2), 60 -68.
- Idris, M. (2000). *Kesantunan berbahasa dalam perbualan keluarga Melayu*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya
- Mahbob, M. H., & Ibrahim, N. A. N. (2017). Kecerdasan emosi, komunikasi *non-verbal* dan keterampilan peribadi para pekerja dalam konteks komunikasi keorganisasian. *Jurnal Komunikasi*, 33(1), 368m- 382.
- Maros, M. (2011). Strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran. *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa dan Kebudayaan Melayu*, 3, 7-20.
- Mohamad Bakari, A, & Kamarudin, R. (2019). Prinsip kesopanan dalam kesantunan bahasa drama *Zahira*. *International Journal of the Malay World and Civilization*, 7(1), 15 – 26.
- Mohamed Sultan, F. M., & Norazhar, K. F. (2022). Kesantunan berbahasa di laman sosial dalam kalangan pelajar menengah atas: Analisis prinsip kesopanan. *Jurnal Bahasa*, 22(1), 129- 148.
- Mohd Yusoff, M. H., Hamzani, S. H., & Md. Ali, R. (2018). Fenomena kesantunan bahasa dalam novel *Lentera Mustika*. *Ideology*, 3(2), 100 – 109.
- Mohd Zulkepli, M. A., Zakaria, J., & Yaakob, N. A. (2015). Kata panggilan masyarakat Bajau Tuaran. *Journal of Business and Social Development*, 3(2), 96 – 102.
- Ramli, Z., Janan, D., Mohamed Redzwan, H. F., & Bahari, K. A. (2009). *Amalan kesantunan berbahasa di sekolah*. Laporan Penyelidikan Universiti Pendidikan Sultan Idris: Tanjung Malim.
- Sariyan, A. (2007). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Shaari, A. S., Yusoff, N., & Awang, M. I. (2003). *Bahasa Melayu komunikasi*. Pahang Darul Makmur: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Taylor, S.J. & Bogdan, R. (1984). *Introduction to qualitative research methods: The Search for meanings*. New York: John Wiley and Sons.
- Teo, K. S. (1996). Penukaran kod dan bahasa: Satu fenomena kedwibahasaan. *Pelita Bahasa*, 8 (5): 41-43.
- Teo, K. S. (2002). “Pragmatik bahasa dan ketrampilan berkomunikasi” dalam *Dewan Bahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. (2): 7-15.

- Zolkifli, N. H., & Abu Bakar, S. S. (2011). Unsur eufemisme dalam novel Papa dan Azfa Hanani. *Jurnal Bahasa*, 11(1), 83 – 108.
- Zulkifli, M., Buhari, N., & Hassan, N. A. (2019). Eufemisme cerminan nilai sosiobudaya masyarakat Malaysia. *Jurnal Sains Insani*, 3(2), 37 – 48.