

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM KALANGAN PELAJAR UNIVERSITI UTARA MALAYSIA (UUM)

¹Mohd Luqman Hidayat Ismail

luqmanismail@moe.gov.my

²Ahmad Fuad Mat Hassan

afuad@uum.edu.my

¹Kementerian Pendidikan Malaysia, Negeri Kedah

²Pusat Pengajian Pendidikan dan Bahasa Modern, Universiti Utara Malaysia

ABSTRAK: Bahasa ialah alat berkomunikasi yang digunakan oleh manusia dalam kehidupannya untuk berhubung bagi melestarikan kebudayaan dan menyampaikan maklumat kepada anggota masyarakat. Amalan kesantunan berbahasa ketika berkomunikasi merupakan perkara asas untuk menghasilkan aturan sosial dan prasyarat bagi kerjasama sesama manusia dalam mana-mana masyarakat. Justeru, dengan penggunaan sistem bahasa yang baik, manusia dapat menjalani kehidupan seharian dengan lancar dan berkesan apabila cara menyampaikan sistem bahasa itu dapat diterima oleh audiens secara positif. Sebanyak 110 orang pelajar UUM dipilih sebagai responden untuk ditemu bual dengan menggunakan borang soal selidik. Teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) digunakan dalam kajian ini sebagai landasan bagi membincangkan dapatan berkaitan amalan kesantunan berbahasa ketika berkomunikasi dalam kalangan pelajar Universiti Utara Malaysia (UUM) diamalkan.

KATA KUNCI: Kesantunan Berbahasa, Pelajar Universiti Utara Malaysia

PENGENALAN

Bahasa ialah alat berkomunikasi yang digunakan oleh manusia dalam kehidupannya untuk berhubung bagi melestarikan kebudayaan dan menyampaikan maklumat kepada anggota masyarakat. Menurut Nik Safiah (1992), bahasa merupakan alat yang digunakan dalam sesuatu perhubungan (potential vehicle) manakala pertuturan ialah aktiviti sebenar yang berlaku dalam sesuatu perhubungan. Setiap individu atau pengguna bahasa mempunyai cara tersendiri dalam menyampai dan menggunakan bahasa dalam berkomunikasi. Bahasa dan gaya penyampaian berkait rapat apabila digunakan dalam berkomunikasi dan berhubungan antara individu dengan individu yang lain sehingga difahami maksud. Bahasa adalah elemen terpenting semasa berkomunikasi. Pemilihan perkataan, gaya pertuturan, nada, dan bahasa tubuh yang santun menunjukkan seseorang individu itu mempunyai budi bahasa dan akhlak yang baik. Bahasa yang digunakan dalam sesuatu ujaran belum dapat menunjukkan komunikasi yang berkesan apabila penggunaannya menggunakan dengan gaya yang bertentangan dengan nilai budaya sesuatu masyarakat. Justeru, dengan penggunaan sistem bahasa yang baik, manusia dapat menjalani kehidupan seharian dengan lancar dan berkesan apabila cara menyampaikan sistem bahasa itu dapat diterima oleh audiens secara positif.

Perilaku amalan kesantunan dan gaya kesantunan yang ditunjukkan dalam tingkah laku yang santun dapat dilihat dalam elemen linguistik dan non-linguistik yang melibatkan bahasa tanpa lisan (Marlyna Maros, 2011). Ramai orang fasih dan petah berbahasa. Namun, semakin banyak mereka bercakap, semakin banyak mereka menyakiti hati orang yang mendengar apa-apa yang diperkatakan (Abdullah Hassan & Ainon Mohd., 2011). Keadaan ini menunjukkan bahawa pertuturan lisan berupaya melukakan hati pendengar sekiranya diujarkan dengan strategi yang salah. Kesantunan sewaktu berbahasa dapat diterjemahkan melalui pemilihan perkataan yang baik dan cara menuturkan perkataan berkenaan dalam situasi tertentu berdasarkan tujuan ujaran misalnya untuk menyapa, meminta, mencurahkan perasaan, mengarah, atau mempengaruhi

seseorang. Kesantunan dalam berbahasa menyerlahkan perbezaan sifat kemanusiaan dengan makhluk yang lain.

Interaksi sosial yang baik tentu sukar berlaku sekiranya anggota masyarakat dalam sesebuah komuniti atau negara yang terdiri daripada pelbagai latar yang berbeza misalnya perbezaan kaum, bahasa, dan budaya tidak saling memahami gaya penyampaian bahasa masing-masing. Maka, persoalan hubungan antara kaum, amalan perpaduan, dan integrasi nasional masyarakat amat penting untuk dijaga dan dipelihara bagi mewujudkan kestabilan politik dan keamanan sejagat serta mengelakkan perbalahan kaum seperti tragedi perbalahan kaum antara Melayu dan Cina yang pernah berlaku dalam negara kita. Oleh itu, kefahaman tentang budaya yang berbeza perlu diketahui oleh komuniti masyarakat majmuk. Shamsul Amri Baharuddin (2011) menggariskan empat konsep tentang masyarakat yang perlu difahami iaitu:

1. memahami hakikat bahawa manusia tiada pilihan lain untuk hidup bermasyarakat;
2. manusia mesti memahami sebaik mungkin cara hidup bermasyarakat;
3. memahami budaya masyarakat sendiri dan masyarakat lain-lain; dan
4. terus memupuk kerjasama dalam masyarakat sendiri dan masyarakat lain dengan memahami ciri-ciri masyarakat berkenaan.

Berdasarkan konsep yang digariskan, setiap individu perlu memanifestasikan amalan kesantunan sewaktu berkomunikasi supaya keadaan yang harmoni dalam kehidupan bermasyarakat dapat diteruskan. Seseorang penutur yang mempunyai kesantunan yang baik akan menggunakan strategi kesantunan dalam menyampaikan komunikasi misalnya dengan menggunakan kata sapaan dan gelaran yang mengandungi nilai hormat, bahasa yang halus, serta mimik muka yang disenangi.

Kata-kata yang dilafazkan oleh penutur akan diterima dan difahami sebagai sebuah kejujuran, keikhlasan, dan keseronokan kepada pendengar. Tidak semestinya kata-kata yang puitis digunakan semasa menyampaikan komunikasi sebaliknya penutur menuturkan kata-kata dengan penuh kesopanan, teratur, dan disenangi oleh pendengar. Hal ini amat penting untuk diamalkan bagi menjaga perpaduan dan mengekalkan persefahaman setiap individu dalam negara ini.

PERNYATAAN MASALAH

Kajian mengenai kesantunan telah banyak dijalankan, sama ada oleh penyelidik tempatan, mahupun penyelidik luar negara. Antara contoh kajian berkenaan perihal kesantunan yang dijalankan oleh penyelidik tempatan ialah Sara Beden dan Indirawati Zahid (2014) yang menggunakan novel 'Melunas Rindu' manakala Norazlina Hj. Mohd Kiram dan Raja Masittah Raja Ariffin (2014) mengkaji novel 'Saga'. Norhana Bakhary, Zaitul Azma Zainon Hamzah, Mohd Zariat Abd Rani, dan Omrah Hussin (2010) pula melihat kesantunan berbahasa dalam kata perbilangan Adat Perpatih, Nor Azuwan Yaakob, Norazlina Mohd Kiram, Kamariah Kamaruddin, dan Zaitul Azma Zainon Hamzah (2015) telah mengkaji aspek kesantunan berbahasa dalam kalangan pelatih Program Latihan Khidmat Negara (PLKN), kajian berkaitan kesantunan berbahasa dalam masyarakat adat Perpatih oleh Norhana Bakhary (2014), kajian berkaitan strategi dalam membuat teguran oleh Marlyna Maros (2011), dan dua buah kajian tentang murid-murid di sekolah rendah dan sekolah menengah iaitu Zulkifley Hamid, Naidatul Zamrizam Abu (2013) yang melihat perlakuan murid-murid sekolah rendah manakala Zaitol Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan, Mohd Nor Hafizudin Md Adama (2011) yang mengkaji kesantunan dalam kalangan murid-murid sekolah menengah.

Bagi penyelidik luar negara pula yang membincangkan hal berkaitan kesantunan antaranya ialah Yuoguo GU (1990), Politeness Phenomena in Modern Chinese, Atsushi Fukada dan Noriko Asato (2002), Universal politeness theory: application to the use of Japanese honorifics, Rebecca Bayles (2009), An investigation into politeness, small talk and gender, Verónica Vera (2010), The Negotiation of Politeness in Business Meetings: A Study of Argentine Speakers of English. Edward Bridge (2010), Politeness: Adolescents in Disagreements. Didapati bahawa kajian kesantunan yang melibatkan pelajar khususnya di Universiti Utara Malaysia belum ditemukan oleh penyelidik.

Daripada kajian-kajian lepas yang diteliti, penyelidik belum menemui kajian yang empirikal berkaitan dengan amalan kesantunan pelajar di UUM. Tinjauan ini penting untuk melihat amalan kesantunan pelajar kerana kelompok ini adalah daripada pelbagai latar belakang, budaya tempat asal, sosioekonomi, dan paling penting dapat dilihat cara mereka menterjemahkan amalan kesantunan sedia ada apabila bergaul dalam kepelbagaian latar. Justeru, kajian tentang kesantunan pelajar di UUM perlu dikaji untuk melihat kejayaan penerapan budaya kesantunan sedia ada seseorang pelajar yang berkesan hasil daripada pendidikan di alam persekolahan rendah dan menengah serta mengenal pasti sama ada amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar UUM khususnya masih diamalkan ataupun sebaliknya.

OBJEKTIF

Tujuan kertas kerja ini adalah untuk:

1. mengenal pasti amalan kesantunan berbahasa yang dipraktikkan oleh pelajar UUM dalam keadaan atau situasi-situasi tertentu; dan
2. membincangkan kesan amalan kesantunan berbahasa yang diamalkan oleh pelajar UUM terhadap diri mereka sendiri.

METODOLOGI

Kaedah penyelidikan yang bersistematik bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan bagi menjawab persoalan kajian untuk mencapai objektif kajian yang dirancang. Proses mendapatkan jawapan kepada persoalan kajian tersebut adalah melalui responden. Sehubungan itu, penganalisan data adalah dilakukan secara teratur serta sesuai dengan reka bentuk penyelidikan ini yang dijalankan dalam empat peringkat iaitu:

1. Data dikumpul daripada borang soal selidik.
2. Seramai 110 orang pelajar UUM dijadikan responden dalam kajian ini.
3. Data soal selidik berkenaan dianalisis menggunakan perisian SPSS.
4. Kajian ini berlandaskan pada Teori Kesantunan Brown dan Levinson (1987).

Landasan Teori

Brown dan Levinson (1987) telah mengemukakan teori kesantunan. Dalam teori kesantunannya, Brown dan Levinson (1987) telah mengemukakan dua jenis 'muka', iaitu muka positif dan muka negatif. Muka positif ialah hasrat seseorang untuk dipandang secara positif oleh orang lain, dan muka negatif ialah hasrat seseorang agar otonomi peribadinya dihargai oleh orang lain.

Dengan kata lain, muka negatif adalah keinginan individu untuk merasakan hak, kebebasan dan kuasa autonomi terhadap tindakan atau perlakuannya. Dengan demikian 'muka' secara keseluruhan adalah citra diri seseorang di hadapan khalayak. Muka ialah sesuatu yang harus dipelihara. Muka juga sesuatu yang dapat terancam.

Tindak tutur yang mengancam muka seseorang disebut *face-threatening act (FTA)* manakala tindak tutur yang memelihara muka seseorang disebut *face-saving act (FSA)*. Sehubungan itu,sebarang bentuk dan lakuan bahasa yang mengundang risiko kepada air muka seseorang dianggap mengancam 'muka' (Brown dan Levinson, 1978;1987).

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Berdasarkan soal selidik yang dijawab oleh pelajar dan dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS18, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa pelajar yang menjadi responden mengamalkan kesantunan

berbahasa dalam 19 situasi yang pelbagai seperti dalam borang soal selidik. Manakala dalam lima situasi lagi, pelajar didapati mengamalkan kesantunan berbahasa. Hal ini dapat dirujuk pada senarai jadual di bawah;

Skala :	STS	- Sangat Tidak Setuju	S	- Setuju
	TS	- Tidak Setuju	SS	- Sangat Setuju
	KS	- Kurang Setuju		

Saya sering mengamalkan kesantunan berbahasa ketika:		N=110 Peratus (%)					Min.	S.P
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Berhadapan dengan pensyarah di dalam kelas			3 (1.80%)	52 (47.30%)	55 (50.00%)	4.47	0.554
2.	Bertanya soalan kepada pensyarah			4 (3.60%)	52 (47.30%)	54 (49.10%)	4.45	0.569
3.	Respons/ menjawab soalan pensyarah			2 (1.80%)	62 (56.40%)	46 (41.80%)	4.40	0.528
4.	Bertemu dengan pensyarah di luar kelas (dalam kawasan universiti)		1 (0.90%)	5 (4.50%)	64 (58.20%)	40 (36.40%)	4.30	0.599
5.	Berurusan dengan pegawai di kaunter/pejabat			4 (3.60%)	61 (55.50%)	45 (40.90%)	4.37	0.556
6.	Bertemu dengan pelajar senior		3 (2.70%)	21 (19.10%)	70 (63.60%)	16 (14.50%)	3.90	0.663
7.	Bertemu dengan pelajar junior		2 (1.80%)	27 (24.50%)	70 (63.60%)	11 (10.00%)	3.82	0.623
8.	Bertemu dengan pelajar lain (sama jantina)	1 (0.90%)	4 (3.60%)	16 (14.50%)	72 (65.50%)	17 (15.50%)	3.91	0.724
9.	Bertemu dengan pelajar lain (lain jantina)		4 (3.60%)	19 (17.30%)	68 (61.80%)	19 (17.30%)	3.93	0.700
10.	Bertemu dengan pelajar yang berlainan bangsa/etnik		3 (2.70%)	13 (11.80%)	71 (64.50%)	23 (20.90%)	4.04	0.663
11.	Respons/menjawab soalan rakan	2 (1.80%)	3 (2.70%)	23 (20.90%)	63 (57.30%)	19 (17.30%)	3.85	0.799
12.	Respons negatif terhadap rakan (senior/junior)	2 (1.80%)	13 (11.80%)	49 (44.50%)	38 (34.50%)	8 (7.30%)	3.34	0.849
13.	Meminta izin untuk memberi pendapat		4 (3.60%)	11 (10.00%)	67 (60.90%)	28 (25.50%)	4.08	0.706
14.	Menunggu bas di stesen/perhentian bas	2 (1.80%)	7 (6.40%)	34 (30.90%)	49 (44.50%)	18 (16.40%)	3.67	0.889

15.	Berada di Dewan Penginapan Pelajar (DPP)		8 (7.30%)	31 (28.20%)	49 (44.50%)	22 (20.00%)	3.77	0.853
16.	Melakukan aktiviti pelajar di Pusat Pengajian		1 (0.90%)	18 (16.40%)	66 (60.00%)	25 (22.70%)	4.05	0.655
17.	Melakukan aktiviti kokurikulum		5 (4.50%)	15 (13.60%)	64 (58.20%)	26 (23.60%)	4.01	0.748
18.	Berada di perpustakaan		5 (4.50%)	12 (10.90%)	53 (48.20%)	40 (36.40%)	4.16	0.796
19.	Berada di kafeteria/kantin	3 (2.70%)	5 (4.50%)	28 (25.50%)	52 (47.30%)	22 (20.00%)	3.77	0.915

Berdasarkan 19 item soal selidik berkenaan amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar UUM, hasil kajian mendapati bahawa respons pelajar terhadap 19 item soal selidik menunjukkan pelajar UUM mengamalkan kesantunan berbahasa, iaitu ketika berhadapan dengan pensyarah di dalam kelas (97.30%), bertanya soalan kepada pensyarah (96.40%), respons/menjawab soalan pensyarah (98.20%), ketika bertemu dengan pensyarah di luar kelas (dalam kawasan universiti) (94.60%), sewaktu berurusan dengan pegawai di kaunter/pejabat (96.40%), ketika bertemu dengan pelajar senior (78.10%), ketika bertemu dengan pelajar lain (sama jantina) (73.60%), ketika bertemu dengan pelajar lain (lain jantina) (81.00%), ketika bertemu dengan pelajar berlainan bangsa/etnik (79.10%), semasa respons/menjawab soalan rakan (85.40%), meminta izin untuk memberi pendapat (74.60%), ketika melakukan aktiviti pelajar di Pusat Pengajian (41.80%), semasa melakukan aktiviti kokurikulum (86.40%), dan ketika berada di perpustakaan (60.90%). Lima item selebihnya menunjukkan bahawa (64.50%) pelajar UUM kurang mengamalkan kesantunan berbahasa ketika bertemu dengan pelajar junior, (82.70%) responden memberikan respons negatif terhadap rakan (senior/junior), (81.80%) pelajar ketika menunggu bas di stesen/perhentian bas, (84.60%) pelajar ketika berada di Dewan Penginapan Pelajar dan (67.30%) responden menyatakan kurang mengamalkan kesantunan ketika berada di kafeteria/ kantin.

Daripada 19 item dapatan kajian ini, dapatlah disimpulkan bahawa orientasi pada konsep 'muka' Brown dan Levinson, pelajar yang menjadi responden, mengamalkan kesantunan berbahasa dalam konteks yang agak formal dengan mengambil kira diri pendengar dan juga kaitannya dengan faktor-faktor lain seperti status sosial, usia, keakraban, tempat atau lokasi dan situasi ketika berkomunikasi. Walau bagaimanapun, dalam konteks yang tidak formal misalnya sewaktu bertemu dengan pelajar junior, memberikan respons negatif terhadap rakan (senior/junior), ketika menunggu bas di stesen/ perhentian bas, ketika berada di Dewan Penginapan Pelajar dan ketika berada di kafeteria/kantin, kebanyakan pelajar didapati kurang mengamalkan kesantunan berbahasa dalam komunikasi mereka. Hal ini demikian kerana pelajar menganggap bahasa yang digunakan oleh mereka itu menunjukkan nilai keakraban tanpa menyinggung perasaan seseorang. Hal ini pernah ditegaskan oleh Teo Kok Seong (1996) bahawa bentuk penggunaan bahasa yang bermaksud untuk berlaku sopan kepada orang yang diajak bercakap ialah bertujuan untuk menghormatinya. Amalan ini akan memperlihatkan nilai hemah yang tinggi pada orang yang bercakap agar ia dianggap sebagai berbudi bahasa.

Seterusnya, amalan kesantunan yang diamalkan oleh pelajar UUM ini mendatangkan kesan yang amat positif terhadap diri pelajar. Dapatan kajian menunjukkan bahawa (92.70%) pelajar akan menjadi seorang pelajar yang ceria dan gembira dengan suasana kehidupan di kampus, (89.10%) pelajar akan lebih bersemangat untuk belajar, (96.40%) pelajar akan menjadi seorang yang sentiasa peka dan menjaga air muka orang lain, (92.70%) pelajar akan mengajak/menasihati orang lain untuk lebih santun, dan (95.40%) pelajar bersetuju bahawa kesan amalan kesantunan dalam kalangan pelajar ini dapat membentuk diri pelajar/warga kampus seterusnya komuniti masyarakat yang santun dan berbudi bahasa. Hal ini dapat dilihat pada senarai jadual yang berikut;

N=110			
-------	--	--	--

Kesan amalan kesantunan terhadap diri pelajar:		Peratus (%)					Min.	S.P
		STS	TS	KS	S	SS		
1.	Menjadi seorang yang ceria dan gembira dengan suasana kehidupan di kampus	-	1 (0.90%)	7 (6.40%)	49 (44.50%)	53 (48.20%)	4.40	.652
2.	Lebih bersemangat untuk belajar	-	2 (1.80%)	10 (9.10%)	50 (45.50%)	48 (43.60%)	4.31	.714
3.	Menjadi seorang yang sentiasa peka dan menjaga air muka orang lain	-	-	4 (3.60%)	43 (39.10%)	63 (57.30%)	4.54	.570
4.	Mengajak/menasihati orang lain untuk lebih santun	-	-	8 (7.30%)	56 (50.90%)	46 (41.80%)	4.35	.612
5.	Dapat membentuk diri pelajar/warga kampus seterusnya komuniti masyarakat yang santun dan berbudi bahasa	-	-	5 (4.50%)	46 (41.80%)	59 (53.60%)	4.49	.586

KESIMPULAN

Kesantunan berbahasa adalah prinsip atau kesepakatan yang harus dipatuhi di antara dua belah pihak yang berkomunikasi, oleh penutur dan pendengar. Kesantunan berbahasa pada hakikatnya adalah upaya untuk mengurangi dampak negatif pada khalayak, atau hak dan kewajiban dalam mengeratkan hubungan sosial dalam suatu percakapan terutamanya dalam kalangan pelajar. Kemahiran berbahasa yang dianugerahkan oleh Tuhan kepada seluruh manusia merupakan lambang keunikan makhluk ini berbanding makhluk lain. Dengan penggunaan sistem bahasa yang baik, manusia dapat menjalani kehidupan seharian dengan lancar dan berkesan apabila cara menyampaikan sistem bahasa itu dapat diterima oleh audiens secara positif.

Dalam kajian ini, pelajar yang menjadi responden didapati mengamalkan kesantunan berbahasa dalam konteks yang agak formal, walau bagaimanapun dalam konteks yang kurang formal, mereka didapati kurang mengamalkan kesantunan. Selain itu, amalan kesantunan berbahasa ini dapat mendatangkan kesan yang positif kepada diri pelajar secara keseluruhannya.

RUJUKAN

- Abdullah Hassan. 2005. *Linguistik am: Siri pengajaran dan pembelajaran Bahasa Melayu*. Selangor: PTS Millennia Sdn. Bhd.
- Abdullah Hassan dan Ainon Mohd. 2011. *Seni bercakap-cakap dan berbual-bual*. Selangor: PTS Millennia Sdn. Bhd.
- Ahmad Fuad Mat Hassan dan Zaitul Azma Zainon Hamzah. 2015. Penciptaan Peribahasa Melayu: Satu pertembungan dan pengalaman manusia yang berbeza. *Malaysia-Indonesia: Bahasa, Sastera dan Budaya*. 77-91. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ahmad Fuad Mat Hassan, Zaitul Azma Zainon Hamzah, Hj. Sharifudin Yusop & Kamariah Kamarudin. 2012. Ketidaksantunan Negatif dalam Pertuturan Remaja. *Manifestasi Bahasa dalam Budaya*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Atsushi Fukada dan Noriko Asato (2002). Universal politeness theory: application to the use of Japanese honorifics. *Journal of Pragmatics*. 36 (2004) 1991-2002.
- Brown, P & Levinson, S.C (1987). *Politeness Some Universals in Language Usage*. New York: Cambridge University Press.
- Brown, P. dan S. C. Levinson. (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, Penelope, Levinson, Stephen C., (1978). Politeness. Universals in Language usage: Politeness Phenomenon. In: Goody, E. N. (ed.), *Questions and Politeness: Strategies in Sosial Interaction*. New York: Cambridge University Press.
- Eckert, Penelope, and McConnell-Ginet, Sally. (2003). *Language and Gender*. United Kingdom: Cambridge University Press.
- Edward Bridge (2010). Polite Israel and Impolite Edom: Israel's Request to Travel through Edom in Numbers 20.14-21 *Journal for the Study of the Old Testament*. Vol 35.1 (2010): 77-88
- Firdaus Abdullah (2011). Bahasa Melayu Golongan Muda Merosot. Utusan 7 Julai 2011
- Fishman, Pamela, M. (1983). *Language, gender, & society* (pp. 89-102). Rowley, MA: Newbury House.
- Grice, H. P. 1975. *Logic and conversation*. Dalam P. Cole dan J.L. Morgan (ed). *Syntax and semantics 3: speech acts*. NY: Academic Press.
- Ibrahim Abu Shah et. al. (1999). *Gaya Hidup Remaja Masa Kini*. BIROTEKS. Shah Alam: Institut Teknologi MARA
- Janet Holmes (1995). *Women, Men and Politeness*. London: Longman Publisher.
- Lakoff, R.T. 1975. *Language and women's place*. NY: Harper Colophom.
- Lakoff, Robin (1989). The limits of politeness. *Multilingua* 8, 101-129
- Marlyna Maros (2011). Strategi Kesantunan Melayu dalam Membuat Teguran. *Jurnal Elektronik. Jabatan Bahasa & Kebudayaan Melayu*. Jilid 3. (2011) 7-21
- Mustafa Haji Daud. 1995. *Budi bahasa dalam tamadun Islam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Pratama Baryadi, (2008). Berbahasalah Dengan Sopan Santun, Dimuat turun pada 5 Okt. 2010 daripada Shamsul Amri Baharuddin. 2011. *Modul hubungan etnik*. Shah Alam: Pencetakan Universiti Teknologi MARA.
- Teo Kok Seong. "Kesopanan Bahasa" dlm. *Pelita Bahasa*, hlm. 40-43, Oktober, 1996.
- Watts, Richard J. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Watts, Richard J. (2008). Rudeness, Conceptual blending theory and relation work. *Journal of Politeness Research: Language, Behavior, Culture* 4 (2): 289-317.
- Yuoguo GU (1990), Politeness Phenomena in Modern Chinese. *Journal of Pragmatics*. 14 (1990) 237-257.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah & Ahmad Fuad Mat Hassan, (2010). Kekerasan Verbal dalam Kalangan Remaja Malaysia. *Simposium Kebudayaan Malaysia Indonesia (Sebumi)*. FSSK UKM.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah & Ahmad Fuad Mat Hassan. 2015. Kesopanan Berbahasa dalam Kalangan Remaja. *Malaysia-Indonesia: Bahasa, Sastera dan Budaya*. 114-126. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia
- Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan, dan Mohd Nur Hafizudin Md Adama. 2011. Kesantunan bahasa dalam kalangan remaja sekolah menengah. *Jurnal bahasa*. Jld. 11 Bil. 2. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

