

STRATEGI KESANTUNAN BERTUTUR REMAJA PROGRAM DWISIJIL DI MAKTAB RENDAH SAINS MARA

(Politeness Strategy Speech Skills of Teenagers in Two Certificate Programmes at the Maktab Rendah Sains MARA)

*Ahmad Afindiy Zaini
afindiy.zaini@mara.gov.my

Zaitul Azma Zainon Hamzah
zazh@upm.edu.my

Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia.

Terbit dalam talian (published online): 3 Jun 2019

Sila rujuk: Ahmad Afindiy Zaini dan Zaitul Azma Zainon Hamzah (2019). Strategi kesantunan bertutur remaja program dwisijil di Maktab Rendah Sains Mara. *Jurnal Bahasa*, 19(1), 117-138.

Abstrak

Pelbagai dasar digubal dalam sektor pendidikan untuk memastikan remaja pada masa akan datang mempunyai kemahiran bertutur yang baik. Sehubungan dengan itu, kajian ini dilaksanakan untuk mengenal pasti strategi kesantunan dan merumuskan aspek yang menyerlahkan keterampilan bertutur remaja ketika berinteraksi. Kajian ini disertai oleh remaja yang berusia 16 dan 17 tahun yang tinggal dan belajar di Maktab Rendah Sains MARA (MRSM), Baling Kedah. Remaja yang terlibat merupakan pelajar yang mengikuti program dwisijil di MRSM Baling, Kedah. Kajian ini melibatkan dua jenis interaksi, iaitu, interaksi spontan dan interaksi terancang. Sesi interaksi dirakamkan menggunakan alat perakam audio dan kemudiannya ditranskripsikan untuk dianalisis menggunakan teori Kesantunan Brown dan Levinson (1987). Hasil analisis digunakan untuk merumuskan aspek yang menyerlahkan keterampilan bertutur remaja ketika berinteraksi secara spontan dan terancang. Dapatan kajian mendapati bahawa keterampilan bertutur remaja ketika berinteraksi dikenal pasti melalui

beberapa aspek penggunaan bahasa. Dalam hal ini, aspek linguistik berkaitan dengan peraturan penggunaan bahasa amat menitikberatkan ketepatan bentuk dan binaan bahasa. Oleh hal yang demikian, remaja perlu melengkapkan diri dengan pengetahuan melalui pembacaan untuk agar dapat menyerlahkan lagi keterampilan bertutur remaja untuk berinteraksi dengan lebih baik.

Kata kunci: keterampilan bertutur, strategi kesantunan, remaja, interaksi spontan, interaksi terancang

Abstract

Various policies enacted in education sector to ensure teenagers in future have good speech skill. This study case was conducted to identify politeness strategy and explaining an aspect that emphasizes teen speech skill when interacting. This study case is accompanied by teenagers who are 16 and 17 years old, who live and study at Maktab Rendah Sains MARA (MRSM), Baling Kedah. The teenagers involved are also teenagers who follow two certificate programme at MRSM, Baling, Kedah. This study case involves two types of interaction, that is to say spontaneous interactions and planned interactions. Interactions session was recorded using an audio recorder and then transcribed to analyse using Politeness Strategy Theory Brown and Levinson (1987). The result of the analysis will be used to emphasize teen speech skill when interacting spontaneously and planned. The finding show that teenager's speech skill when interacting is identified through several aspects of language use. In this case, linguistic aspects related to language usage rules that emphasize the accuracy of language form and language build. Therefore, teenagers need to equip themselves with knowledge through reading in order to reinforce teen speech skill to better interact.

Keywords: speech skill, politeness strategy, teenagers, spontaneous interactions, planned interactions

PENDAHULUAN

Kurikulum Terbeza diperkenalkan dalam Sistem Pendidikan MRSM menekankan beberapa kemahiran yang perlu dikuasai oleh pelajar MRSM. Salah satu kemahiran yang perlu dikuasai oleh pelajar MRSM ialah kemahiran komunikasi. Semua pelajar yang mengikuti program pendidikan MRSM perlu mengikuti Kursus Kemahiran Komunikasi

selama satu semester melalui Kemahiran Asas Tingkatan Satu (KAT1). Kursus kemahiran komunikasi ini merangkumi tiga bahagian utama, iaitu komunikasi interpersonal, komunikasi asertif dan menghadapi konflik. Selain itu, pelajar MRSM yang mengikuti program dwisijil atau Sijil Pendidikan Maktab Rendah Sains MARA dan *International General Certificate of Secondary Education (SPMRSM-IGCSE)*, iaitu mereka mempelajari dua jenis kurikulum. Kurikulum tersebut ialah Kurikulum Bersepadu Sekolah Menengah (KBSM), yang merupakan kurikulum piawai untuk pendidikan di Malaysia, dan kurikulum Cambridge Antarabangsa. KBSM merupakan penerapan daripada Falsafah Pendidikan Kebangsaan, manakala Kurikulum Antarabangsa Cambridge pula memfokuskan pengajaran dan pembelajaran berpusatkan pelajar, dan pendekatan berasaskan penyelidikan dalam pembelajaran. Tujuannya untuk meningkatkan kemahiran pelajar dengan pemikiran kreatif, penyelidikan dan penyelesaian masalah.

Yang menarik tentang KAT1 dan SPMRSM-IGCSE ialah kedua-dua program tersebut menekankan kemahiran berkomunikasi atau bertutur. Dalam konteks kemahiran bertutur, kecekapan dan keterampilan berinteraksi sangat penting untuk menjalinkan hubungan antara ahli dalam masyarakat. Kelemahan dalam berinteraksi atau interaksi yang tidak berkesan menyebabkan kegagalan dalam menyampaikan mesej yang dimaksudkan oleh pengirim atau penutur kepada penerima mesej tersebut (Mahzan, 2008). Oleh hal yang demikian, tahap kemahiran berkomunikasi yang tinggi dan berkesan, khususnya keterampilan bertutur, amat penting bagi setiap individu dalam menghadapi cabaran globalisasi (Zarina, 2009). Dalam hal ini, remaja, khususnya yang mengikuti program dwisijil di MRSM, perlu memiliki nilai tambah seperti kecekapan bertutur. Kemahiran dan kecekapan dalam bertutur perlu dipertingkatkan agar remaja dapat bersaing dalam memenuhi kehendak dunia tanpa sempadan yang semakin mencabar (Ghazali, 2007).

PERMASALAHAN KAJIAN

Kajian ini dilakukan untuk menampung kelompangan kajian dalam bidang keterampilan bertutur sedia ada. Kajian keterampilan bertutur seperti yang dijalankan oleh Tan (2003), Zarina (2009) dan Marlyna *et al.* (2010) dibataskan pada jurujual dan pelanggan, bakal guru serta pelajar di institusi pengajian tinggi sebagai peserta kajian. Secara rasionalnya, orang dewasa seperti jurujual, pelanggan, bakal guru serta pelajar di institusi

pengajian tinggi mempunyai keterampilan bertutur yang tersendiri kerana telah mengalami proses perkembangan bahasa serta menjalani kursus keguruan berbanding dengan remaja sekolah menengah. Berdasarkan ketiga-tiga kajian tersebut, subjek kajian, peserta kajian, iaitu jurujual dan pembeli, bakal guru dan pelajar di institusi pengajian tinggi mempunyai keterampilan dan kecekapan bertutur yang lebih baik berbanding dengan remaja sekolah.

Oleh hal yang demikian, ruang yang wujud membolehkan pengkaji menjalankan kajian yang melibatkan interaksi lisan remaja untuk membincangkan strategi komunikasi serta aspek yang menyerlahkan keterampilan bertutur ketika remaja berinteraksi secara spontan dan terancang. Selain itu, kajian tentang program KAT1 terutama dalam aspek kemahiran dan strategi komunikasi masih belum dilaksanakan oleh para pengkaji. Kajian program dwisijil menarik untuk diteroka bagi melihat keberkesanan kemahiran dalam berinteraksi yang telah dipelajari oleh para remaja sejak dari tingkatan.

Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti strategi kesantunan dan merumuskan aspek keterampilan bertutur dalam kalangan remaja yang mengikuti program dwisijil di MRSM Baling, Kedah, ketika berinteraksi secara spontan dan terancang berdasarkan teori kesantunan Brown & Levinson (1987).

METODOLOGI

Kajian ini melibatkan remaja yang berusia 16 hingga 17 tahun yang tinggal dan belajar di MRSM Baling, Kedah. Mereka dipilih kerana kumpulan ini merupakan kumpulan pertama dan kedua yang mengikuti program dwisijil di MRSM Baling, Kedah. Kajian lapangan ini menggunakan teknik rakaman audio bertujuan untuk mengenal pasti strategi kesantunan dan merumuskan aspek yang menyerlahkan keterampilan bertutur ketika remaja berinteraksi secara spontan dan terancang. Rakaman ditranskripsikan dalam bentuk teks untuk dianalisis berdasarkan Teori Kesantunan Brown dan Levinson (1987). Hanya sesi interaksi yang menyerlahkan aspek keterampilan bertutur sahaja dibincangkan dalam kajian ini. Sebanyak sembilan rakaman interaksi spontan dan sembilan interaksi terancang telah dirakamkan. Dalam kajian ini, interaksi spontan ialah penggunaan bahasa yang digunakan oleh remaja semasa berinteraksi sama ada dengan guru dan rakan dalam situasi tidak formal dan lebih bersifat santai serta tidak terikat dengan peraturan rasmi. Interaksi

spontan dalam situasi tidak formal berlaku di luar sesi pengajaran dan pembelajaran. Interaksi terancang dalam kajian ialah penggunaan bahasa dalam aktiviti kebahasaan, seperti forum yang menuntut remaja saling berinteraksi dengan menggunakan pelbagai strategi untuk melahirkan idea dan menguji kecekapan berbahasa. Remaja merancang interaksinya berdasarkan tajuk tertentu dan berinteraksi secara berforum semasa sesi pengajaran dan pembelajaran berlangsung di dalam kelas.

ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

Berdasarkan kajian, keterampilan bertutur remaja ketika berinteraksi dikenal pasti melalui beberapa aspek penggunaan bahasa. Dalam hal ini, aspek linguistik berkaitan dengan peraturan penggunaan bahasa yang menitikberatkan ketepatan bentuk dan binaan bahasa. Awang (2007) mengatakan bahawa aspek utama yang mewakili bentuk dan binaan sesuatu bahasa ialah sebutan, intonasi, dan tatabahasa. Selain itu, aspek sosiolinguistik pula berkaitan dengan penggunaan bahasa yang menitikberatkan hubungan sosial antara penutur dengan pendengar. Aspek yang menjadi asas perbincangan ialah penggunaan bahasa yang terdiri daripada kata sapaan dan tanda santun yang kerap digunakan dalam interaksi sama ada secara spontan mahupun terancang.

Penggunaan bahasa dalam kajian ini merujuk aspek tatabahasa dan kepatuhan terhadap peraturan sosiolinguistik. Daripada analisis didapati aspek yang menyierlahkan keterampilan bertutur remaja dari perspektif penggunaan bahasa ialah kata sapaan dan ujaran implisit.

Kata sapaan

Brown dan Levinson (1987) mengatakan bahawa kata sapaan atau panggilan yang tidak formal ialah strategi kesopanan positif manakala panggilan yang formal ialah strategi kesopanan negatif. Penggunaan kata sapaan bergantung pada jenis dan kumpulan individu sama ada dari segi kedudukan dalam hierarki masyarakat, keturunan, jawatan atau bidang profesion. Kata sapaan yang sesuai menunjukkan penutur mempunyai pengetahuan tentang budaya komuniti yang terlibat dalam sesuatu peristiwa interaksi. Secara tidak langsung, pemahaman penutur terhadap peraturan bahasa dengan menitikberatkan pertimbangan sosial dan budaya persekitaran menunjukkan keberkaitan penutur terhadap kepatuhan peraturan sosial (Rohaidah *et al.*, 2017). Kata sapaan dan kata panggilan yang terdapat dalam masyarakat Melayu mempunyai aturan atau sistem

yang tertentu. Umpamanya pada permulaan ucapan dalam majlis rasmi, ataupun dalam surat-menyurat rasmi seperti pada sampul surat dan kepala surat, kata sapaan secara lengkap, iaitu mengandungi rujukan kehormat, gelaran (jika ada), nama lengkap, dan gelaran dalam bahasa Arab (jika ada). Namun begitu, dalam suasana yang lain digunakan gelaran dengan nama atau gelaran sahaja, atau nama sahaja atau ganti nama yang akrab, iaitu bagi yang setaraf dan yang akrab hubungannya (Amat Juhari, 1985).

Dapatan kajian daripada interaksi spontan dan terancang menunjukkan kata sapaan digunakan dalam interaksi remaja. Dalam interaksi spontan dan terancang, remaja menggunakan kata sapaan atau panggilan hormat yang betul untuk menunjukkan rasa hormat yang menyerlahkan keterampilan bertutur. Dalam interaksi spontan, kebanyakan interaksi melibatkan remaja dan guru. Oleh itu, kata sapaan “cikgu” ialah rujukan yang paling dominan dalam sesuatu interaksi.

Data 1

- R31 : Kenapa **Cikgu Farhana** tak kerja lagi, **cikgu**?
Guru : Ha?
R31 : Kenapa **Cikgu Farhana** tak kerja lagi.
Guru : Tak ada peluang.
R31 : Sebab ramai sangat. Tapi dia bidang *math*, **cikgu**.
Guru : Tak, hari tu dah pergi interview, tapi rezeki tak ada. Awak nak jadi *bussinessman* kan? Nanti offer kerja dekat Cikgu Farhana. Tak lama pun. Awak nanti.. sekarang umur dah 17, *start foundation*, katakanlah *grad* nanti umur 24.

(Interaksi Spontan 7)

Berdasarkan Data 1 dalam Interaksi Spontan 7, R31 menggunakan strategi kesopanan negatif, iaitu kata sapaan “cikgu” sebagai kata ganti nama diri untuk gurunya. Bukan itu sahaja, malah R31 juga menggunakan kata ganti nama diri yang sama untuk merujuk isteri kepada gurunya. Walaupun interaksi tersebut berlaku dalam situasi yang tidak formal, R31 menggunakan strategi kesopanan negatif dalam ujarannya untuk menunjukkan rasa hormat kepada lawan tutur, iaitu gurunya. Brown dan Levinson (2005) mengatakan bahawa strategi kesopanan negatif

digunakan untuk mengekalkan jarak sosial antara penutur dan pendengar. Secara tidak langsung, strategi kesopanan negatif R31 menyerlahkan keterampilan bertuturnya. Oleh hal yang demikian penggunaan kata sapaan dan kata panggilan yang santun mengikut konteks dan situasi juga akan menyerlahkan kebolehan dan kemampuan berkomunikasi seseorang penutur (Zaitul Azma, 2005).

Dalam konteks interaksi terancang pula, strategi kesopanan negatif banyak digunakan oleh remaja dalam sesi forum dengan kata sapaan “saudari” atau “saudara”. Penggunaan kata sapaan “saudari” atau “saudara” dalam interaksi remaja menyerlahkan keterampilan bertutur remaja kerana remaja dapat membezakan antara situasi formal dan tidak formal.

Data 2

- R25 : Sejuk mata memandang, bertudung litup merah jambu dan berbaju kurung ala-ala saloma. Seterusnya dijemput saudari Raja Enazz Adriana binti Raja Fairulnizam. Apa khabar **saudari**?
- R27 : Khabar baik, terima kasih.

Data 2 dalam Interaksi Terancang 8 merupakan sesi forum. Pengerusi forum, iaitu R25 memperkenalkan sahabatnya yang memainkan peranan sebagai panel dengan kata sapaan “saudari”. Walaupun kedua-dua orang remaja ini mempunyai hubungan yang akrab serta mempunyai panggilan nama yang tersendiri, namun dalam konteks situasi rasmi, R25 menggunakan kata sapaan yang sesuai untuk membezakan situasi formal dan tidak formal. Hal ini ditegaskan oleh Nathesan (2001) yang berpendapat bahawa kata sapaan atau bentuk panggilan kehormat dalam bahasa Melayu mencerminkan kehalusan budi bahasa Melayu. Penutur yang menggunakan kata sapaan dan panggilan kehormat yang betul pada tempatnya dikatakan sebagai seorang yang berketerampilan ketika bertutur. Maka, dapatlah disimpulkan bahawa strategi kesopanan negatif yang digunakan oleh R25 berjaya menyerlahkan keterampilannya dalam bertutur kerana dapat menggunakan kata sapaan yang betul dalam sesuatu majlis yang bersifat rasmi.

Ujaran implisit

Dalam kajian ini, ujaran implisit merupakan antara aspek yang berjaya menyerlahkan keterampilan bertutur remaja. Ujaran yang bersifat implisit

atau taksa mempunyai maksud yang lain. Sesuatu ujaran yang diucapkan mempunyai niat dan tujuan tertentu dan disampaikan pula dalam bentuk bahasa tertentu. Makna implisit sesuatu ujaran akan diketahui jika pendengar mengambil kira maksud sebenar yang dihayati oleh penutur terhadap sesuatu ujaran yang diucapkan. Pendengar pula cuba memahami maksud yang ingin disampaikan oleh penutur dengan sebaik mungkin agar komunikasi tidak tergendala. Reaksi atau tindak balas yang ditunjukkan oleh pendengar terhadap ujaran tersebut amat penting bagi menentukan sama ada maksud ujaran tersebut benar-benar difahami atau sebaliknya (Mustafa, 2010).

Dapatan kajian menunjukkan remaja menggunakan ujaran implisit dalam interaksi secara spontan mahupun terancang. Dari perspektif interaksi spontan, remaja menggunakan kiasan bukan peribahasa untuk menggambarkan sesuatu perkara. Penggunaan ujaran implisit dari perspektif interaksi spontan merujuk hiperbola dan kerendahan diri. Hal ini dibuktikan berdasarkan dapatan yang berikut.

Data 3

- Guru : Awak bukan hebat *add math* ke?
R31 : Tak. **Tu hebat *add math*. Tu dewa.** (tunjuk jari kepada rakan)
Guru : Dewa? Kira hebat sangat la tu?
R31 : Kelas ni memang **dewa**. Ramai sangat **dewa** cikgu.
Guru : Ala, awak pernah cakap kelas ni punya markah semua skema jawapan kan?
R31 : Ha, **depa semua skema jawapan**.
R39 : Ala, dia pun sama juga.
R31 : **Mana ada**.
R39 : Cikgu tak tau dia punya *Chemist* cikgu.
R31 : **Mengarut hangpa**.
Guru : Oh awak kira dewa untuk *Chemist* la?
R40 : Sains semua cikgu.

(Interaksi Spontan 7)

Data 3 dalam Interaksi Spontan 7 menunjukkan wujudnya penggunaan ungkapan implisit, iaitu hiperbola dan kerendahan diri. Brown dan Levinson (1987) menjelaskan bahawa ujaran implisit ialah *bald off record*, iaitu maklumat yang dituturkan secara berkias. Cara berkias ini digunakan

untuk meminimumkan tekanan kepada pendengar. Strategi kesantunan *bald off record* dalam Ujaran R31, iaitu pada perkataan “dewa” mempunyai kiasan berlebihan atau melampau yang mempunyai maksud sangat hebat. Hal ini dikuatkan lagi dengan ujaran “depa semua skema jawapan”. Selain itu, ujaran R31 memperlihatkan kerendahan hati kerana menganggap dirinya tidak hebat dalam mata pelajaran matematik tambahan sebaliknya menjelaskan bahawa sahabat-sahabatnya di dalam kelas lebih hebat dalam mata pelajaran tersebut. Malah, R31 juga menjelaskan sahabat-sahabatnya di dalam kelas tersebut mempunyai kehebatan dalam menjawab soalan seperti skema jawapan. Ujaran implisit R31 jelas menunjukkan perlunya sikap rendah diri dalam diri seseorang apabila bertutur. Hal ini ditegaskan oleh Mustafa (2010) bahawa orang Melayu memang diasuh agar tidak meninggi diri tetapi memperlihatkan kerendahan hati.

Namun begitu, R31 remaja yang bukan hanya hebat dalam mata pelajaran Matematik Tambahan bahkan dalam semua mata pelajaran sains seperti Fizik, Kimia, dan Biologi. Hal ini dibuktikan apabila R40 mengatakan bahawa R31 sememangnya hebat dalam semua mata pelajaran tersebut. Secara tidak langsung, keterampilan bertutur R31 terserlah apabila R31 menggunakan bahasa yang bersifat implisit, iaitu pada ujaran “Mana ada” dan “mengarut hangpa” untuk merendah diri selaras dengan budaya Melayu yang amat mementingkan kerendahan hati. Hal ini turut ditegaskan oleh Hashim (2008) yang mengatakan bahawa kerendahan hati dan budi pekerti serta adab sopan yang mulia merujuk tingkah laku, keperibadian, fiil perangai dan tindak tanduk yang baik, sopan santun, sesuai wajar, pemurah, penyayang dan penuh menyumbang dan bermanfaat kepada masyarakat dan komuniti. Dari perspektif interaksi terancang pula, remaja menggunakan ujaran implisit dalam dua keadaan, iaitu peribahasa dan kiasan bukan peribahasa. Yang berikut merupakan contoh interaksi terancang yang menggunakan peribahasa.

Data 4

R9 : Apabila kita bercakap, kita suka bercakap sesuatu yang tidak tepat faktanya, iaitu mengaibkan orang lain. Sesuaiilah dengan peribahasa ini, **kerana pulut santan binasa, kerana mulut badan binasa**. Oleh itu, peribahasa ini amat sesuaiilah dengan apa yang saya ingin huraikan, iaitu kita juga perlu bersederhana dalam percakapan. Sekian terima kasih.

(Interaksi Terancang 3)

Dapatan menunjukkan bahawa R9 juga menggunakan strategi kesopanan *bald off record* kerana peka terhadap kehendak masyarakat yang sopan dan tertib. Oleh hal yang demikian R9 menyampaikan maklumat secara berlapis, iaitu menggunakan bahasa yang bersifat figuratif agar apa-apa yang hendak disampaikan tidak menyinggung perasaan pendengar. Hal ini dijelaskan oleh Saville-Troike (2003) yang mengatakan bahawa kemampuan berkomunikasi tidak hanya melibatkan pengetahuan dalam kod bahasa tetapi melibatkan juga apa yang diperkatakan, dengan siapa dan bagaimana untuk memperkatakannya mengikut konteks dan situasi kerana kajian bahasa seharusnya tidak hanya memberikan tumpuan terhadap infrastruktur bahasa tersebut. Sara dan Indirawati (2016) juga mengatakan bahawa aspek kesopanan perlu diberikan keutamaan dalam hubungan bermasyarakat, agar hubungan yang harmonis dapat terjalin. Untuk mencapai bahasa Melayu sebagai bahasa yang berbudaya, keupayaan penuturnya penting untuk memahami dan meningkatkan kepatuhan terhadap etiket bahasa.

Data 4 dalam Interaksi Terancang 3, R9 menggunakan kiasan peribahasa, iaitu pepatah. Za'ba (1965) menjelaskan "pepatah ialah perkataan yang pendek-pendek dan terkerat-kerat susunannya, ungkapan bahasa yang padat dan ringkas untuk memberikan pengajaran dan nasihat". Malah, pepatah lebih memberatkan tentang sifat ringkasnya, bijak perkataannya dan benar pengajarannya sekiranya dibandingkan dengan bidalan dan perumpamaan. Pepatah yang berasal daripada pusaka dan adat resam Melayu itu berfungsi sebagai pedoman hidup anggota masyarakat yang mengamalkan sesuatu adat resam dan telahpun sebatikan dalam kehidupan masyarakat Melayu. Dalam hal ini, R9 menggunakan pepatah dalam ujarannya agar apa-apa yang ingin disampaikan tidak menyinggung perasaan pendengar. Pepatah "kerana pulut santan binasa, kerana mulut badan binasa" bermaksud kata-kata yang tidak baik akan menyebabkan badan yang menanggung akibatnya. Oleh sebab pepatah ini mendukung maksud peringatan dan mungkin dapat memberikan kesan emosi yang tidak baik, maka R9 perlu menggunakan bahasa yang bersifat kiasan atau implisit untuk menyampaikan pendapatnya agar perasaan lawan tuturnya dapat dijaga.

Mustafa (2010) berpendapat bahawa perasaan orang yang diajak berkomunikasi perlu dijaga terlebih dahulu sebelum mengeluarkan kata-kata walaupun dalam keadaan marah sekalipun kerana bahasa mencerminkan budi pekerti dan adab sopan masyarakat Melayu. Hal ini demikian kerana orang Melayu mempunyai nilai rasanya yang

tersendiri yang memandang tinggi terhadap budi bahasa. Individu yang berbudi bahasa, berbudi mulia dan bersopan santun dalam pertuturannya diberikan tempat yang tinggi dalam masyarakat. Amat Juhari (2001) juga mengatakan bahawa orang yang tidak berbudi bahasa dan bercakap dengan cara yang tidak sopan dianggap berperangai rendah, tidak berbudi dan dikatakan kurang ajar dan biadap. Oleh hal yang demikian, tindakan R9 yang menyampaikan pendapatnya dengan cara menggunakan bahasa yang bersifat implisit menyerlahkan keterampilannya dalam bertutur.

Dalam interaksi terancang yang berikutnya, remaja menyerlahkan keterampilan bertuturnya dengan menggunakan menggunakan strategi kesantunan *bald off record*, iaitu berkias dalam ujaran untuk memperindah dan menyokong sesuatu pendapat.

Data 5

- R22 : Setiap individu mempunyai tanggungjawab dalam membendung kemelut ini daripada menjadi barah. Sebelum kita menuding kepada mana mana pihak yang lain, eloklah kita merenung, renungkan sejenak. **Lautan itu dunia, bahtera itu kita, kemudi itu agama. Peliharalah bahtera daripada karam di lautan dunia.**

(Interaksi Terancang 7)

Berdasarkan Data 5 dalam Interaksi Terancang 7, R22 menggunakan kiasan bukan peribahasa untuk memberikan penegasan terhadap pendapat yang diutarakan. Ujaran R22 ialah sebahagian daripada keseluruhan rumusan sesi forum. R22 menyerlahkan keterampilan bertuturnya dengan menggunakan kiasan bukan peribahasa sebagai analogi agar pendengar dapat berfikir tentang apa-apa yang telah diperkatakan oleh R22. Berdasarkan dapatan daripada interaksi spontan dan terancang, dapatlah disimpulkan strategi *bald off record* dalam ujaran remaja mempunyai tujuan, iaitu merendah diri, menjaga perasaan dan air muka pendengar serta memperindah dan menyokong hujah. Secara tidak langsung, strategi *bald off record* yang digunakan oleh remaja menyerlahkan keterampilannya bertutur kerana remaja perlu mempunyai daya fikir yang tinggi sebelum mengujarkannya.

Penggunaan ujaran implisit dari perspektif interaksi terancang merujuk penggunaan peribahasa untuk memperindah dan menyokong sesuatu hujah di samping menjaga perasaan orang yang diajak bertutur. Ghazali

dan Shamsudin (2014) mengatakan bahawa peribahasa merupakan wadah yang digunakan oleh masyarakat Melayu dalam menyampaikan sesuatu maksud dengan cara yang halus, tersusun, dan indah. Secara umum, peribahasa berfungsi sebagai media untuk menyampaikan mesej tertentu yang melambangkan keupayaan bertutur seseorang Melayu penutur. Peribahasa itu sendiri melambangkan adab sopan dan budi bahasa ketika berinteraksi.

Tanda santun

Selain itu, dapatan kajian daripada interaksi spontan dan terancang menunjukkan bahawa tanda santun kerap digunakan dalam interaksi remaja. Kesantunan diinterpretasikan oleh Lakoff (1975) sebagai perlakuan yang mengurangkan pergeseran dalam sesuatu interaksi. Malah, Fraser dan Nolen (1981) turut berpendapat bahawa kesantunan berlaku apabila kontrak perbualan digunakan oleh penutur dan pendengar sebagai usaha untuk mengekalkan komunikasi yang harmoni tanpa menimbulkan sebarang konflik. Perkara ini turut dipersetujui Asmah (2000) yang mengatakan bahawa kesantunan bertutur merupakan penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kekusaran, kemarahan dan rasa tersinggung daripada pihak pendengar.

Secara tidak langsung, kesantunan bertutur secara umumnya merujuk penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicaranya (Awang, 2007). Malah, Zaitul Azma (2006) juga mengatakan bahawa kesantunan bertutur membuktikan bahawa bahasa bukan sahaja berfungsi sebagai wahana komunikasi, malah turut mencerminkan pengetahuan seseorang terhadap peradaban dan etika bertutur. Penggunaan bahasa yang baik dan betul diperlukan untuk menyerlahkan kesantunan sesuatu bangsa.

Tanda santun ini menyerlahkan keterampilan bertutur remaja ketika berinteraksi secara spontan dan terancang kerana penutur dan lawan tutur saling menghormati ketika berinteraksi. Grice (1975) mengatakan bahawa sesuatu perbualan berjalan dengan lancar apabila penutur yang terlibat dalam perbualan mengandaikan lawan tuturnya bekerjasama.

Silaan

Berdasarkan dapatan kajian, tanda santun silaan merupakan tanda santun yang paling kerap digunakan oleh peserta kajian. Tanda santun silaan ini

digunakan untuk mempersilakan atau menjemput lawan tutur mengambil giliran bertutur. Kata silaan juga digunakan ketika peserta kajian memberikan peluang kepada lawan tutur untuk memberikan pendapat atau tunjuk cara.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa kata “sila” memperlihatkan tanda santun dalam budaya Melayu. Apabila seseorang memberikan keizinan atau kebenaran, penutur akan menggunakan kata “sila” ini. Situasi seperti ini ditunjukkan ketika peserta dalam sesi interaksi sama ada secara spontan atau terancang.

Data 6

R37 : Assalamualaikum, kita orang peserta ARP, datang sekali lagi untuk memohon sumbangan dari anda untuk program kami, iaitu khidmat masyarakat tu kan. *So*, siapa nak menderma **dipersilakan**.

(Interaksi Spontan 7)

Dapatan kajian menunjukkan bahawa remaja menggunakan tanda santun silaan, iaitu strategi kesantunan negatif untuk mempersilakan seseorang mengambil sesuatu tindakan dalam interaksi spontan. Hal ini dibuktikan dalam Data 6, Interaksi Spontan 7 apabila R37 mengharap audiens, iaitu pendengar yang mendengar pengumumannya agar mengambil tindakan dengan menghulurkan sedikit derma untuk program yang dikendalikannya. Secara tidak langsung, tanda santun silaan dalam ujaran R37 menyerlahkan keterampilan bertutur kerana mengandungi unsur ajakan untuk melakukan sesuatu kebaikan.

Dari perspektif interaksi terancang, remaja menggunakan tanda santun silaan untuk mempersilakan seseorang untuk menyampaikan pendapat dan memberikan peluang kepada seseorang untuk melakukan tunjuk cara. Hal ini dibuktikan melalui contoh yang berikut.

Data 7

R22 : Sekarang, saya ingin meminta pendapat pada panel kedua tentang persoalan pendisiplinan pelajar sebenarnya terletak di bahu siapa ya? **Dipersilakan** panel kedua.

R24 : Bismillahirrahmanirrahim. Terima kasih pengerusi majlis yang cantik molek budi pekertinya. Untuk menjawab soalan ini, umum sedia maklum bahawa isu-isu berkaitan dengan masalah disiplin di kalangan pelajar sekolah sering diperkatakan pada masa kini dan menjadi fokus pada media massa.

(Interaksi Terancang 7)

Berdasarkan Data 7 dalam Interaksi Terancang 7, R22 yang bertindak sebagai pengerusi forum memainkan peranan yang sangat baik dengan mengemukakan soalan terlebih dahulu sebelum mempersilakan R24 mengemukakan pendapat berdasarkan soalan yang diajukan. Secara tidak langsung, keterampilan bertutur terserlah apabila R22 mengajukan soalan dengan jelas serta nada yang bersesuaian serta mempersilakan R24 mengemukakan pandangan.

Data 8

R6 : Ok, baiklah. Seperti yang sudah saya perkatalkan sebentar tadi, saya akan membuktikan bahawa wanita yang bertudung juga mampu mengikuti trend fesyen yang terkini dengan hanya mempelbagaikan fesyen tudung yang dipakai. Dengan ini, saya ingin meminta kebenaran tuan pengerusi untuk berdiri bersamasama dengan rakan panel saya untuk menunjukkan cara-cara menggayakan tudung bawal.

R5 : **Silakan.**

(Interaksi Terancang 2)

Data 9

R7 : Baiklah para hadirin. Jika sebentar tadi rakan panel saya baru sahaja menerangkan cara-cara untuk memakai tudung bawal. Saya akan menerangkan cara-cara untuk memakai selendang. Cara-cara asas. Izinkan saya dan rakan saya untuk berdiri tuan pengerusi.

R5 : **Silakan.**

(Interaksi Terancang 2)

Dalam contoh yang berikutnya, tanda santun silaan yang berikutnya memberikan ruang atau membenarkan remaja untuk melakukan sesuatu melalui kaedah tunjuk cara. Berdasarkan Data 8 dan Data 9 dalam Interaksi Terancang 2, R6 dan R7 meminta izin kepada R6 untuk melakukan demonstrasi cara-cara memakai tudung dan selendang. Keterampilan bertutur R5 terserlah kerana wujudnya adab sopan ketika bertutur apabila memberikan keizinan dengan mempersilakan R6 dan R7 untuk berdiri dan melakukan tunjuk cara.

Berdasarkan contoh daripada interaksi spontan dan terancang remaja, dapatlah disimpulkan bahawa remaja menyerlahkan keterampilan bertuturnya melalui tanda santun silaan. Hal ini dipersetujui oleh Grice (1975) yang mengatakan bahawa dalam maksim cara (prinsip kerjasama Grice) penutur dapat menyatakan sesuatu dengan cara yang betul apabila dengan sopan mempersilakan seseorang menyampaikan hujah atau bicaranya.

Ucapan terima kasih

Ungkapan ini sering digunakan dalam interaksi remaja sama ada secara spontan atau terancang. Dalam budaya masyarakat Melayu ucapan terima kasih sering dilafazkan, malah menjadi satu kemestian dalam kehidupan masyarakatnya. Ungkapan ini digunakan oleh remaja untuk menzahirkan penghargaan, penghormatan, pemberian atau pertolongan. Brown dan Levinson (1987) menjelaskan bahawa ucapan terima kasih mempunyai kaitan dengan air muka positif penutur, iaitu dalam *face threatening act* atau perlakuan mengancam air muka.

Dapatan kajian daripada interaksi spontan dan terancang menunjukkan bahawa tanda santun ucapan terima kasih kerap digunakan dalam interaksi remaja. Dalam interaksi spontan, tanda santun ucapan terima kasih diujarkan oleh remaja untuk menzahirkan penghargaan terhadap sesuatu pemberian.

Data 10

Guru : Urm, esok kalau ada rezeki awak, awak datang la jumpa. Tak banyak pun sikit. In sha Allah ada la. Boleh la sepuluh sen dua puluh sen (ketawa)

R37 : **Terima kasih** cikgu.

(Interaksi Spontan 7)

Dalam interaksi terancang pula, tanda santun ucapan terima kasih diujarkan oleh remaja untuk memberikan pujian, menzahirkan penghargaan kerana diberikan peluang untuk memberikan pendapat dan menyatakan penghargaan kerana sudi mendengar pendapat yang diutarakan.

Data 11

- R22 : Sekarang, saya ingin meminta pendapat pada panel kedua tentang persoalan pendisiplinan pelajar sebenarnya terletak di bahu siapa ya? Dipersilakan panel kedua.
- R24 : Bismillahirrahmanirrahim. **Terima kasih** pengerusi majlis yang cantik molek budi pekertinya. Untuk menjawab soalan ini, umum sedia maklum bahawa isu-isu berkaitan dengan masalah disiplin di kalangan pelajar sekolah sering diperkatakan pada masa kini dan menjadi fokus pada media massa.

(Interaksi Terancang 7)

Data 12

- R25 : Oleh itu sebagai manusia yang masih bernafas atas muka bumi pinjaman Tuhan ini kita haruslah berusaha dengan bersungguh-sungguh tidak mengira jangka masa yang telah diberi sama ada pendek ataupun panjang, sama ada seribu tahun ataupun sepuluh tahun. Baiklah itu sahaja daripada kami bertiga. Sekian, terima kasih.

(Interaksi Terancang 8)

Tanda santun ini menyerlahkan keterampilan bertutur remaja ketika berinteraksi secara spontan dan terancang kerana penutur, iaitu remaja sentiasa mementingkan adab dan berbudi bahasa dalam interaksi. Ucapan *terima kasih* ini merupakan pertimbangan yang positif kerana mematuhi kod sosial yang teradun dalam komunikasi walaupun pada hakikatnya remaja yang terlibat berkemungkinan tidak menyedari tentang kewujudan peraturan tersebut.

Memohon maaf

Ungkapan ini sering digunakan dalam interaksi remaja sama ada secara spontan atau terancang. Ungkapan ini digunakan oleh remaja apabila melakukan kesalahan, tersilap kata, meminta izin atau tidak mengizinkan sesuatu. Dalam hal ini, Fraser dan Nolen (1981) berpendapat bahawa suatu permohonan maaf berlaku apabila dua syarat asas dipenuhi. Pertama, penutur mengakui bertanggungjawab melakukan sesuatu perbuatan dan yang kedua, penutur menyampaikan rasa kesal atas kesalahan itu. Malah Fraser dan Nolen (1981) turut mempunyai empat prinsip yang perlu dipegang oleh seorang pemohon maaf, iaitu penutur telah melakukan sesuatu perlakuan sebelum memohon maaf, penutur telah menyakiti pendengar, penutur bertanggungjawab terhadap kesalahannya dan penutur menyesali perbuatannya.

Dapatan kajian daripada interaksi spontan dan terancang menunjukkan bahawa strategi kesantunan negatif, iaitu memohon maaf kerap digunakan dalam interaksi remaja. Dalam interaksi spontan, memohon maaf diujarkan oleh remaja untuk menzahirkan kekesalan kerana melakukan kesilapan. Permohonan maaf apabila melakukan kesilapan amat dituntut agar hubungan mesra terus terjalin.

Data 13

- Guru : Azri (Ayie), Syafiqah kata awak ada dosa dengan dia. Awak buat apa?
- R36 : Saya ejek dia. Dia selalu ajar saya *math, chemist, physics*. Bila dia tak ajar saya, saya selalu ejek dia. Tu yang dia marah. Saya tak ikhlas, tu yang dia marah.
- Guru : Awak tak baik tau.
- R36 : Sebab tu tadi saya minta, dia tak nak ajar. Sebab saya ejek dia. *Sorry*, Yui (Syafiqah).
- Guru : Ejek apa? Awak ejek apa?
- R36 : Saya ejek yang tak baik. Sangat-sangat tak baik. Saya tak sampai hati nak sebut perkataan tu sekali lagi sebab saya rasa bersalah.

(Interaksi Spontan 6)

Berdasarkan Data 13 dalam Interaksi Spontan 6, R36 memohon maaf kepada sahabatnya kerana telah melakukan perbuatan mengejek. Dalam budaya masyarakat Melayu, perbuatan mengejek merupakan perbuatan yang tidak baik kerana mengaibkan seseorang. Dalam hal ini, tindakan R36 yang memohon maaf dengan mengatakan perkataan *sorry*, iaitu maaf merupakan strategi kesopanan negatif yang menyerlahkan keterampilan bertuturnya. Bukan itu sahaja, tindakan R36 yang merahsiakan butiran ejekan yang telah dilakukan terhadap sahabatnya juga menyerlahkan pekerti R36 yang baik serta menjaga aib sahabatnya seterusnya berharap agar hubungan mesra terus terjalin.

Situasi ini diterangkan oleh Goffman (1971) yang mengaitkan permohonan maaf dengan konsep air muka. Hal ini demikian kerana permohonan maaf dianggap melindungi air muka serta menganjurkan perlakuan yang bersesuaian untuk membentuk keharmonian sosial selepas sesuatu kesalahan dilakukan. Malah, Noriati (2005) juga mengatakan bahawa strategi maaf secara tidak langsung menjauhkan dendam dan sakit hati serta turut mempamerkan sikap rendah diri dan membina bibit-bibit kasih sayang dan kemesraan.

Dalam interaksi terancang pula, tanda santun memohon maaf diujarkan oleh remaja kerana tersilap kata, memohon keizinan dan tidak mengizinkan sesuatu. Tanda santun ini menyerlahkan keterampilan bertutur remaja ketika berinteraksi secara spontan dan terancang kerana remaja sentiasa peka terhadap sesuatu tindakan yang dirasakan tidak betul dengan konteks situasi. Dalam situasi rasmi, R19 menggunakan strategi kesopanan negatif dengan memohon maaf kerana tersilap menggunakan kata bahasa Inggeris dalam sesi forum. Tindakan R19 menyerlahkan keterampilan bertutur kerana R19 peka bahawa sesi forum yang bersifat formal memerlukan remaja menggunakan bahasa Melayu baku sepenuhnya dalam pengucapan.

Data 14

R19 : Apakah ciri-ciri seorang kakak yang anda rasakan beliau layak memegang *title* aaa... gelaran. Eh, **maafkan** saya. Gelaran seorang anak sulung?

(Interaksi Terancang 6)

Berdasarkan Data 14 dalam Interaksi Terancang 6, R19 telah tersasul dengan menggunakan perkataan bahasa Inggeris, iaitu *title* dalam ujarannya. Situasi seumpama ini berlaku disebabkan oleh R19 kurang berhati-hati atau kurang mengambil berat tentang perkara ini ketika bertutur. Keadaan seperti ini tidak sepatutnya berlaku terutama dalam keadaan rasmi atau formal. Sekiranya situasi ini tidak dikawal, kesannya akan menyebabkan wujudnya bahasa rojak. Muhammed Salehudin (2006) mengatakan bahawa jika penggunaan bahasa demikian melarat dalam bidang rasmi, maka fenomena ini dianggap sebagai pencemaran kepada bahasa Melayu. Awang (1988) pula mengatakan bahawa sekiranya sistem bahasa Melayu dicampuradukkan dengan sintaksis bahasa Inggeris, pemahaman terhadap sistem bahasa akan menjadi kabur. Oleh hal yang demikian, penutur bahasa Melayu perlulah berhati-hati dan bercermat ketika menuturkan bahasa Melayu supaya tidak terikut-ikut gaya sintaksis bahasa Inggeris sehingga boleh membawa masalah kepada bahasa Melayu. Menurut Awang (1995) lagi, kesulitan memahami bahasa Melayu bukan disebabkan sulitnya bahasa tersebut tetapi disebabkan kelemahan penguasaan bahasa penggunanya sendiri kerana situasi tersebut tidak ada hubungannya dengan kemampuan bahasa Melayu, melainkan berkaitan dengan kemampuan dan kesungguhan orang itu sendiri dalam usaha menggunakan bahasa Melayu sebagai bahasa ilmu.

Oleh hal yang demikian, R19 menggunakan strategi kesopanan negatif dengan memohon maaf kerana menggunakan bahasa Inggeris dalam situasi rasmi. Walaupun kesilapan yang dilakukan oleh R19 bukanlah sesuatu yang disengajakan, kepekaan R19 terhadap ketelanjurannya ketika bertutur menyebabkan R19 segera memohon maaf menyerlahkan aspek keterampilan bertuturnya.

Selain itu, strategi kesopanan negatif, iaitu memohon maaf agar diberikan keizinan untuk mencelah ketika lawan tutur sedang berhujah juga menyerlahkan keterampilan bertutur remaja. Perlakuan ini menunjukkan bahawa remaja tersebut peka bahawa perbuatan mencelah tanpa keizinan ialah perkara yang kurang sopan. Di samping itu, tanda santun memohon maaf kerana tidak memberikan keizinan untuk mencelah juga menyerlahkan keterampilan bertutur remaja kerana remaja menyatakan kekesalannya kerana tidak dapat memenuhi permintaan.

Data 15

R20 : Hal ini dinyatakan kerana jika ibu bapa ataupun kakak serta abang menjadi terlalu garang, maka anak-anak ataupun adik akan menjadi takut untuk menyatakan perkara yang benar lalu mereka akan berasa...

R21 : **Maafkan saya** pengerusi.

R19 Aaa.. **maafkan saya** Ghazali, sabar dahulu. Izinkan Ester menghabiskan percakapannya. Teruskan Ester.

(Interaksi Terancang 6)

Berdasarkan Data 15 dalam Interaksi Terancang 6, R21 dan R19 menggunakan strategi kesopanan negatif dengan mengungkapkan kata maaf dalam ujarannya. Kedua-dua ucapan maaf tersebut mempunyai maksud yang berbeza. R21 mengungkapkan kata maaf kerana ingin mendapatkan keizinan untuk mencelah ketika R20 sedang memberikan pendapat manakala R19 yang bertindak sebagai pengerusi forum pula memohon maaf kerana tidak dapat memenuhi permintaan R21. Dalam situasi ujaran tersebut, R21 ingin menambah maklumat semasa R20 sedang mengemukakan pendapatnya. Oleh hal yang demikian, R21 memohon maaf terlebih dahulu kerana dalam budaya masyarakat Melayu, perbuatan menyampuk ialah tindakan yang kurang sopan. Walau bagaimanapun, R19 yang bertindak sebagai pengerusi forum juga memohon maaf kerana tidak dapat memenuhi permintaan R21 kerana beranggapan R20 perlu selesai memberikan pendapat terlebih dahulu sebelum memberikan peluang kepada R21 untuk mengemukakan pendapat.

Ungkapan maaf bukan sahaja apabila melakukan kesilapan tetapi juga digunakan untuk meminta izin bercakap atau meminta kebenaran untuk melakukan sesuatu. Seseorang yang bersopan, sama ada dari segi pertuturan mahupun perlakuannya, dikatakan sebagai seorang yang berbudi bahasa. Penggunaan kata yang bersopan mengikut konteks dan situasi akan menyerlahkan keterampilan berkomunikasi seseorang penutur itu (Zarina, 2009). Rumusannya, kedua-dua remaja, iaitu R19 dan R21 berjaya menyerlahkan keterampilan bertutur kerana masing-masing peka terhadap budaya dan konteks situasi interaksi.

Akhir sekali, dapatan kajian mendapati remaja perlu melengkapkan diri dengan pengetahuan melalui pembacaan untuk memantapkan lagi kemampuan interaksi lisan sama ada secara spontan mahupun terancang.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, dapatan kajian membuktikan wujudnya beberapa aspek yang menyerlahkan keterampilan ketika remaja bertutur. Aspek yang menyerlahkan keterampilan bertutur remaja ketika berinteraksi secara spontan dan terancang ialah penggunaan bahasa dan tanda santun. Berdasarkan aspek penggunaan bahasa, remaja menggunakan teknik kata sapaan yang betul serta ujaran implisit yang sesuai berdasarkan konteks. Aspek tanda santun pula terserlah apabila remaja menggunakan teknik silaan, ucapan terima kasih dan memohon maaf dalam interaksi spontan dan terancang. Pengetahuan yang luas melalui pembacaan juga dapat membantu menyerlahkan lagi keterampilan bertutur remaja.

RUJUKAN

- Amat Juhari Moain. (1985). *Sistem panggilan dalam bahasa Melayu: Suatu analisis sosiolinguistik* (Tesis Doktor Falsafah yang tidak diterbitkan). Universiti Malaya: Kuala Lumpur.
- Amat Juhari Moain. (2001). Nilai rasa dalam bahasa Melayu. *Monograf bahasa, sastera dan budaya Melayu*. 6:11-18.
- Asmah Haji Omar. (2000). *Wacana, perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (1988). *Pengaruh sintaksis bahasa dalam bahasa Melayu dengan rujukan khusus terhadap laras bahasa ilmiah*. Kuala Lumpur: Nurin Enterprise.
- Awang Sariyan (1995). *Ceritera Bahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Brown & Levinson. (1987). *Politeness: Some universal language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fraser, B. & Nolen, W. (1981). The association defense with linguistic form. *International Journal of The Sociology of Language* 27, 93-109.
- Ghazali Lateh. (2007). *Interaksi dalam ujian lisan berasaskan sekolah dalam kalangan remaja* (Tesis Doktor Falsafah tidak diterbitkan). Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia, Serdang.
- Ghazali Lateh dan Shamsudin Othman. (2014). Tinjauan interaksi lisan bahasa Melayu dalam kalangan remaja Malaysia dari sudut etnografi komunikasi. *Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu*, 1, 30-40
- Goffman, E. (1971). *Relations in public: Microstudies of the public order*. New York: Harper & Row.
- Grice, H. P. (1975). *Logic and Conversation*. In Cole, P., & Morgan, J. (eds.) *Syntax and semantic: Speech act*. New York: Academic Press

- Hashim Musa. (2008). *Hati budi Melayu*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Lakoff, R.T. (1973). *The logic of politeness*. New York: Harper and Row.
- Mahzan Arshad. (2008). *Pendidikan literasi bahasa Melayu: Strategi perancangan dan pelaksanaan*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Marlyna Maros, Aslinda John, dan Mohd Bahrin Mydin. (2010). *Pola sapaan pelajar lelaki dan perempuan di sebuah institusi pengajian tinggi: Satu kajian sosiopragmatik*. *GEMA online Journal of Language Studies*, 10(2), 2010.
- Muhammed Salehudin Aman. (2006). Kerancuan bahasa. *Jurnal Dewan Bahasa*, 9, 28-30.
- Mustafa Atan. (2010). *Implikatur dalam ujaran watak dalam filem seniman agung P. Ramlee* (Tesis Doktor Falsafah tidak diterbitkan). Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia, Serdang.
- Nathesan, S. (2001). *Makna dalam bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka
- Noriati A. Rashid. (2005). *Kesantunan orang Melayu dalam majlis pertunangan*. Perak: Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Rohaidah Mashudi, Hawa Rahmat, Siti Rasyidah Sanudin, Sarinah Sulaiman dan Ahmad Mahmood Musanif. (2017). Peraturan interaksi peristiwa komunikatif wawancara dalam akhbar. *GEMA online Journal of Language Studies*, 17(3), 2017.
- Sara Beden & Indirawati Zahid (2016). Pemetaan struktur peristiwa bahasa: komunikasi bebas konflik. *GEMA online Journal of Language Studies*, 16(1), 2016.
- Saville-Troike, M. (2003). *The Ethnography of Communication: An Introduction* (3rd edition). Oxford: Blackwell Publishing.
- Tan Mek Leng (2003). *Bahasa jurujual Tionghua: Satu kajian pragmatik* (Tesis Doktor Falsafah tidak diterbitkan). Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2005). Melentur buluh biarlah waktu rebung. *Jurnal Dewan Bahasa* 3, 10-14.
- Za'ba. (1965). *Ilmu mengarang Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2006). *Memahami pertuturan kanak-kanak melalui analisis pragmatik*. Universiti Putra Malaysia: Serdang.
- Zarina Ahmad. (2009). *Keterampilan bertutur dalam kalangan pelajar institut pendidikan guru di Selangor* (Tesis Doktor Falsafah tidak diterbitkan). Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia, Serdang.

Diperoleh (*received*): 6 Disember 2018

Diterima (*accepted*): 9 April 2019