

KESANTUNAN BERBAHASA DI LAMAN SOSIAL DALAM KALANGAN PELAJAR MENENGAH ATAS: ANALISIS PRINSIP KESOPANAN

*(Language Politeness on Social Networks among Upper
Secondary Students: An Analysis of Politeness Principles)*

Fazal Mohamed Mohamed Sultan*
fazal@ukm.edu.my

Kamarull Fahhmi Norazhar
Kamarullfahhmi98@gmail.com

Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Pengarang koresponden (*Corresponding author*): *

Rujukan makalah ini (*To cite this article*): Fazal Mohamed Mohamed Sultan & Kamarull Fahhmi Norazhar. (2022). Kesantunan berbahasa di laman sosial dalam kalangan pelajar menengah atas: Analisis kesopanan. *Jurnal Bahasa*, 22(1), 129–148. [https://doi.org/10.37052/jb22\(1\)no6](https://doi.org/10.37052/jb22(1)no6)

Peroleh: Received:	26/1/2022	Semakan: Revised	27/3/2022	Terima: Accepted:	21/4/2022	Terbit dalam talian: Published online:	2/6/2022
-----------------------	-----------	---------------------	-----------	----------------------	-----------	---	----------

Abstrak

Kesantunan berbahasa dapat diterjemahkan melalui pemilihan suatu perkataan yang baik dan cara menuturkan perkataan berkenaan dalam situasi tertentu berdasarkan tujuan, misalnya untuk menyapa, meminta, mengarah, atau mempengaruhi. Dengan mengaplikasikan Prinsip Kesopanan Leech (1993), kajian ini menganalisis kesantunan berbahasa di laman media sosial dalam kalangan pelajar sekolah menengah atas. Instrumen kajian terdiri daripada laman media sosial seperti WhatsApp dan Facebook. Kajian ini juga menggunakan kaedah kualitatif, iaitu kaedah borang soal selidik dan pemerhatian bagi memperoleh data kajian. Semasa menjalankan kajian lapangan, kaedah temu bual dan edaran borang soal selidik secara dalam talian turut dilakukan bagi mendapatkan data primer. Kajian ini melibatkan 60 pelajar lelaki dan perempuan menengah atas kesemuanya daripada

SMK Senawang dan SMK Seri Pagi, Seremban, Negeri Sembilan sebagai responden. Hasil kajian mendapati, dalam perbualan di laman sosial, pelajar menengah atas paling kerap menggunakan maksim santun, iaitu sebanyak 33.13 %, maksim persetujuan sebanyak 24.23% dan maksim kerendahan hati sebanyak 42.64 %. Penggunaan strategi kesantunan berbahasa dalam sesuatu perbualan secara semuka atau maya, berdasarkan enam maksim (maksim simpati, maksim sokongan, maksim santun, maksim budiman, maksim kerendahan hati dan maksim persetujuan) yang dikemukakan Prinsip Kesopanan Leech (1993). Prinsip ini didapati membantu pengesanan strategi kesantunan berbahasa oleh penutur yang terdiri daripada pelajar sekolah menengah atas.

Kata kunci: Kesantunan, Prinsip Kesopanan Leech, menengah atas, laman sosial, komunikasi

Abstract

Linguistic politeness can be translated through the choice of a good word and the way it is spoken in a particular situation based on its purpose, such as greeting, asking, directing, or influencing. This study analyses language politeness on social media sites among upper secondary school students using Leech's (1983) Politeness Principle. The research instruments were derived from social media sites, such as WhatsApp and Facebook. The study also used qualitative methods, namely observation and questionnaires, to obtain data. During the field study, interviews and the distribution of questionnaires to respondents online were conducted to obtain the primary data. The study involved 60 male and female upper secondary school students from SMK Senawang and SMK Seri Pagi, located in Seremban, Negeri Sembilan, as respondents. The findings showed that in social media conversations, upper secondary school students most often showed a maximum use of politeness at 33.13%, a maximum use of agreement at 24.23% and a maximum use of humility at 42.64%. The strategic use of linguistic politeness in face-to-face and online conversations is based on the six maxims (maxim of politeness, maxim of kindness, maxim of support, maxim of agreement, maxim of humility and maxim of sympathy) found in Leech's Politeness Principle (1983). This Principle is found to help identify language politeness strategies in speakers who are upper secondary school students.

Keywords: Politeness, Leech Politeness Principles, upper secondary, social sites, communication

PENGENALAN

Asmah (2007) mendefinisikan kesantunan berbahasa sebagai penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan, dan rasa tersinggung daripada pendengar apabila berkomunikasi. “Pertuturan bukan sahaja mencerminkan penuturnya, malah kita dapat mengetahui pelbagai jenis pekerjaan atau kerjaya, tahap pendidikan dan juga status sosialnya dalam masyarakat” (Holmes, 2002). Laman sosial merupakan alat untuk berkongsi dan berhubung dengan sesiapa sahaja di seluruh dunia di alam maya. Penciptaan teknologi digital ini merancakkan penggunaan sistem laman sosial yang semakin meluas dalam kalangan pelajar. Manusia berkomunikasi bagi tujuan berhubung dan untuk menyampaikan maklumat antara satu sama lain dengan menggunakan laman sosial seperti WhatsApp, Facebook dan Twitter. Kesantunan berbahasa sangat penting bagi tujuan berkomunikasi di laman sosial. Kebanyakan pelajar menengah atas, iaitu tingkatan 4 dan 5 yang menggunakan laman sosial untuk berkomunikasi secara maya. Walaupun manusia tidak berhubung secara lahiriah tetapi komunikasi tetap berlaku apabila manusia mengikuti perkembangan dunia atau masyarakatnya melalui alat komunikasi seperti radio, televisyen, telefon, e-mel, Twitter, Facebook dan sebagainya (Tuan Nurizan, 2006). Oleh itu, penulis telah membuat kajian tentang penggunaan kesantunan bahasa yang digunakan oleh pelajar menengah atas iaitu tingkatan 4, 5 dan 6 dengan menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1993). Berdasarkan teori ini, diharapkan kajian ini akan dapat menjelaskan dan membuktikan pemilihan kesantunan berbahasa oleh pelajar menengah atas di laman sosial dengan sempurna. Hal ini kerana pelajar menengah atas sering menggunakan laman sosial dalam kalangan mereka untuk berkomunikasi secara maya.

Jaringan laman sosial dalam talian dapat dilihat semakin berpengaruh dan menjadi pilihan masyarakat kini untuk berkomunikasi (Siti Ezaleila, 2015). Berdasarkan penelitian terhadap beberapa kajian lepas, didapati tidak banyak kajian tentang kesantunan berbahasa di laman sosial dalam kalangan pelajar menengah atas. Kajian yang dilakukan oleh Ainal Akmar, Maizatul Azura, Nasihah, dan Noor Aida (2016) telah membahaskan aspek kesantunan oleh netizen yang digunakan dalam media sosial secara umum. Isu yang diperkatakan oleh mereka adalah tentang kebanyakan netizen menggunakan perkataan yang kurang sopan atau kesat di laman sosial tidak kira pangkat, umur, mahupun darjat. Oleh itu, konsep kesantunan oleh Asmah (2007) telah digunakan untuk menyenaraikan kata dan ujaran

yang tidak santun oleh netizen dalam ruangan komen berita dalam talian (*online*). Oleh itu, Prinsip Kesopanan Leech (1993) digunakan dalam kajian ini untuk menganalisis perkataan kesopanan yang diungkapkan oleh pelajar menengah atas bagi membuktikan beberapa maksim kesopanan yang diungkapkan oleh pelajar apabila berkomunikasi secara maya. Antara kelebihan Prinsip Kesopanan Leech (1993) ini termasuklah, dapat mengkategorikan beberapa maksim kesopanan untuk memudahkan penganalisan data kesopanan yang diungkapkan oleh pelajar menengah atas, sama ada lelaki atau perempuan, semasa menggunakan laman sosial. Berdasarkan teori ini, diharapkan kajian ini dapat menjelaskan dan membuktikan pemilihan kesantunan berbahasa oleh pelajar menengah atas di laman sosial dengan sempurna.

Objektif kajian ialah pengkategorian kekerapan penggunaan santun. Pengkategorian kekerapan penggunaan kesantunan bahasa adalah mengikut umur pelajar menengah atas. Komunikasi melalui laman sosial ini juga bukan sahaja didapati di Malaysia, malah berkembang di seluruh dunia yang memudahkan seseorang berkomunikasi secara maya. Hal ini juga telah menjadi punca keterujaan para pelajar untuk menjadikan laman sosial sebagai medium utama untuk mereka berkomunikasi. Sekolah juga dilihat sebagai institusi yang mampu menyediakan suasana yang ideal untuk pelajar sekolah mempraktikkan amalan kesantunan berbahasa dalam pertuturan mereka.

KAJIAN LEPAS

Berdasarkan permasalahan kajian yang telah dikenal pasti oleh penulis. Antara kajian lepas yang dikupas dalam kajian ini termasuklah kajian yang dilaksanakan oleh Kalthum dan Nur Faedah (2017) melalui artikel jurnal yang dihasilkan bertajuk “Kesantunan Bahasa Dalam Rancangan Bual Bicara Meletop: Satu Kajian Sosiolinguistik”. Kajian ini memberikan tumpuan terhadap aspek kesopanan yang diamalkan oleh pengacara rancangan dan mereka yang terlibat secara langsung dalam rancangan tersebut. Perbincangan kajian ini adalah tentang kategori kesantunan, iaitu kategori rujukan sumber, kategori ungkapan rabbani, kategori budiman, kategori kerjasama, kategori matlamat dan kategori bukan bahasa yang terdapat dalam rancangan bual bicara Meletop. Kesemua ciri ini penting untuk menentukan kesantunan berbahasa dalam sesuatu perkataan yang diujarkan oleh seseorang.

Selain itu, dalam kajian ini juga turut membincangkan strategi kesantunan yang digunakan, iaitu strategi menyenangkan, strategi pujian dan strategi terima kasih. sebagai contoh, strategi Menyenangi yang melibatkan rasa suka, senang dan berhati terbuka atas tindakan lawan bicaranya. Kesemua strategi ini dianggap sopan kerana strategi ini menunjukkan cara seseorang berasa selesa dengan sesuatu yang dilakukan oleh penutur yang lain. Tambahan pula, untuk menghargai usaha orang lain, ucapan terima kasih kepada mana-mana individu memaparkan tahap kesopanan yang tinggi oleh penuturnya.

Seterusnya, Ainal Akmar *et al.* (2016) yang bertajuk “Kesantunan Bahasa Semasa Berkomunikasi di Laman Sosial”. Kajian ini bertujuan untuk melihat penggunaan bahasa semasa berkomunikasi dalam kalangan netizen yang memberikan reaksi atau maklum balas terhadap penyiaran berita berkaitan dengan kerajaan yang terdapat di laman sosial, iaitu Facebook. Dalam kajian ini, penulis menggunakan kaedah pendekatan kualitatif untuk menganalisis komen yang diberikan oleh netizen dalam ruangan komen yang terdapat dalam laman sosial Facebook tersebut dengan menggunakan konsep kesantunan oleh Asmah (2007). Penulis juga menganalisis komen netizen dalam berita politik yang disiarkan di laman sosial Facebook untuk melihat sama ada netizen menggunakan kata santun atau tidak. Hasil kajian mendapati bahawa majoriti netizen menggunakan kata-kata kesat yang tidak santun apabila memberikan komen terhadap sesuatu isu berkaitan dengan kerajaan yang disiarkan dalam laman sosial seperti netizen menggelarkan seseorang dengan gelaran “malaun”, “pelesit kota”, “macai-macai” dan lain-lain lagi.

Selain itu, Zaitul Azma, Ahmad Fuad dan Mohd Nur Hafizudin (2011) juga telah menjalankan kajian bertajuk “Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Remaja Sekolah Menengah”. Dengan menggunakan pendekatan pragmatik, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti dan menganalisis penggunaan kata dan ujaran santun oleh remaja sekolah. Pengkaji juga telah mengaplikasikan Prinsip Leech mengikut maksim yang ditetapkan bagi menentukan dan menganalisis data kesopanan berbahasa. Bagi memperoleh data dalam kuantiti yang besar, pengkaji dalam kajian telah menggunakan responden daripada sekolah-sekolah yang berlainan. Pengkaji dalam kajian turut menemu bual responden semasa di dalam kelas untuk mendapatkan ujaran yang digunakan oleh pelajar. Kajian ini mendapati bahawa maksim santun dan maksim kerendahan hati yang menunjukkan nilai santun seperti kata “boleh” “ingin”, “nak” dan “mahu adalah yang paling kerap digunakan oleh remaja sekolah dalam perbualan.

Kajian Agus Ari Iswara & Kadek Yogi Susana (2019) yang berjudul “Analisis Kesantunan Bahasa Media Sosial: Komunikasi Mahasiswa Kepada Dosen STMIK STIKOM Indonesia” merupakan salah satu kajian kesopanan di luar negara. Kajian ini menganalisis bentuk pertuturan yang sopan dan penggunaan maksim kesantunan bahasa teks oleh pelajar serta bagaimana tahap kesantunan pelajar dalam berinteraksi dengan pensyarah STMIK STIKOM Indonesia di media sosial. Teori kesopanan oleh Leech dan teori kesopanan Scollon yang menggunakan skala Likert dan skala Guttman merupakan antara teori yang digunakan dalam kajian ini. Untuk menentukan kesantunan berbahasa apabila berkomunikasi, maksim kesopanan yang digunakan dalam ucapan ialah maksim kebijaksanaan dan maksim penerimaan, manakala tiga instrumen yang mempengaruhi kesantunan pertuturan pelajar pula ialah kekuatan, jarak sosial, dan tahap kepentingan. Hasil penulisan ini mendapati, maksim kesopanan yang digunakan dalam proses komunikasi antara pelajar dan pensyarah dipengaruhi oleh perbezaan usia, kedudukan, dan kuasa. Malah, pelajar dalam kajian ini juga didapati menggunakan dan menyampaikan ujaran yang sopan untuk kedudukan rendah diri.

Kajian kesopanan di luar negara turut dilakukan oleh Ahmad Maulidi (2015) yang berjudul “Kesantunan Berbahasa Pada Media Jejaring Sosial Facebook”. Kajian kesantunan ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan kesantunan berbahasa dalam media sosial Facebook. Kajian teks kualitatif ini dilakukan dengan menggunakan beberapa status daripada laman sosial Facebook sebagai data kajian untuk dianalisis. Data teks kajian ini juga merupakan status kemas kini yang mematuhi prinsip dalam kesantunan berbahasa oleh pengguna Facebook. Data dalam kajian ini dikumpul dan dianalisis menggunakan kaedah normatif. Pengkaji dalam kajian ini juga turut menghuraikan pelbagai jenis data teks seperti maklumat, soalan, jemputan, permintaan, harapan, penghargaan dan persembahan. Kajian merumuskan bahawa perbezaan yang wujud dalam topik, objektif, pandangan dan situasi antara pengguna Facebook tetap mempunyai kesopanan dalam berbahasa.

Seterusnya, kajian Hendri Wakaimbang, Nurlaksana Eko Rusminto dan Siti Samhati (2016) yang bertajuk “Kesantunan Berbahasa dalam Grup Facebook dan Implikasinya terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia”. Kajian ini menggunakan sekumpulan pelajar daripada laman sosial Facebook, iaitu kumpulan Pelajar Indonesia Program Pengajian Bahasa dan Kesusasteraan Indonesia Unila 2013 sebagai responden kajian. Kumpulan ini dianalisis bagi mendeskripsikan kesantunan

berbahasa dan kesannya berdasarkan implikasi pembelajaran di sekolah menengah. Pengkaji dalam kajian turut mengenal pasti penggunaan pragmatik, iaitu pragmatik peraturan deklaratif dan perintah dalam komunikasi kumpulan Facebook yang memberikan implikasi kepada pembelajaran responden sasaran dalam kajian ini. Kajian ini mendapati, untuk membandingkan penggunaan kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar, iaitu responden yang terlibat dalam kumpulan Facebook ini, lebih banyak mempelajari dan mengaplikasikan prinsip kesantunan berbahasa apabila berkomunikasi dalam kumpulan demi kelancaran komunikasi berbanding pelajar lain. Responden mengaplikasikan maksim pujian dan ketidaksantunan yang melanggar maksim kerendahan hati terutamanya dalam perbualan berbentuk soal jawab secara formal atau tidak formal untuk memberikan kesan keselesaan dan tidak menyakiti perasaan penutur di samping memperbaiki komunikasi.

PRINSIP KESOPANAN LEECH

Prinsip kesopanan Leech (1993) terdiri daripada enam maksim dan empat maksim yang pertama merupakan berpasangan kerana maksim tersebut berada dalam skala dwipolar, iaitu faedah serta pujian dan cacian. Dua maksim yang berikutnya berada dalam skala ekapolar, iaitu skala simpati dan skala persetujuan. Maksim santun, maksim kerendahan hati, maksim persetujuan, maksim simpati, maksim budiman dan maksim sokongan merupakan antara maksim yang terdapat dalam Prinsip Kesopanan Leech (1993). Maksim santun merupakan salah satu alat untuk memberikan pujian kepada pendengar serta merupakan kaedah untuk memaksimumkan manfaat kepada orang lain dan meminimumkan manfaat bagi diri sendiri. Maksim kerendahan hati pula ialah strategi yang meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dengan cara memaksimumkan cacian terhadap diri sendiri. Seterusnya, maksim persetujuan bertujuan untuk meminimumkan kerugian kepada pendengar sebaliknya memaksimumkan kerugian kepada diri sendiri dengan cara memperlihatkan kecenderungan untuk mengutamakan persetujuan terhadap pendengar. Maksim keempat, maksim simpati, iaitu percubaan memaksimumkan simpati dan meminimumkan kebencian antara diri sendiri dengan orang lain. Maksim sokongan pula ialah maksim yang memaksimumkan pujian dan meminimumkan cacian terhadap pendengar. Maksim yang terakhir, iaitu maksim budiman, iaitu strategi untuk memaksimumkan kos bagi diri sendiri dan meminimumkan keuntungan atau manfaat terhadap diri sendiri. Pernyataan seseorang

melalui maksim budiman menjadi ungkapan atau tawaran yang sopan seperti kasih sayang, pertolongan dan bantuan.

Maksim Leech boleh dianggap serasi dengan Islam memandangkan pembinaan maksimnya berkaitan dengan keluhuran hati dan budi. Leech (1993) memberikan penekanan pada prinsip yang memaksimumkan keuntungan, kesepakatan, rasa hormat dan sikap belas kasihan kepada orang lain dengan meminimumkan atau mengabaikan perkara tersebut terhadap diri sendiri. Berdasarkan kajian sosiolinguistik yang terdahulu, kajian berkaitan dengan kesantunan berbahasa lebih menjurus kepada gaya pertuturan oleh pelajar sahaja secara umum yang menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Asmah untuk menganalisis dapatan kajiannya. Oleh itu, peranan Prinsip Kesopanan Leech (1993) dalam pengkategorian dan penganalisisan kesantunan berbahasa yang diujarkan oleh pelajar yang berkaitan dengan ilmu sosiolinguistik sangat berguna dalam kajian ini untuk mendapatkan hasil kajian secara tepat dan sempurna. Prinsip Kesopanan Leech (1993) lebih menekankan faktor budaya masyarakat, psikologi penutur-pendengar dalam usaha menyampaikan maksud dengan berkesan. Prinsip Kesopanan ini lebih menekankan tingkah laku dan persoalan beradab yang menghubungkan dua pihak dalam sesuatu proses komunikasi, iaitu antara diri sendiri yakni penutur dan orang lain yakni pendengar.

Dapatlah dikatakan bahawa penggunaan kesantunan bahasa kurang dititikberatkan dalam kalangan remaja sama ada lelaki mahupun perempuan. Perkara ini perlu dibendung kerana dikhuatiri generasi kini dan akan datang tidak lagi mempunyai perasaan rendah diri dan kurang menghormati orang yang lebih tua, pemimpin dan juga sesama masyarakat. Tambahan pula, sekolah juga dilihat sebagai institusi yang sememangnya mampu menyediakan suasana yang ideal untuk pelajar sekolah mempraktikkan amalan kesantunan berbahasa dalam pertuturan mereka.

METODOLOGI

Metodologi kajian bertujuan untuk memastikan objektif kajian ini tercapai. Berdasarkan kajian yang dijalankan, penulis memilih Negeri Sembilan sebagai lokasi kajian dan mengambil dua buah sekolah di kawasan Seremban untuk mendapatkan maklumat berkaitan dengan perkara yang hendak dicapai berdasarkan objektif kajian. Seremban merupakan kawasan dikaji untuk mendapatkan data, iaitu di SMK Senawang dan

SMK Seri Pagi. Borang soal selidik secara dalam talian yang berkaitan dengan kesantunan bahasa diedarkan dalam kalangan pelajar menengah atas. Selain itu, dua buah sekolah tersebut juga mudah diakses kerana kedudukannya berdekatan antara satu sama lain dan lebih ekonomi dari segi kos untuk perolehan data di kawasan tersebut.

Setiap kajian yang dijalankan memerlukan pemilihan subjek yang sesuai bagi menjamin sesuatu kajian itu berjaya mendapatkan maklumat yang betul, tepat dan sahih. Oleh yang demikian, beberapa kriteria yang sesuai bagi subjek yang dipilih untuk memenuhi kajian yang dijalankan. Responden terdiri daripada kalangan pelajar yang berumur 16 hingga 18 tahun dan berada pada peringkat menengah atas di sekolah. Selain itu juga, penulis memastikan responden terdiri daripada pelajar lelaki dan perempuan.

Data kajian ini ialah borang soal selidik, data kekerapan kepenggunaan kesantunan bahasa di laman sosial WhatsApp, Facebook, dan Twitter oleh pelajar menengah atas dalam tingkatan 4, 5, dan 6. Kekerapan ini dikira berdasarkan jumlah pelajar mengikut umur yang menjawab borang soal selidik yang telah diberikan secara maya. Responden yang dipilih dan diambil dari sekolah yang berbeza.

Pemilihan responden mengikut tiga kategori umur, iaitu 16 tahun, 17 tahun dan 18 tahun. Keseluruhan responden berjumlah 60 orang bagi dua buah sekolah yang dipilih. Pengumpulan data melibatkan dua bahagian dalam soal selidik, iaitu maklumat diri dan kekerapan penggunaan kesantunan berbahasa mengikut tiga maksim. Soal selidik diedarkan kepada responden semasa melakukan kajian lapangan di dua buah sekolah di Negeri Sembilan. Kandungan dalam soal selidik pada bahagian pertama ialah maklumat diri responden yang terdiri daripada jantina, umur, bangsa, dan jenis laman sosial yang digunakan. Maklumat diri ini diperlukan bagi pembuktian data yang sahih daripada pelajar yang berbeza sekolah. Bahagian kedua dalam penulisan ini ialah bahagian yang memaparkan kekerapan ujaran santun. Penelitian terhadap ujaran santun ini bertujuan untuk mengenal pasti kekerapan penggunaan kesantunan berbahasa responden dalam kajian. Daripada enam maksim, hanya tiga maksim sahaja yang dipilih untuk diteliti dalam data kajian, iaitu maksim santun, maksim kerendahan hati dan maksim persetujuan.

Bagi mencari suatu keputusan atau kesahihan data yang dikumpulkan oleh penulis, proses menganalisis data amat penting dalam sesuatu penyelidikan. Proses penganalisan data yang teliti dan perlu disahihkan melalui pengaplikasian Prinsip Kesopanan Leech (1993). Hasil daripada

kajian lapangan, data yang diperoleh telah dikumpulkan dan dianalisis dalam bentuk yang mudah difahami. Kesemua data ini dikategorikan mengikut kekerapan penggunaan kesantunan bahasa di laman sosial berdasarkan umur pelajar dalam kajian. Data yang telah dikategorikan kemudiannya dianalisis menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1993) bagi merumuskan kesantunan bahasa di laman sosial dalam kalangan pelajar menengah.

Di samping itu, penggunaan Prinsip Kesopanan Leech (1993) ini adalah untuk menganalisis setiap perkataan kesopanan yang diungkapkan oleh pelajar menengah atas kerana teori ini akan menentukan setiap kesopanan bahasa dengan mengemukakan beberapa maksim kesopanan yang diungkapkan oleh pelajar apabila berkomunikasi secara maya. Prinsip Kesopanan Leech (1993) ini dapat membezakan antara beberapa maksim kesopanan untuk memudahkan penganalisan data kesopanan yang diungkapkan oleh pelajar menengah atas, sama ada lelaki atau perempuan, semasa menggunakan laman sosial.

HASIL DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Ujaran Sopan bagi Pelajar Menengah atas di Laman Sosial

Dalam kajian ini, seramai 60 orang pelajar sekolah menengah atas daripada dua buah sekolah yang berbeza dan seramai 30 orang setiap sekolah telah dipilih sebagai responden kajian dengan menggunakan teknik pengedaran borang soal selidik.

Jadual 1 merupakan hasil kepelbagaian ujaran kesantunan bahasa mengikut jenis maksim yang digunakan oleh pelajar daripada dua buah sekolah di kawasan kajian. Yang berikut merupakan senarai ujaran yang telah dikenal pasti daripada laman sosial seperti WhatsApp dan Facebook. Ujaran santun yang digunakan oleh responden disenaraikan dan dibahagikan mengikut tiga jenis maksim ujaran. Bagi kategori yang pertama, iaitu maksim santun, antara ujaran yang dikenal pasti termasuklah “assalamualaikum...”, “selamat pagi...”, “hai...”, dan “woi...”. Responden di laman sosial yang menjadi medium platform utama sistem komunikasi remaja kini sangat kerap menggunakan ujaran ini. Seterusnya, kategori yang kedua pula ialah kategori ujaran maksim persetujuan yang diaplikasikan untuk menyampaikan persetujuan terhadap sesuatu hal yang dibincangkan atau diperkatakan di laman sosial tersebut. Antara ujaran yang dikenal pasti adalah seperti “aku tak setuju...”, “maafkan saya...” dan “saya merasakan”.... Kumpulan maksim yang terakhir pula ialah maksim

Jadual 1 Kepelbagaian ujaran kesantunan bahasa.

Ujaran	Jenis maksim	Laman sosial
1. assalamualaikum... 2. selamat pagi... 3. hai... 4. woi...	Maksim santun	Whatsapp dan Facebook
1. aku tak setuju... 2. saya merasakan...	Maksim persetujuan	
1. anda tidak / awak... 2. maaf... 3. janganlah... 4. maafkan saya / sorry....	Maksim kerendahan hati	

simpati atau maksim kerendahan hati. Antara ujaran yang digunakan oleh responden adalah seperti “anda tidak / awak...”, “maaf...” dan “janganlah...”. Ujaran ini diaplikasikan dalam laman sosial ketika berkomunikasi untuk menunjukkan sifat rendah diri seseorang sesama pengguna ujaran.

Kekerapan Ujaran Santun Mengikut Umur Pelajar Menengah Atas di Laman Sosial.

Jadual 2 menunjukkan kategori umur serta kekerapan ujaran santun yang diucapkan oleh pelajar di dua buah sekolah. Berdasarkan jadual di atas, responden yang diperoleh daripada SMK Senawang terdiri daripada tiga bangsa utama, iaitu bangsa Melayu, Cina dan India. Bagi pelajar yang berumur 16 tahun, kekerapan ujaran santun yang digunakan adalah sebanyak 45 kali, manakala pelajar yang berumur 17 tahun pula, kekerapan ujarannya sebanyak 64 kali. Bagi pelajar yang berumur 18 tahun di sekolah yang sama, kekerapan ujarannya adalah sebanyak 53 kali. Ujaran santun yang diucapkan oleh para pelajar di sekolah ini adalah berdasarkan pemerhatian penulis di laman sosial seperti WhatsApp dan Facebook.

Seterusnya, responden di SMK Seri Pagi pula terdiri daripada bangsa Melayu, Cina dan India yang berumur dalam lingkungan 16, 17 dan 18 tahun. Kekerapan ujaran santun yang digunakan di laman sosial seperti WhatsApp dan Facebook adalah sebanyak 45 kali bagi pelajar

Jadual 2 Jumlah kekerapan ujaran santun mengikut umur.

Kategori Umur	Orang	Jumlah Kekerapan ujaran santun	Laman sosial
1) SMK Senawang			Whatsapp, Facebook
16 tahun	5	45	
17 tahun	15	64	
18 tahun	10	53	
2) SMK seri pagi			
16 tahun	6	45	
17 tahun	17	66	
18 tahun	7	53	
	Jumlah	326	

yang berumur 16 tahun, manakala pelajar yang berumur 17 tahun pula, kekerapan ujarannya adalah sebanyak 66 kali. Bagi pelajar yang berumur 18 tahun di sekolah yang sama, kekerapan ujaran yang mereka gunakan adalah sebanyak 53 kali. Data bagi jumlah kekerapan dalam kajian ini didapati daripada borang soal selidik dan diproses secara manual dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Data tersebut menggunakan nilai kekerapan yang diambil daripada jumlah pelajar yang menjawab borang soal selidik yang telah diedarkan mengikut umur sebelum ini secara maya dan dipersembahkan dalam bentuk jadual di atas untuk menunjukkan jumlah kekerapan kesantunan berbahasa di laman sosial.

Ujaran Santun Mengikut Maksim dalam Prinsip Kesopanan Leech.

Analisis kajian mendapati bahawa pelajar sekolah menengah atas menggunakan pelbagai ujaran yang sopan untuk menyapa guru, rakan, jiran dan ahli masyarakat sekeliling, iaitu dalam maksim santun apabila pelajar menggunakan laman sosial seperti WhatsApp dan Facebook.

Jadual 3 menunjukkan kepelbagaian kata sapaan yang digunakan oleh pelajar menengah atas di laman sosial untuk menyapa guru, rakan, jiran dan ahli masyarakat bagi menunjukkan kesantunan berbahasanya. Ujaran yang paling banyak digunakan oleh pelajar ialah “assalamualaikum”, iaitu sebanyak 43 kali kekerapannya diikuti dengan “selamat/ salam sejahtera” sebanyak 20 kali, “selamat pagi” sebanyak 16 kali, “hai” sebanyak 10

Jadual 3 Ujaran bagi maksim santun.

Kata sapaan	Umur (tahun)	Jumlah Kekerapan ujaran	Laman sosial
Assalamualaikum....	16, 17 dan 18	43	Whatsapp, Facebook
Selamat pagi...	16	16	
Selamat / Salam sejahtera...	18	20	
Hai....	17	10	
Awak / anda tidak / tak...	16	19	
Jumlah		108	

kali dan “awak/anda tidak/ tak/kau tak...” sebanyak 19 kali kekerapan ujarannya di laman sosial.

Sesuatu ujaran itu akan lebih beradab dan santun bahasanya apabila ujaran bagi penutur diminimumkan dan manfaat bagi pendengar dimaksimumkan dalam maksim santun. Semasa membuat sapaan di laman sosial, penggunaan ujaran “assalamualaikum”, “selamat pagi”, “selamat/salam sejahtera” dan “hai” digunakan. Penggunaan ujaran tersebut oleh pelajar semasa membuat perbincangan di laman sosial adalah untuk melahirkan harapan penutur terhadap keselamatan dan kesejahteraan kepada penerima agar bahasa yang digunakan lebih sopan dan berbahasa.

Oleh itu, ujaran “assalamualaikum” kerap digunakan kerana ucapan tersebut mengandungi maksud “selamat sejahtera atas kamu”, “selamat pagi dan selamat/salam sejahtera” dapat memaksimumkan manfaat kepada pendengar dan ujaran tersebut bermaksud doa dan harapan baik daripada penutur terhadap pendengar dan berbentuk sopan bahasanya apabila pelajar menggunakannya di laman sosial. Menurut, Wan Siti Fatimatul Akmal (2019), Islam telah menganjurkan beberapa panduan untuk menjaga kesantunan dalam berbahasa seperti strategi salam strategi berkomunikasi, strategi doa dan strategi syukur. Ucapan yang mengikut strategi tersebut dianggap dapat menonjolkan kesantunan penuturnya. Selain itu, analisis kajian menunjukkan perkataan atau ujaran “hai” yang digunakan oleh pelajar di laman sosial dilihat hanya sesuai diujarkan kepada sesetengah pendengar dan dalam konteks tertentu sahaja. Apabila ingin bertegur di

laman sosial terutamanya oleh pelajar sekolah, ujaran “hai cikgu”, “hai encik/puan”, “hai cikgu sihat?”, “hai makcik, tunggu siapa tu?” daripada data didapati bukan sahaja tidak sesuai digunakan malah kurang sopan bahasanya. Hal ini kerana ujaran hai bersifat tidak formal dan kurang sopan bahasanya apabila penggunaannya kepada orang yang lebih tua atau orang yang dihormati seperti guru, walaupun diucapkan di laman sosial. Jadual 3 juga telah menunjukkan bahawa ujaran sapaan bagi “hai” kurang digunakan oleh pelajar menengah atas apabila ingin bertegur seseorang di laman sosial. Begitu juga dengan ujaran bagi “awak/anda tidak/ tak/ kau tak...” yang sesuai digunakan untuk menegur seseorang kerana ujaran tersebut merupakan ujaran yang santun untuk membuat sesuatu teguran.

Selain itu, jika dilihat dalam Jadual 3 yang diambil berdasarkan peringkat umur bagi kedua-dua buah sekolah kekerapan ujaran santun bagi kata sapaan “assalamualaikum” sebanyak 43 kali, iaitu jumlahnya adalah lebih tinggi berbanding kata sapaan yang lain. Bagi kata sapaan “selamat pagi” pula, pelajar yang berumur 17 tahun bagi kedua-dua buah sekolah, lebih kerap menggunakannya di laman sosial, iaitu sebanyak 16 kali berbanding peringkat umur lain. Seterusnya, bagi kata sapaan “selamat / salam sejahtera” pula, jumlah kekerapannya sebanyak 20 kali, iaitu pada peringkat umur 18 tahun bagi kedua-dua buah sekolah. Akhir sekali, kata sapaan bagi “hai” sebanyak 10 kali sahaja kekerapannya yang digunakan oleh pelajar yang berumur 17 tahun bagi kedua-dua buah sekolah.

Analisis kajian juga mendapati bahawa pelajar sekolah menengah atas bagi kedua-dua buah sekolah menggunakan pelbagai ujaran yang sopan untuk membuat sesuatu keputusan atau persetujuan apabila berkomunikasi dengan rakan mereka di laman sosial seperti WhatsApp dan Facebook yang berkaitan dengan maksim persetujuan.

Dalam Jadual 4, analisis menunjukkan bahawa ujaran santun juga diamalkan oleh pelajar menengah atas semasa mereka menyatakan rasa tidak setuju atau setuju terhadap sesuatu idea yang disampaikan oleh rakan mereka di laman sosial seperti WhatsApp dan Facebook. Ujaran santun dalam maksim persetujuan ini kerap digunakan oleh pelajar menengah atas di laman sosial, antaranya termasuklah “saya tidak setuju/ saya tidak bersetuju/aku tak setuju/ aku tidak...”, iaitu sebanyak 45 kali kekerapannya diikuti ujaran “saya rasa/saya merasakan/saya berasa/aku rasa...” sebanyak 34 kali.

Berdasarkan Jadual 4, penulis turut membuat analisis berdasarkan peringkat umur bagi kedua-dua buah sekolah. Bagi ujaran “saya tidak setuju/saya tidak bersetuju/aku tak setuju/aku tidak”, jumlah kekerapannya

Jadual 4 Ujaran bagi maksim persetujuan.

Ujaran	Umur (tahun)	Jumlah Kekeperapan ujaran	Laman sosial
Saya tidak setuju/saya tidak bersetuju/aku tak setuju/aku tidak.....	16, 17 dan 18	45	Whatsapp, Facebook
Saya rasa/saya merasakan /aku rasa.....	18	34	
Jumlah		79	

sebanyak 45 kali bagi pelajar yang berumur 16, 17 dan 18 tahun dan merupakan ujaran yang paling tinggi antara kekerapan ujaran yang lain. Ujaran tersebut telah melanggar hukum maksim persetujuan Leech kerana ujaran bantahannya dilakukan secara terang-terangan yang menyebabkan ujaran tersebut dikategorikan dalam pelanggaran maksim. Seterusnya, bagi ujaran “saya rasa/saya merasakan /aku rasa”, kekerapannya adalah sebanyak 34 kali bagi pelajar yang berumur 18 tahun di kedua-dua buah sekolah.

Analisis kajian juga mendapati bahawa pelajar sekolah menengah atas bagi kedua-dua buah sekolah menggunakan pelbagai ujaran yang sopan untuk membuat sesuatu teguran kesalahan atau kesilapan seseorang apabila berkomunikasi dengan rakan mereka di laman sosial seperti WhatsApp dan Facebook yang berkaitan dengan maksim kerendahan hati.

Jadual 5 memaparkan analisis terhadap ujaran bagi maksim kerendahan hati, ujaran menegur kesilapan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelajar sekolah menengah atas terhadap penerima, iaitu individu, rakan, dan sebagainya di laman sosial seperti WhatsApp dan Facebook. Antara ujaran yang paling kerap digunakan oleh responden termasuklah ujaran “minta maaf/maafkan/maafkah...” sebanyak 49 kali diikuti ujaran “wei/weh...” sebanyak 47 kali kekerapan ujarannya diikuti ujaran “jangan/janganlah...” dengan 24 kekerapannya dan ujaran “sorry/sorrylah...” sebanyak 19 kali kekerapan ujarannya di laman sosial. Penggunaan ujaran yang telah dikenal pasti dalam Jadual 5 menunjukkan kesopanan berbahasa

Jadual 5 Ujaran bagi maksim kerendahan hati.

Ujaran	Umur (tahun)	Jumlah Kekerapan ujaran	Laman sosial
Jangan/janganlah...	18	24	Whatsapp, Facebook
Wei/weh...	16, 17 dan 18	47	
Minta maaf/maafkan/ maafkah...	16	49	
Sorry / sorry lah...	17	19	
Jumlah		139	

untuk menegur kesilapan atau kesalahan orang lain yang digunakan oleh responden di laman sosial.

Ujaran “jangan/ janganlah...” berdasarkan Jadual 5 menunjukkan ujaran di laman sosial yang terlalu berterus terang. Maka, ujaran yang digunakan oleh pelajar sekolah menengah atas seperti ini kurang mempunyai nilai santunnya apabila diujarkan untuk membuat teguran kepada seseorang di laman sosial. Seseorang yang menggunakan laman sosial juga kurang bersetuju dengan penggunaan ayat tersebut untuk membuat teguran. Hal ini kerana, pelanggaran maksim santun akan berlaku disebabkan ujaran yang terlalu berterus terang ini. Malah, ujaran “jangan/ janganlah...” juga tidak sesuai digunakan oleh responden kerana ujaran ini merupakan ujaran berbentuk arahan yang dikenakan terhadap seseorang di laman sosial bagi meminta penerima atau pendengar untuk jangan melakukan sesuatu. Ujaran bagi “wei/weh” berdasarkan Jadual 5 pula merupakan kata seruan yang tidak patut digunakan oleh responden yang merupakan pelajar sekolah menengah atas semasa melakukan teguran di laman sosial. Ujaran seperti ini menunjukkan pengguna melahirkan perasaan marah kepada sasaran ujaran disebabkan kesalahan yang dilakukannya di laman sosial. Walaupun ujaran ini tidak mematuhi maksim santun yang membawa faedah kepada penerima, dengan kekerapan penggunaan ujaran yang tinggi seperti dalam Jadual 5, ujaran ini telah menjadi satu kebiasaan kepada pelajar dalam kajian untuk menggunakan ujaran tersebut bagi membuat teguran di laman sosial.

Berdasarkan Jadual 5, kekerapan ujaran “minta maaf/maafkan/maafilah...” dan “sorry/sorrylah...” pula memperlihatkan bentuk maksim kerendahan hati, iaitu dengan meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dan memaksimumkan kata-kata yang kurang memuji diri sendiri. Ujaran tersebut menepati maksim kerendahan hati yang digunakan oleh responden di laman sosial. Apabila ingin membuat teguran kepada seseorang di laman sosial, ujaran ini patut digunakan oleh pelajar sekolah menengah atas kerana ujaran tersebut menunjukkan kesopanan berbahasa.

Analisis berdasarkan Jadual 5, iaitu peringkat umur bagi kata ujaran maksim kerendahan hati di kedua-dua buah sekolah turut dilakukan. Responden peringkat umur 18 tahun berbanding peringkat umur yang lain dilihat lebih kerap menggunakan ujaran “jangan/janganlah” di laman sosial, iaitu sebanyak 24 kali. Kesemua responden pada peringkat umur, iaitu 16, 17 dan 18 tahun kerap menggunakan ujaran “wei/weh” dalam komunikasi di laman sosial, iaitu sebanyak 47 kali dan merupakan kekerapan ujaran yang tertinggi berbanding dengan ujaran yang lain. Pelajar yang berumur 16 tahun pula merupakan yang paling kerap menggunakan ujaran “minta maaf/maafkan/maafilah” di laman sosial oleh, iaitu sebanyak 49 kali.

Analisis ini mendapati bahawa penggunaan ketiga-tiga maksim dalam kalangan pelajar sekolah menengah atas di media sosial adalah berada pada tahap yang memuaskan kerana kekerapan ujaran santun yang digunakan dalam kalangan pelajar semasa menggunakan media sosial. Selain itu, penulis juga dapat menyimpulkan bahawa pelajar yang berumur 17 tahun bagi kedua-dua sekolah menunjukkan jumlah kekerapan ujaran santun yang paling tinggi berbanding peringkat umur yang lain semasa berkomunikasi di laman sosial. Oleh itu, pelbagai strategi kesantunan berbahasa harus dipraktikkan bagi meningkatkan tahap kesantunan bahasa dalam kalangan generasi muda terutamanya di sekolah yang dilihat sebagai institusi yang mampu meningkatkan kesantunan berbahasa dalam pertuturan mereka.

KESIMPULAN

Kajian ini merupakan kajian analisis penggunaan kesantunan berbahasa oleh pelajar menengah atas di laman sosial. Dengan penggunaan Prinsip Kesopanan Leech (1993), kajian ini mampu mencapai objektif yang telah ditetapkan. Dengan penggunaan sistem bahasa yang baik, manusia dapat menjalani kehidupan seharian dengan lancar dan berkesan apabila cara menyampaikan sistem bahasa itu dapat diterima oleh pendengar secara positif. Maka, objektif dan permasalahan kajian yang diutarakan oleh

penulis telah dilaksanakan oleh penulis. Pelajar menengah atas mematuhi maksim santun semasa ingin membuat sesuatu pertanyaan atau sebagai permulaan ayat apabila berkomunikasi di laman sosial dengan tujuan dapat memaksimumkan manfaat kepada pendengar. Maksim kerendahan hati pula dipatuhi oleh pelajar menengah atas apabila mereka ingin meminta kebenaran untuk bercakap atau membuat sesuatu teguran atau menolak sesuatu permintaan kepada rakannya semasa berkomunikasi di laman sosial dengan tujuan meminimumkan pujian terhadap diri sendiri dan memaksimumkan kata-kata yang kurang memuji diri sendiri. Maksim persetujuan dipatuhi oleh pelajar menengah atas apabila mereka ingin menyatakan pendapat setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu idea yang disampaikan oleh rakan mereka di laman sosial dan bertujuan untuk mengurangkan cacian dan menambahkan pujian terhadap orang lain. Oleh itu, dengan kesantunan berbahasa mereka mampu berkomunikasi dengan lebih santun melalui penerapan strategi kesantunan bahasa apabila mereka ingin berkomunikasi di laman sosial secara formal atau tidak formal bagi berhadapan dengan pelbagai masyarakat sekeliling yang menggunakan laman sosial sebagai media komunikasinya.

Daripada kajian yang dijalankan didapati kesantunan bahasa yang digunakan oleh pelajar menengah atas semasa berkomunikasi di laman sosial menunjukkan suatu keberkesanan pendidikan kesantunan bahasa di sekolah terutama dalam situasi formal atau tidak formal. Ujaran yang terlalu berterus terang ketika melakukan teguran kepada pendengar didapati tidak sesuai digunakan oleh pelajar menengah atas semasa berkomunikasi di laman sosial kerana ujaran tersebut kurang bersopan santun dan boleh menyebabkan berlakunya perselisihan faham kepada pendengar.

Prinsip Kesopanan Leech (1993) yang mengemukakan enam maksim (maksim santun, maksim budiman, maksim sokongan, maksim persetujuan, maksim kerendahan hati dan maksim simpati) dalam membentuk tingkah laku beradab sememangnya dapat membantu penutur untuk mempraktikkan strategi kesantunan berbahasa dalam perbualan mereka. Amalan kesantunan bahasa dalam kalangan pelajar menengah atas melibatkan pelbagai situasi dan pendengar daripada pelbagai lapisan umur dan pangkat apabila berkomunikasi di laman sosial.

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan ini, penulis berhasrat untuk mencadangkan beberapa penambahbaikan penyelidikan yang dilakukan pada masa hadapan. Penulisan terhadap penggunaan kesantunan berbahasa dilihat sebagai sesuatu yang penting walaupun kesantunan berbahasa ini tidak digunakan dalam bahasa formal apabila digunakan di laman sosial

sebagai alat berkomunikasi. Oleh itu, penulis juga mencadangkan agar lebih banyak kajian saintifik yang dilakukan terhadap kesantunan berbahasa yang tertumpu pada pelajar sekolah kerana kajian seperti ini merupakan salah satu usaha untuk mengembangkan lagi serta memartabatkan kesantunan berbahasa dan dipandang tinggi oleh seseorang apabila berkomunikasi dengan seseorang yang tidak dikenalnya.

PENGHARGAAN

Penulisan ialah hasil penyelidikan daripada Geran Fundamental Kementerian Pengajian Tinggi FRGS (FRGS/1/2021/WAB10/UKM/02/2).

RUJUKAN

- Ahmad Maulidi. (2015). Kesantunan berbahasa pada media jejaring sosial Facebook. *e- Jurnal Bahasantodea*, 3(4), 42-29. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Bahasantodea/article/download/6328/503> 1
- Agus Ari Iswara, Kadek Yogi Susana. (2019). Analisis kesantunan bahasa media sosial: komunikasi mahasiswa kepada dosen Stmik Stikom Indonesia. *Jurnal Bahasa dan Budaya*, 2(3), 10–29. <https://doi.org/10.22225/kulturistik.3.2.1185>
- Ainal Akmar Ahmad, Maizatul Azura Yahya, Nasihah Hashim, Noor Aida Mahmor. (2016). Kesantunan bahasa semasa berkomunikasi di laman sosial. *Proceeding of the International Conference on Government & Public Affair*. Diakses daripada https://www.researchgate.net/profile/Ainal_Ahmad/publication/308897394 KESANTUNAN_BAHASA_SEMASA_BERKOMUNIKASI_DI_LAMAN_SOSIAL/links/57f5c7c608ae280dd0b8ed38.pdf
- Asmah Haji Omar. (2007). *Kesantunan bahasa dalam pengurusan pentadbiran dan media*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Hendri Wakaimbang, Nurlaksana Eko Rusminto, & Siti Samhati. (2016). Kesantunan berbahasa dalam grup Facebook dan implikasinya terhadap pembelajaran bahasa Indonesia. *Jurnal Kata (Bahasa, Sastra, dan Pembelajarannya)*, 4(3), 1–12. Dicapai pada 25 Oktober 2020, daripada <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/BINDO1/article/view/11297>
- Holmes, J. and M. Marra. (2002). Having a laugh at work: how humour contributes to workplace culture. *Journal of Pragmatic*, 34(12), 1683-1710. Diakses daripada <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378216602000322>
- Kalthum Ibrahim, & Nur Faezah Kamaruzaman. (2017). Kesantunan bahasa dalam rancangan bual bicara Meletop: satu kajian sosiolinguistik. *Jurnal*

- linguistik*, 21(2), 060-068. <http://www.myjurnal.my/public/article-view.php?id=118296>
- Leech, G. (1993). *Prinsip pragmatik*. Terj. Azhar M. Simin. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Siti Ezaleila Mustafa & Azizah Hamzah. (2015). Media sosial: Tinjauan terhadap laman jaringan sosial dalam talian tempatan. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 12(2), 37–52. https://umexpert.um.edu.my/public_view.php?type=publication&row=NzEzN A%3D %3D
- Tuan Nurizan Raja Yunus. (2006). Komunikasi dan sastera. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 8(1), 109–124. Dicapai pada 24 September 2020, daripada <http://www.myjurnal.my/public/article-view.php?id=612>
- Wan Siti Fatimatul Akmal W Hassan. (2019). Strategi dan panduan kesantunan bahasa menurut perspektif Islam. *ISLÓMIYYÓT*, 41(1), 117–124. Dicapai pada 24 Oktober 2020, daripada <https://ejournal.ukm.my/islamiyyat/article/view/33586/9587>
- Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Hassan & Mohd Nur Hafizudin Md Adama. 2011. Kesantunan bahasa dalam kalangan remaja sekolah menengah. *Jurnal Bahasa*, 12(2), 321– 328. Dicapai pada 15 November 2020, daripada <http://jurnalbahasa.dbp.my/wordpress/wpcontent/uploads/2014/08/7>