

Kesantunan Melayu: Analisis Konteks Perbualan dalam Rancangan Bual Bicara

Indirawati Zahid
indirawati@um.edu.my
Universiti Malaya

Arina Johari
arinajr@iium.edu.my
Universiti Islam Antarabangsa Malaysia

ABSTRAK

Kesantunan Melayu merupakan kesantunan yang digunakan dalam masyarakat Melayu – terikat dengan norma dan nilai masyarakat itu sendiri. Kesantunan Melayu (**KM**) merupakan hasil proses penggabungan dan modifikasi model Asmah (2000), Awang (2007) dan Tenas (2011). **KM** ini terbentuk daripada tiga faktor, iaitu peranan, kuasa dan perbezaan taraf sosial (**PKS**), tajuk (**T**) dan peraturan (**Per.**). Selain dari itu, faktor air muka (maruah) tercakup dalam **PKS**. Kajian ini menggunakan **KM** untuk menganalisis konteks perbualan struktur isi pemeran komunikasi dalam rancangan bual bicara bertajuk “*Celik Mata, Reset Minda Orang Yang Tenang*” yang diterbitkan oleh radio IKIM.fm. Pemeran komunikasi terdiri dari pengacara (PC), tetamu undangan (TU), pemanggil (PG) dan soalan FB (FB). Dalam struktur ini terdapat 16 konteks perbualan dengan 484 dialog. Analisis yang dilakukan mempunyai dua objektif, iaitu pengaplikasian **KM** dan kecenderungan penggunaan **KM** oleh pemeran. Kajian ini menggunakan kaedah analisis teks dan analisis kuantitatif. Dapatan analisis memperlihatkan aplikasi variasi **KM**, iaitu **KM** lengkap **PKS+T+Per.** dan tidak lengkap – melibatkan dua **KM** dan satu **KM**. Dapatan analisis memperlihatkan TU cenderung menggunakan faktor **PKS+T** dan **PKS+T+Per.** PC pula cenderung terikat dengan faktor **Per.** Sementara PG terikat dengan faktor **T** dan **Per.** dan FB, yang memperlihatkan kecenderungan faktor **T+Per.** Ini memperlihatkan bahawa **KM** diaplikasikan oleh pemeran komunikasi sesuai dengan peranan mereka dalam rancangan tersebut. Kesimpulannya **KM** dikawal secara mutlak oleh konteks dan pemeran komunikasi.

Kata kunci: Kesantunan Melayu (**KM**); pemeran komunikasi; konteks perbualan; faktor dan situasi bebas konflik

Malay Politeness: Conversational Context Analysis in Talk Show

ABSTRACT

Malay politeness is the politeness used in the Malay community - bound by the norms and values of society. Malay Politeness (**KM**) is a result of merging and modification process of Asmah (2000), Awang (2007) and Tenas (2011) model. **KM** was formed by three factors, which are role, power and differences in social status (**PKS**), titles (**T**) and rules (**Per.**). *Air muka* (dignity) is included in **PKS**. **KM** was used to analyze conversational context of content structure of the talk show titled “*Celik Mata, Reset Minda Orang Yang Tenang*” published by radio IKIM.fm. Communicator consist of host (PC), invited guest (TU), callers (PG) and FB (FB) questions. There are 16 conversational contexts with 484 dialogues in this structure. The analysis has two objectives, the application of **KM** and the tendency of **KM** used by the cast. Text analysis and quantitative research design are employed in the study.

Findings show variation of **KM** is applied, which includes complete **KM PKS+T+Per.** and incomplete - involving two **KM** and one **KM**. Findings show that TU tend to use **PKS+T** and **PKS+T+Per.** factor. PC was bound to the **Per.** factor. While PG is bound by the **T** and **Per.** and FB, which showed a tendency of **T+Per.** factor. This shows that **KM** is applied by the communicator in accordance with their role. In conclusion, **KM** is absolutely controlled by the context and the communicators.

Keywords: Malay politeness (**KM**); communicator; conversational context; factors and context free situation

PENDAHULUAN

Kesantunan merupakan aspek yang dititikberatkan semasa komunikasi. Kesantunan diaplikasikan dalam komunikasi baik secara verbal mahupun tak verbal bagi mewujudkan situasi bebas konflik. Situasi bebas konflik ini diwujudkan dengan penggunaan pelbagai strategi bahasa. Sebagai pengguna bahasa, kita memilih struktur ayat, pemilihan kata, cara penyampaian dan sebagainya sebagai strategi bahasa untuk memastikan komunikasi yang berlangsung berjaya. Strategi ini digunakan sesuai dengan konteks linguistik dan persekitaran bahasa tempat berlangsungnya sesuatu komunikasi. Penggunaan strategi ini bertujuan untuk mencapai sesuatu objektif. Dalam usaha mencapai sesuatu objektif komunikasi, kesantunan diaplikasi. Menurut Tenas (2011, hlm. 11):

... kesantunan berbahasa dapat memudahkan dan melancarkan hubungan antara satu dengan lain, sehingga “runding usai mufakat selesai, niat terkabul hajatpun sampai”

Dalam rancangan bual bicara sama ada ditonton ataupun didengar, berbentuk rakaman mahupun bersiaran langsung aspek kesantunan berbahasa sememangnya dititikberatkan. Penerbit rancangan, individu yang terlibat, syarikat radio dan/atau televisyen akan menerima kesan buruk sekiranya kesantunan diremehkan. Pemeran komunikasi khususnya pengacara rancangan perlu bijak menangani situasi ketidaksantunan sekiranya berlaku. Hal yang sama diperkatakan oleh Rohaidah et.al. (2013), iaitu pengerusi dan pemeran-pemeran utama dalam peristiwa bahasa perbincangan interaktif di televisyen ini dapat memastikan sama ada tujuan penyiaran program tersebut dapat dicapai atau tidak oleh pihak-pihak berkenaan.

SOROTAN LITERATUR

Kesantunan dititikberatkan dalam kehidupan bermasyarakat bagi mewujudkan situasi bebas konflik. Dalam konteks masyarakat Melayu, aspek ini dibincangkan oleh Za'ba (1950) dalam artikelnya bertajuk *Malay Manners and Etiquete* yang diterbitkan dalam *Journal Malayan Branch*. Za'ba membincangkan beberapa amalan berkaitan dengan adab dan tatasusila dalam masyarakat Melayu yang sentiasa dipupuk dan diamalkan oleh orang Melayu sejak turun-temurun dalam berkomunikasi. Antara aspek yang perlu diambil kira ketika berinteraksi ialah menyapa dengan tertib, mengawal nada suara ketika bercakap, tidak sombong atau memuji-muji diri, menanti giliran bercakap serta memberikan peluang kepada orang lain untuk bercakap. Ciri-ciri ini dapat mewujudkan individu yang bertatasusila dan berperibadi mulia di mata masyarakat. Jika tidak memilikinya, seseorang itu boleh diumpamakan seperti “bukan Melayu sebenar” atau “tidak tahu bahasa”. Asmah (2000) pula berpendapat, kesantunan jika mengikut perspektif Melayu ialah penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan kegusaran, kemarahan dan rasa tersinggung daripada pendengar sementara Awang (2007) menyatakan kesantunan sebagai penggunaan bahasa yang baik,

sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicara. Tenas (2011) pula menyatakan kesantunan sebagai perilaku seseorang yang “tahu diri” atau “sedar diri”, mencerminkan kearifan dan kebijaksanaan dalam menilai dan mengukur kemampuan diri agar dapat menempatkan dirinya secara baik dan benar dalam kehidupan berumah tangga, masyarakat, berbangsa dan bernegara. Pandangan yang sama diperkatakan oleh Indirawati (2005) bahawa kesantunan yang diamalkan mencerminkan budaya sesuatu masyarakat. Ringkasnya, kesantunan mencakupi aspek bahasa, sama ada verbal mahupun tak verbal. Aspek verbal mencakupi aspek tatabahasa yang digunakan termasuk bahasa halus manakala aspek tak verbal mencakupi aspek paralinguistik – nada suara dan perlakuan yang melibatkan bahasa badan. Kesemua ini dititikberatkan bagi menjaga air muka lawan tutur. Bagi masyarakat Melayu, menurut Asmah (2000) air muka merupakan sesuatu yang perlu dijaga kerana ia berkaitan dengan maruah diri dan keluarga. Memandangkan kesantunan bersifat subjektif dan relatif maka kesantunan perlu dipelajari. Dan selaras dengan itu terdapat banyak kajian kesantunan menggunakan korpus Melayu dilakukan. Antara kajian yang dilakukan ialah Sanat (1998, 2001 & 2002), Rohaidah et al. (2013), Noriati (2013), Abd. Ganing (2015), Sara (2016) dan Arina & Indirawati (2016). Sanat (1998, 2001 & 2002) memperkenalkan model kesantunannya yang dikenali sebagai Kesantunan Paling Luas (KPL). Model ini membahaskan fungsi-fungsi bahasa yang santun dari perspektif agama Islam. Beliau berpendapat kesantunan berbahasa adalah manifestasi ibadah seseorang yang sangat dititikberatkan dalam Islam supaya dapat membawa kebaikan dalam kehidupan seseorang seterusnya mencegah segala yang mungkar. Rohaidah et.al. (2013) dalam kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesantunan dan strategi komunikasi dalam tiga genre perbincangan di televisyen menyatakan bahawa strategi komunikasi yang diaplikasi oleh pemeran merupakan penanda kesantunan seseorang untuk mencapai matlamat interaksi. Penyelidikan beliau menggunakan model kesantunan Asmah (2000).

Noriati (2013) pula meneliti kesantunan orang Melayu dalam majlis pertunangan dengan memperincikan unsur Islam sebagai asas perilaku santun seseorang untuk memenuhi kehendak sosial dan budaya masyarakat Melayu dalam majlis pertunangan. Noriati mengaplikasikan model Sanat (2000) dan teori Leech (1983) dalam kajiannya. Kajian berterusan dengan Abd. Ganing (2015) telah menganalisis ceramah motivasi yang dikendalikan oleh Dr. Fadzilah Kamsah. Abd. Ganing mengaplikasikan teori Grice (1975). Sementara itu Sara (2016) dalam kajian Ph.D-nya telah menganalisis kesantunan berbahasa dalam peristiwa bahasa novel Komsas, *Melunas Rindu*. Sara telah mengaplikasikan gabungan teori Leech (1983) dan Grice (1975) dalam kajiannya. Dapatan analisis tersebut didapati bersifat lebih holistik kerana gabungan kedua-dua teori ini telah berjaya menghuraikan aspek kesantunan dengan lebih baik dalam watak dan perwatakan novel tersebut. Arina & Indirawati (2016) pula menganalisis ujaran meminta dan memberi nasihat dalam rancangan bual bicara. Dalam kajian ini Arina & Indirawati mengaplikasi gabungan teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) dan Grice (1975). Dapatan kajian ini memperlihatkan pemeran komunikasi dalam rancangan bual bicara ini menjaga muka dengan aplikasi strategi kesantunan positif dan negatif selain mengambil kira maksim Grice yang empat tersebut.

Perbincangan dan analisis kesantunan Melayu yang dilakukan sebelum ini kurang menggunakan model sarjana tempatan. Kebanyakan kajian mengaplikasikan model dan teori dari sarjana barat. Sehubungan dengan itu, dapatan yang diperoleh lebih bersifat perspektif barat. Bagi merapatkan jurang kajian, analisis yang akan dilakukan ini menggunakan pendekatan sarjana tempatan, iaitu model Asmah (2000), Awang (2007) dan Tenas (2011) yang digabung dan dimodifikasi untuk membentuk model yang dinamakan Kesantunan Melayu (KM).

Model kesantunan barat tidak bersifat sarwajagat. Penyataan ini telah dibuktikan

melalui kajian dalam bahasa Jepun oleh Matsumoto (1988) dan Gagne (2010). Hal yang sama dalam kajian bahasa China oleh Zhan (1992) serta Mao (1994) dan Yeung (1997) bagi bahasa Inggeris dan China. Sehubungan itu dalam kasus ini, keperluan menganalisis data bahasa Melayu dengan menggunakan **KM** wajar dilakukan.

BAHAN KAJIAN

Kajian ini menggunakan rancangan bual bicara bertemakan motivasi diri dan kerohanian bertajuk “*Celik Mata, Reset Minda Orang Yang Tenang*” yang telah dimuat naik dalam laman sesawang *YouTube* pada 19 November 2012. Rancangan bual bicara ini disiarkan di radio dalam slot *Aspirasi*, segmen *Islam Itu Indah* yang disiarkan pada setiap hari Rabu jam 10 sehingga 11 pagi. Rancangan ini diterbitkan oleh Radio IKIMfm. Radio IKIMfm merupakan satu-satunya stesen radio yang berkonsepkan islami di Malaysia (<http://www.IKIMfm.com>). Rancangan ini berformat interaktif yang melibatkan beberapa pemeran komunikasi, iaitu pengacara tetap (Maslina Alias) serta tetamu undangan tetap (Professor Dr. Muhaya Mohamad), pemanggil (*phone-in*) dan soalan berdasarkan kiriman dari *Facebook* (FB). Sesuai dengan sifat rancangan motivasi, konteks perbualan yang tercakup dalam bahan ini mengandungi ujaran meminta dan memberi nasihat yang dikendalikan oleh pengacara beserta tetamu undangan tetap selain khalayak yang turut mengambil bahagian dalam rancangan ini. Analisis dilakukan atas semua konteks perbualan bahasa Melayu termasuk campur kod (bahasa Inggeris, dialek serta slanga) dan *backchannel* oleh pemeran komunikasi rancangan ini. Fokus analisis hanya pada konteks perbualan struktur isi yang melibatkan pemeran, iaitu pengacara tetap, tetamu undangan tetap, pemanggil dan pengirim (melalui FB) dalam rancangan ini. Terdapat 16 konteks perbualan untuk struktur isi daripada sejumlah 28 konteks perbualan dalam keseluruhan rancangan. Terdapat 484 jumlah dialog dalam 16 konteks perbualan ini.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini mempunyai dua objektif, iaitu:

- (1) menganalisis kesantunan Melayu yang diaplikasikan oleh pemeran komunikasi dalam rancangan bual bicara.
- (2) menilai kecenderungan kesantunan Melayu yang diaplikasikan dalam rancangan bual bicara.

METOD KAJIAN

Kajian ini mengaplikasikan beberapa metod seperti berikut:

- (1) Kepustakaan, iaitu penyediaan sorotan kajian, teori dan perkembangan kajian yang berlaku dalam bidang pragmatik- kesantunan.
- (2) Data yang dimuat turun dari laman sesawang *Youtube*.
- (3) Transkripsi, iaitu data yang telah dimuat turun ditranskripsikan bagi tujuan penyediaan proses analisis teks.
- (4) Analisis teks melibatkan berapa langkah, iaitu mengkategorikan data analisis struktur isi yang dipecahkan berdasarkan 4 jenis pemeran, iaitu pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan pengirim. Data kemudiannya dilabelkan dengan kod-kod tertentu.
- (5) Kaedah kuantitatif : dapatan analisis dipaparkan dalam bentuk jumlah dan peratusan.

KERANGKA TEORITIS: KESANTUNAN MELAYU (KM)

Kesantunan Melayu yang dirujuk dalam kajian ini adalah satu model hasil penggabungan dan modifikasi tiga pendekatan kesantunan yang dibincangkan oleh Asmah (2000), Awang (2007) dan Tenas (2011). Perbincangan aspek kesantunan ketiga-tiga tokoh ini ialah kesantunan berkendala (Asmah, 2000), *amar ma'ruf nahi mungkar* (Awang, 2007) dan bahasa yang tiga (Tenas, 2011). Penyederhanaan ketiga-tiga pendekatan ini dinamakan model Kesantunan Melayu (**KM**).

Asmah (2000) membahagikan kesantunan kepada dua jenis, iaitu (i) kesantunan asas dan (ii) kesantunan berkendala. Kesantunan asas merujuk pada kesantunan yang sedia dimiliki. Kesantunan berkendala pula merupakan kesantunan yang cuba menangani kendala-kendala yang tertentu. Dalam menangani kendala-kendala ini terdapat strategi yang diambil kira yang secara langsung menandai kesantunan. Lanjutan itu, beliau menggariskan enam faktor yang menandai kesantunan, iaitu (i) perkaitan peranan, (ii) perbezaan taraf sosial, (iii) kewujudan kuasa, (iv) menjaga air muka, (v) pematuhan pada tajuk atau bidang perbincangan, dan (vi) pematuhan pada peraturan perbincangan. Asmah menekankan air muka dalam kesantunan yang dibincangkannya. Beliau menyatakan bahawa air muka merupakan maruah yang perlu dijaga kerana berkaitan dengan nama baik diri sendiri dan keluarga. Air muka tidak terhad pada situasi semasa komunikasi berlaku sebaliknya menjangkau ruang lingkup yang lebih daripada itu.

Manakala Awang (2007) membincangkan kesantunan berbahasa masyarakat Melayu ditunjangi oleh kepatuhan terhadap agama Islam, iaitu dua peranan utama manusia di muka bumi, iaitu menyeru kebaikan (*amar ma'ruf*) dan mencegah kemungkaran (*nahi mungkar*). Dalam perbincangan ini Awang secara umumnya membincangkan tentang lingkungan penggunaan bahasa, sistem bahasa, penggunaan kata sapaan, iaitu aspek kata ganti nama diri dan aspek panggilan hormat dan gaya pengungkapan.

Sementara itu, Tenas (2011) berpandangan kesantunan berkait rapat dengan tunjuk ajar orang Melayu terdahulu yang dimanifestasikan melalui adat dan budaya hidup berteraskan agama Islam. Dalam perbincangannya Tenas (2011) menghubungkan kesantunan dengan tiga kelompok penggunaan bahasa, iaitu (i) bahasa mendaki, (ii) bahasa mendatar dan (iii) bahasa menurun. Ketiga-tiga kelompok bahasa ini jika tidak dipatuhi menurut kesesuaian dan kaedahnya akan menyebabkan penutur dianggap melanggar kesantunan dan dikatakan "tak tahu adat" atau "tidak beradat".

Pandangan dan perbincangan ketiga-tiga tokoh ini secara luarannya kelihatan berbeza tetapi apabila diteliti ketiga-tiganya memperlihatkan dasar yang sama tentang penentuan bagaimana kesantunan harus dipraktikkan. Awang (2007) dan Tenas (2011) misalnya tidak membincangkan air muka secara spesifik dan jelas dalam penghuraian mereka. Begitu juga tentang faktor-faktor lain yang dibincangkan oleh Asmah (2000). Walau bagaimanapun dalam huraian kedua-duanya aspek seperti peranan, taraf sosial dan sebagainya tetap menjadi asas penentuan kesantunan yang dipraktikkan. Sehubungan itu, perbincangan aspek kesantunan mereka berdua secara tidak langsung telah juga mengambil kira faktor-faktor yang dibincangkan oleh Asmah (2000) seperti dalam kesantunan berkendalanya (lihat Jadual 1). Lanjutan itu pembentukan model Kesantunan Melayu (**KM**) dilakukan dengan menggunakan perbincangan Asmah (2000) sebagai teras. Penyederhanaan perbincangan ketiga-tiga tokoh ini melibatkan proses penggabungan serta modifikasi tertentu dan menjadikan air muka, iaitu salah satu faktor menandai kesantunan oleh Asmah (2000) sebagai teras. Menjaga air muka menjadi teras pada faktor perkaitan peranan, perbezaan taraf sosial dan kewujudan kuasa. Sehubungan itu, apabila dinyatakan bahawa data analisis memperlihatkan wujudnya faktor perkaitan peranan, perbezaan taraf sosial dan kewujudan kuasa (**PKS**) secara tidak langsung data tersebut telah mencakupi faktor teras, iaitu air muka.

Sebaliknya pematuhan pada tajuk atau bidang perbincangan dan pematuhan pada peraturan perbincangan berdiri sebagai faktor tersendiri dalam **KM**.

Perbincangan ketiga-tiga tokoh kesantunan Melayu ini disederhanakan seperti dalam Jadual 1 yang berikut:

JADUAL 1. Kesantunan Melayu Tiga Tokoh

Asmah (2000)	Awang (2007)	Tenas (2012)	
Perkaitan Peranan (P)	Lingkungan		Model KM (AM) PKS → PKS T Per.
Perbezaan Taraf Sosial (S)	penggunaan bahasa	Bahasa mendaki	
Kewujudan Kuasa (K)	Sistem bahasa	Bahasa menegak	
Menjaga Air Muka (AM)	Kata Sapaan:	Bahasa mendatar	
Pematuhan Tajuk atau Bidang (T)	i. kata ganti diri		
	ii. panggilan hormat		
Pematuhan Peraturan Perbincangan (Per.)	Gaya ungkapan		
Petunjuk			
<i>P</i> Peranan	<i>AM</i> Air muka		
<i>T</i> Tajuk	<i>Per.</i> Peraturan perbincangan		
<i>S</i> Taraf sosial	<i>PKS</i> Peranan, Kuasa, Taraf Sosial		
<i>K</i> Kuasa	<i>()</i> Mencakupi		

Ringkasnya **KM** yang dibentuk ini memperlihatkan penggunaan bahasa yang dikawal secara mutlak oleh konteks dan pemeran komunikasi.

ANALISIS DATA DAN PERBINCANGAN

Struktur isi dalam rancangan bual bicara ini melibatkan sesi soal jawab yang melibatkan pengacara tetap, tetamu undangan tetap, pemanggil (panggilan masuk) dan soalan kiriman melalui media sosial *Facebook* (FB). Jadual 2 yang berikut merupakan maklumat tentang struktur isi, iaitu kolom 1 – struktur; kolom 2 – jumlah konteks perbualan; kolom 3 – Kesantunan Melayu; kolom 4 – 7 – pemeran; dan kolom 8 – jumlah dan peratusan.

JADUAL 2. Struktur Isi Rancangan Bual Bicara

1	2	3	4	5	6	7	8
Struktur	Σ KP	KM	PC	TU	PG	FB	Σ (%) Dialog
Isi	16	(AM) PKS T Per.	210 (43.39%)	176 (36.36%)	87 (17.98%)	11 (2.27%)	484 (100%)
Petunjuk							
<i>KP</i>	<i>Konteks Perbualan</i>		<i>PC</i>	<i>Pengacara</i>		<i>TU</i>	<i>Tetamu Undangan</i>
<i>PG</i>	<i>Pemanggil</i>					<i>T</i>	<i>Topik/Bidang</i>
<i>(AM) PKS</i>	<i>Air Muka Mencakupi Peranan, Kuasa dan Taraf Sosial</i>					<i>Σ</i>	<i>Jumlah</i>
<i>Per.</i>	<i>Peraturan</i>					<i>FB</i>	<i>Facebook</i>
<i>KM</i>	<i>Kesantunan Melayu</i>						

Jadual 2 memperlihatkan struktur isi yang mempunyai 16 konteks perbualan yang melibatkan pengacara, tetamu undangan, pemanggil dan soalan kiriman dari FB. Konteks perbualan mencakupi sejumlah 484 dialog, iaitu pengacara, 210 dialog; tetamu undangan, 176 dialog; pemanggil, 87 dialog dan soalan kiriman dari FB sejumlah 11 dialog. Daripada Jadual 2, setiap satu konteks perbualan dianalisis untuk memperlihatkan **KM** dan kecenderungan penggunaan **KM** berasaskan pemeran komunikasi yang terlibat. Analisis yang dilakukan akan memperlihatkan variasi pengaplikasian **KM** dalam konteks perbualan, iaitu

sama ada melibatkan ketiga-tiga **KM** atau sebaliknya. Dengan mengambil kira dapatan analisis yang rencam, paparan dapatan dikemukakan dalam 3 jenis kandungan jadual berdasarkan **KM**. Jenis jadual pertama, iaitu memperlihatkan **KM** lengkap (PKS+T+B) - lima contoh data dialog, jenis jadual kedua, iaitu **KM** yang tidak lengkap (2 **KM**) - tiga contoh bagi setiap satu dan jenis jadual ketiga, **KM** yang tidak lengkap (1 **KM**) – lima contoh bagi setiap satunya. Kedua-dua paparan dapatan analisis ini melibatkan konteks perbualan yang pelbagai. Kesemua dapatan ini akan dipaparkan dalam bentuk kuantitatif.

Paparan dapatan analisis akan dipaparkan dalam bentuk jadual yang mempunyai 6 kolom, iaitu kolom 1- struktur; kolom 2 – bilangan; kolom 3 – konteks perbualan; kolom 4 – pemeran; kolom 5- dialog; kolom 6- **KM**.

Perbincangan dapatan analisis yang pertama ialah paparan pengaplikasian ketiga-tiga **KM** seperti dalam Jadual 3 yang berikut.

JADUAL 3. Struktur Isi dan Aplikasi Tiga **KM**

1 ST	2 Bil.	3 KP	4 P	5 Dialog	6 KM
	1	6	TU:	Walaikum salam. Bagus. Aa:: maksud hadis mengatakan orang yang paling bijak ialah orang yang mengingati mati.	PKS+T+ Per.
	2	10	PG4:	Sekarang ni, mm:: nikmat yang dia dapat tu melimpah ruah sampai dia tak boleh nak buat pilihan. Salah satunya Prof , dia dapat tawaran mengajar dan belajar. Jadi dia mintak pandangan saya. Saya tak boleh bagi pandangan. Jadi, saya mintak Prof mm:: bantu saya untuk bantu rakan ni.	PKS+T+Per.
	3	17	FB7:	Aa:: Prof, bagaimana kita nak tenang ketika senang kerana kadang-kadang, ketika susah kita lebih tenang dan sentiasa ingat Allah tetapi bila senang kita lupa Allah . Kita hanya fikir bagaimana hendak berbelanja sahaja.	PKS+T+Per.
Isi	4	18	PC:	Ya. Ha:: Prof dah bagi tau ibu berdikari ya? Ibu berdikari anak satu.	PKS+T+Per.
	5	19	TU:	Sebenarnya, bila kita jadi ibu dah tua ni Mas , tak perlu banyak. Dan kalau kita ibu yang berkemampuan, itu saya secara peribadilah. Saya rasa kalau anak kita anak yang soleh dan solehah, orang yang baik patut diberi sokongan. Dan bagi zaman ekonomi sekarang, bagi orang muda-muda memang tak cukup dan sebagainya, apa kata? Tapi saya pernah dengar, pernah jumpa keluarga. Dia kata apa? Jangan, jangan ajar anak senang. Biar dia, biar. Macam kita dulu. Dan saya perhatikan, orang yang keras dengan anak ni, Mas. Last sekali anak keras dengan dia.	PKS+T+Per.

Petunjuk

ST	Struktur	KP	Konteks perbualan
Bil.	Bilangan	KM	Kesantunan Melayu
P	Pemeran	PKS	Mencakupi Air muka - Peranan + kuasa + taraf sosial
TU	Tetamu undangan	T	Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara
FB7	Pengirim ke-7	Per.	Pematuhan pada peraturan bual bicara
PG4	Pemanggil ke-4		

Dialog 1 (KP6) memperlihatkan kombinasi ketiga-tiga faktor **KM** dalam ujaran tetamu undangan melalui perlakuan menamatkan soalan yang dikemukakan, memulakan perbincangan, memastikan perbincangan menepati kehendak soalan dan mengandungi nasihat yang bersesuaian sebagai memenuhi peraturan rancangan. Perlakuan menamatkan perbualan berkaitan soalan dan seterusnya memulakan perbincangan didapati menepati faktor **PKS** apabila tetamu undangan memperakui kuasanya selaku pengendali sesi soal jawab. Menjawab salam pemanggil dalam konteks perbualan ini - *waalaikumsalam* dan tindakan memuji melalui ungkapan *bagus* bertujuan menamatkan perbualan bagi memulakan perbincangan. Dalam hal ini, peranan selaku pengendali soal jawab dengan pemanggil yang

dikongsi secara bersama dengan pengacara memberikan kuasa kepada tetamu undangan untuk menentukan tempoh masa bercakap yang perlu dipatuhi oleh pemanggil. Ia sekali gus menunjukkan wujudnya jarak sosial di antara mereka sehingga memerlukan pemanggil menyantuni tetamu undangan dengan memperlihatkan keakuran. Faktor **T** pula ditunjukkan dengan tindakan memberi jawapan atau perbincangan yang menepati kehendak soalan pemanggil yang berkaitan dengan perasaan takut menghadapi kematian melalui ungkapan *orang yang bijak ialah orang yang mengingati mati*. Ungkapan ini memperlihatkan usaha tetamu undangan memperlengkap perbincangan seperti mana yang dikehendaki oleh pendengar sekali gus meningkatkan kefahaman mereka. Ini selari dengan pendapat Sara & Indirawati (2017) yang antara lain menyatakan bahawa aspek kesantunan dapat dipelihara apabila unsur bahasa yang bercirikan ketepatan dan keserasian dengan topik dan objektif komunikasi dititikberatkan. Seterusnya, perkaitan dengan faktor **Per.** dalam dialog ini pula diperlihatkan melalui tindakan mematuhi konsep penerbitan rancangan melalui penggunaan ungkapan yang bercorak kerohanian dengan merujuk hadis tertentu ketika memberi nasihat seperti ungkapan *maksud hadis mengatakan*. Ungkapan ini didapati berciri sahih dan sedia diketahui oleh pendengar yang beragama Islam akan kebenarannya. Ini sekali gus dapat meningkatkan kewibawaan tetamu undangan terhadap topik yang sedang dibincangkan.

Dialog 2 (KP 10) memperlihatkan kombinasi tiga faktor **KM** yang dimanifestasikan oleh tindakan pemanggil keempat (PG4). PG4 memperakui peranan tetamu undangan sebagai pemberi nasihat ketika mengemukakan soalan. **PKS** diperlihatkan ketika PG4 memperakui pengetahuan dan kepakaran yang dimiliki oleh tetamu undangan. Dalam konteks ini PG4 meminta nasihat dan mengakui kelemahan diri dengan menggunakan ungkapan *dia mintak pandangan saya* dan ungkapan *saya tak boleh bagi pandangan*. Ungkapan ini secara tidak langsung menggambarkan pemanggil memperakui ketinggian ilmu pengetahuan tetamu undangan yang wajar dirujuk untuk mendapatkan nasihat. Aspek perbezaan taraf sosial pula diperlihatkan melalui penggunaan ungkapan *Prof* oleh pemanggil apabila merujuk kepada tetamu undangan. Faktor **T** diperlihatkan melalui tindakan mengemukakan maklumat yang menepati masalah yang dihadapi, iaitu situasi rakan pemanggil yang sukar membuat pilihan setelah ditawarkan mengajar dan belajar secara serentak. PG4 menggunakan ungkapan *nikmat yang dia dapat tu melimpah ruah* dan ungkapan *dia dapat tawaran mengajar dan belajar*. Maklumat ini dapat meningkatkan kefahaman pendengar dan membantu tetamu undangan mendapat gambaran sebenar tentang masalah yang dihadapi. Situasi ini menyediakan perbincangan untuk menepati kehendak pemanggil. Sementara itu, faktor **Per.** pula dimanifestasikan oleh perlakuan pemanggil mematuhi peraturan rancangan dengan mengemukakan pertanyaan secara jelas dan ringkas menerusi ungkapan *saya mintak Prof m.: bantu saya untuk bantu rakan saya ni*. Pertanyaan yang jelas ini secara tidak langsung melancarkan komunikasi dan mengoptimumkan masa siaran.

Dialog 3 (KP17) diujarkan oleh pengirim ketujuh (FB7) memperlihatkan kombinasi tiga faktor **KM** melalui perlakuan memperakui peranan tetamu undangan selaku pemberi nasihat, memastikan soalan yang dikemukakan menepati topik dan peraturan yang ditetapkan. **PKS** ditunjukkan melalui tindakan pengirim mengakui peranan dan kuasa tetamu undangan sebagai pemberi nasihat ketika mengemukakan soalan melalui ungkapan pertanyaan, iaitu *Prof, bagaimana kita nak tenang bila senang*. Dalam masa yang sama, ungkapan *Prof* dalam soalan ini memperlihatkan perakuan pengirim akan status sosial tetamu undangan yang lebih tinggi daripadanya. Manakala faktor **T** pula ditunjukkan melalui tindakan pengirim memberikan maklumat mengenai soalan yang menepati topik perbincangan dan menggunakan ungkapan *kita nak tenang* dan *kita lebih tenang*. Sementara faktor **Per.** diperlihatkan melalui usaha untuk menepati konsep penerbitan rancangan yang berciri keislaman dengan mengaitkan kebesaran dan kuasa Pencipta dalam soalan yang dikemukakan dalam ungkapan *sentiasa ingat Allah* dan *kita lupa Allah*.

Selanjutnya, **dialog 4** (KP18) dengan kombinasi tiga faktor **KM** dipaparkan melalui tindakan pengacara memersetujui teguran oleh tetamu undangan. Dalam dialog ini, faktor **PKS** dikenal pasti apabila pengacara bersetuju dengan penggunaan ungkapan 'ibu berdikari' bagi menggantikan 'ibu tunggal' yang digunakannya sebelum ini. Persetujuan ini ditandai dengan penggunaan ungkapan *Ya*. Tindakan ini bukan sahaja menunjukkan pengacara memperakui kuasa dan peranan tetamu undangan dalam rancangan tersebut bahkan mengiktiraf kepakaran yang dimiliki tetamu undangan tersebut. Manakala penggunaan ungkapan *Prof* pula memperlihatkan penghormatan akan status sosial yang dimiliki oleh tetamu undangan dan kesedaran akan jarak sosial yang wujud di antara mereka. Faktor **T** diperlihatkan oleh pengacara yang memberikan maklumat lanjut mengenai pengirim, iaitu dengan menggunakan ungkapan *ibu berdikari anak satu*. Maklumat ini secara lebih jelas dan tepat memberikan maklumat kepada pendengar akan status pengirim. Sementara faktor **Per.** ditunjukkan melalui perlakuan mematuhi peraturan rancangan dengan memperlihatkan sokongan terhadap perbincangan yang dilakukan oleh tetamu undangan melalui ungkapan *Ha.: Prof dah bagi tau ibu berdikari ya?*. Situasi ini memperlihatkan peranan pengacara yang agak kompleks dalam memastikan tanggungjawabnya dapat dilaksanakan sebaik mungkin serta dalam masa yang sama dapat mewujudkan keharmonian dan mengelakkan konflik dalam perbincangan yang berlangsung. Dapatan ini selari dengan kajian Thornborrow (2001) yang mendapati peranan pengacara dalam sesuatu rancangan adalah sangat kompleks disebabkan keperluan untuk mewujudkan keseimbangan antara menjadi pengendali rancangan dan mencipta hubungan yang kelihatan mesra serta akrab dengan tetamu undangan dan khalayak pendengar.

Selanjutnya, kombinasi tiga faktor **KM** diperlihatkan dalam **dialog 5** (KP19) oleh tindakan tetamu undangan memberi nasihat kepada pemanggil. Analisis mendapati faktor **PKS** dalam dialog ini diperlihatkan melalui tindakan tetamu undangan memperakui kuasa dan peranannya selaku pemberi nasihat dengan merujuk dirinya sebelum teguran disampaikan dengan menggunakan ungkapan *bila kita jadi ibu dah tua ni, itu saya secara peribadilah, saya rasa* dan ungkapan *dan saya perhatikan*. Ungkapan-ungkapan ini memperlihatkan tetamu undangan melakukan teguran dengan berhemah dan teliti berdasarkan pengalaman, kepakaran serta kedalaman ilmu yang dimiliki. Selain itu, penggunaan ungkapan *Mas*, iaitu kependekan nama pengacara apabila pengacara dirujuk memperlihatkan taraf sosial yang lebih tinggi yang dimiliki oleh tetamu undangan. Situasi ini juga sekali gus menggambarkan keakraban yang terjalin di antara mereka atas faktor kekerapan mengendalikan rancangan bual bicara secara bersama. Analisis turut mendapati faktor **T** diperlihatkan melalui perlakuan memberikan maklumat yang menepati kehendak soalan pemanggil, iaitu kewajaran ibu yang masih tetap membantu kewangan anak walaupun setelah anak mereka berkahwin dengan menggunakan ungkapan *orang yang baik patut diberi sokongan*, ungkapan *dan bagi zaman ekonomi sekarang, bagi orang muda-muda memang tak cukup dan sebagainya*, ungkapan yang memberi contoh, iaitu *Tapi saya pernah dengar, pernah jumpa keluarga. Dia kata apa? Jangan, jangan ajar anak senang. Biar dia, biar. Macam kita dulu*. Maklumat-maklumat dalam ungkapan ini didapati menepati permasalahan yang dihadapi pemanggil sekali gus membantu pendengar untuk memahami perbincangan dengan lebih baik. Sementara itu, faktor **Per.** diperlihatkan melalui tindakan memastikan peraturan rancangan ditepati, iaitu keakuran menasihati pendengar untuk mengatasi masalah yang dihadapi menggunakan ungkapan *apa kata, orang yang keras dengan anak ni* diikuti ungkapan *'last' sekali anak keras dengan dia*. Dalam kasus ini, tetamu undangan berusaha memastikan peranan dan kuasa selaku penasihat pakar dilaksanakan dengan baik dengan memberi maklum balas sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan oleh pemanggil dan menepati peraturan rancangan. Asmah (2007) mengatakan mematuhi peraturan atau etiket perbincangan seperti mesyuarat termasuklah pematuhan kepada agenda, masa, penggunaan

bahasa dan rujukan hormat yang sesuai serta giliran bercakap menjadi asas kepada perilaku santun seseorang yang mengendalikannya.

KM juga diaplikasi dalam bentuk tidak lengkap, iaitu melibatkan dua faktor **KM** sahaja seperti dalam Jadual 4 yang berikut:

JADUAL 4. Struktur Isi dan Aplikasi Dua Faktor **KM**

1 ST	2 Bil.	3 KP	4 P	5 Dialog	6 KM
Isi	1	5	TU:	Okey, okey bagus. Okey, okey kita dah faham. Okey, yang pertama umur budak dua tahun ni, antara kosong hingga enam tahun mereka akan menyerap segala yang dialami didengar macam <i>sponge</i> . Saya harap keluarga encik akan mendengar ini.	PKS+T
	2	6	TU:	Dan orang, pada saya pendapat sayalah, kita tak rehat sampai kita mati nanti. Dan kita ingat hidup ini bukan satu balasan. Hidup di dunia satu ujian. Dan di akhirat kita dapat segala balasan.	PKS+T
	3	6	PG2:	Okey, aa: Prof, saya nak tanya Prof.	PKS+Per.
	4	6	PG2:	Ada ke patut perasaan itu ada dalam diri kita ataupun aa: tak patut kalau aa: kita rasa takut? Kita hanya berserah.	T+Per.
	5	7	FB1:	Dalam konflik rumah tangga selalunya kalau kita tenang tapi bagi pasangan pula menganggap kita tak ambil tahu, endah tentang perkara yang berlaku. Macam mana nak hadapi suasana ini?	T+Per.
	6	13	PC:	Ya: ha: Dan, kita ada pemanggil lagi. Helo, Assalamualaikum? Helo?	PKS+Per.
	7	13	PG5:	Jadi, saya nak tanya dekat sini. Saya nak tanya: aa: apakah status aa: kebaikan, kejayaan, keburukan ke sikit ke nak tahu. Aa: adakah dari segi jiran-jiran dapat jiran yang baik, kereta yang bagus, kehidupan yang bagus, anak yang baik. Adakah macam aa: macam tu kita boleh dapat tahu kita punya keimanan ke?	T+Per.
	8	15	FB6:	Saya selalu dengar ceramah aa: Prof, setiap kali saya akan sayu, menyayat hati. Kata-kata Prof juga telah membuka pintu hati saya dengan menutup aurat yang mana Prof selalu tekankan dalam setiap ceramah.	PKS+T
	9	25	TU:	Dan saya nak akhiri dengan menyebut satu dua orang ulama ni. Dia tengok orang-orang yang banyak menggunakan masa yang sia-sia ni. <i>Facebook</i> lah, <i>video game</i> . Saya nak menyeru pada semua orang ya. Siapa yang main <i>video game</i> bertaubat nasuha hari ni. Tolong delete. Dan pernah, Mas orang jemput saya main <i>video game</i> .	PKS+Per.
Petunjuk					
ST	Struktur	KP		Konteks perbualan	
Bil.	Bilangan	KM		Kesantunan Melayu	
P	Pemeran	(AM)PKS		Mencakupi Air muka - Peranan + kuasa + taraf sosial	
TU	Tetamu undangan	T		Pematuhan pada tajuk atau bidang bual bicara	
FB	Pengirim FB	Per.		Pematuhan pada peraturan bual bicara	
PG	Pemanggil	Angka		Urutan PG/FB	
				menyusuli PG/FB	

Dialog 1 (KP5), **2** (KP6) dan **8** (KP15) memperlihatkan kombinasi dua faktor **KM**, iaitu **PKS+T** oleh ujaran tetamu undangan melalui tindakan tetamu undangan memperakui peranan dan kuasanya selaku pemberi nasihat yang mewakili faktor **PKS** dan memastikan perbincangan menepati kehendak soalan yang dikemukakan oleh pemanggil pula mewakili faktor **T**. Analisis yang dilakukan mendapati perakuan akan peranan dan kuasa diperlihatkan oleh tetamu undangan ketika menamatkan perbualan dengan memberitahu pemanggil bahawa maklumat tentang soalan yang disampaikan telah mencukupi dan difahaminya dengan menggunakan ungkapan *okey, okey bagus* dan ungkapan *okey kita dah faham*. Selain itu, tetamu undangan didapati mengakui akan peranan dan kuasanya untuk memberi nasihat kepada pemanggil dengan menggunakan ungkapan *saya harap* dan ungkapan *pada saya pendapat sayalah*. Kedua-dua ungkapan ini secara tidak langsung menggambarkan kuasa dan peranan tetamu undangan yang lebih penting berbanding peserta lain serta taraf sosial yang lebih tinggi ketika melakukan perbincangan dengan pemanggil. Begitu juga ungkapan oleh

pengirim keenam (FB6) *saya selalu dengar ceramah aa: Prof* memperlihatkan pengirim mengakui kepakaran yang dimiliki oleh tetamu undangan dalam memberi nasihat manakala ungkapan *Prof* memperlihatkan penghormatan akan status akademik tetamu undangan yang lebih tinggi serta perbezaan taraf sosial yang wujud di antara mereka. Manakala faktor **T** diperlihatkan melalui usaha memastikan perbincangan menepati kehendak soalan yang dikemukakan oleh pemanggil. Ungkapan *umur budak dua tahun ni* dan ungkapan *mereka akan menyerap segala yang dialami didengar macam 'sponge'* dalam **dialog 1** didapati menepati masalah pemanggil kelima mengenai anaknya yang baru berusia dua tahun sering dilabel dengan kata-kata negatif oleh ahli keluarga. Ungkapan ini menunjukkan bahawa tetamu undangan bersetuju bahawa kanak-kanak seawal usia anak pemanggil mudah dipengaruhi oleh persekitaran mereka berdasarkan apa yang dilihat dan didengari. Manakala ungkapan *kita tak rehat sampai kita mati, hidup ini bukan satu balasan, hidup di dunia satu ujian*, dan ungkapan *di akhirat kita dapat segala balasan* dalam **dialog 2** pula memperlihatkan usaha tetamu undangan mengaitkan soal kematian dengan aspek keagamaan, iaitu seseorang manusia akan dihitungkan amalannya setelah mati kelak. Ungkapan ini didapati santun kerana menepati masalah yang dikemukakan oleh pemanggil kedua, iaitu menangani rasa takut berhadapan dengan kematian. **Dialog 8** (FB6), pengirim berusaha menepati bidang perbincangan apabila mengaitkan masalah yang dihadapi, iaitu dipandang sinis setelah berhijab dengan perlakuan menurut perintah agama melalui ungkapan *saya akan sayu, menyayat hati* dan ungkapan *membuka pintu hati saya dengan menutup aurat*. Situasi yang berlaku ini didapati bertepatan dengan pendapat Asmah (2007) yang mengatakan sekiranya seseorang yang bercakap itu terkeluar daripada agenda waima pengerusi, individu itu dianggap sebagai kurang santun. Dan mereka hendaklah memohon maaf kepada ahli yang lainnya.

Dialog 3 (KP6), **6** (KP13) dan **9** (KP25) memperlihatkan perkaitan dengan kombinasi faktor **PKS+Per.** yang ditandai oleh perlakuan menghormati tetamu undangan dengan panggilan hormat *Prof* (**dialog 3**), iaitu status akademik ketika bertanya soalan. Selain itu, perkaitan ciri **PKS** diperlihatkan dengan memperakui peranan dan kuasa dalam menentukan giliran bercakap pemanggil oleh pengacara ketika mengendalikan perbualan melalui penggunaan ungkapan *kita ada pemanggil lagi, Assalamualaikum? Helo?* (**dialog 6**). Manakala panggilan singkatan nama kepada pengacara, iaitu *Mas* (**dialog 9**) menunjukkan perbezaan taraf antara dirinya- tetamu undangan dan pakar rujuk dalam konteks ini dengan pengacara. Kesemua ungkapan ini juga secara tidak langsung menunjukkan perbezaan taraf sosial di antara pengacara, tetamu undangan dengan pemanggil. Asmah (2000) mengatakan dalam sesuatu peristiwa komunikasi, peserta mempunyai peranan masing-masing dan setiap satu peranan mempunyai kaitan dengan yang lain, iaitu mengkehendaki mereka mematuhi giliran bertutur dan mengakui peranan yang dijalankan oleh pemeran lain melalui tutur katanya.

Sementara itu, faktor **Per.** pula diperlihatkan dengan kepatuhan terhadap peraturan rancangan, iaitu mengemukakan soalan yang jelas dan ringkas kepada tetamu undangan dengan menggunakan ungkapan *saya nak tanya Prof* (**dialog 3**). Ungkapan ini berciri santun kerana menggambarkan kesedaran pemanggil terhadap peraturan yang telah ditetapkan sejak awal rancangan dan keakuran untuk menepatinya demi melancarkan komunikasi yang berlangsung.

Faktor **Per.** juga diperlihatkan melalui ujaran oleh pengacara melalui perlakuan menepati peraturan rancangan dengan mengambil panggilan dan menamatkan perbincangan tetamu undangan dengan menggunakan ungkapan *kita ada pemanggil lagi* (**dialog 6**). Situasi ini menunjukkan bahawa pengacara sentiasa sedar tempoh masa yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit untuk satu-satu perbincangan dan kuasa yang dimilikinya untuk menentukan giliran bercakap tanpa meminta persetujuan daripada peserta lain dalam memastikan

peraturan rancangan ditepati. Manakala faktor **Per.** dapat dilihat dalam ungkapan tetamu undangan melalui perlakuan mematuhi peraturan rancangan yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit dengan ungkapan *saya nak akhiri, saya nak merayu, tolong delete* dan ungkapan *bertaubat nasuha hari ini (dialog 9)*. Ungkapan ini memperlihatkan kesedaran tetamu undangan terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit rancangan dan berusaha untuk menepatinya.

Faktor **T+Per.** dalam **KM** direpresentasi dalam dialog 4 (KP6), **dialog 5** (KP7) dan **dialog 7** (KP13). Faktor **T** diperlihatkan dalam ujaran *kita hanya berserah (dialog 4)*, pengemukaan persoalan oleh pengirim FB1 (**dialog 5**) dengan ungkapan *konflik rumah tangga selalunya kalau kita tenang, pasangan pula menganggap kita tak ambil tahu, endah; ungkapan kebaikan, kejayaan, keburukan ke sikit ke, jiran-jiran dapat jiran yang baik, kereta yang bagus, kehidupan yang bagus, anak yang baik (dialog 7)*. Persoalan yang dibangkitkan dan dibincangkan menepati tajuk yang ditetapkan dalam rancangan ini, iaitu tentang ketenangan. Sementara itu, faktor **Per.** dimanifestasikan melalui ungkapan *Ada ke patut... dan kita rasa takut (dialog 4)*, ungkapan pertanyaan yang ringkas dan jelas kepada tetamu undangan *macam mana nak ... (dialog 5)* dan ungkapan berunsur pertanyaan *saya nak tanya... , apakah... , adakah... (dialog 7)*. Kesemua ungkapan ini memperlihatkan pemanggil dan pengirim mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan semasa bertanya soalan yang menjadi kemusykilan mereka.

Jadual 5, 6 dan 7 yang berikut pula merupakan dapatan analisis yang memperlihatkan **KM** yang menepati satu ciri yang masing-masingnya memaparka faktor **PKS, T** dan **Per.**

JADUAL 5. Struktur Isi Aplikasi Satu Faktor **KM** (**PKS**)

1 ST	2 Bil.	3 KP	4 P	5 Dialog	6 KM
Isi	1	5	PC:	Ha:: silakan encik Husin , soalnya.	PKS
	2	7	PC:	Hmm, ya. Aa:: dan kita ada soalan daripada facebook juga dari Fisya Sariman .	PKS
	3	13	PC:	Silakan puan .	PKS
	4	6	TU:	Okey, boleh saya jawab? Insya Allah. Okey.	PKS
	5	16	TU:	Saya akan jawab , insya-Allah.	PKS
Petunjuk					
ST	Struktur		PC	Pengacara	
Bil.	Bilangan		TU	Tetamu Undangan	
KP	Konteks perbualan		KM	Kesantuan Melayu	
P	Pemeran		(AM) PKS	Mencakupi Air muka - Peranan + kuasa + taraf sosial	

Dialog 1, 2, 3, 4 dan 5 yang diujarkan oleh pengacara dan tetamu undangan dalam struktur isi menepati penggunaan satu faktor **KM**, iaitu **PKS**. Ujaran pengacara dalam **dialog 1** (KP5), **dialog 2** (KP7) dan **dialog 3** (KP13) memperlihatkan perkaitan melalui perlakuan memperakui peranan sebagai pengendali rancangan dengan menentukan giliran bercakap kepada peserta. **Dialog 1** dan **dialog 3** menunjukkan pengacara mengakui akan peranan dan kuasanya selaku pengendali yang melebihi kuasa pemeran yang lain apabila menyerahkan panggilan kepada tetamu undangan dengan meminta pemanggil mengemukakan soalan menggunakan ungkapan *silakan*. Tindakan yang dilakukan oleh pengacara ini bersesuaian dengan pernyataan Roslina et.al. (2016) yang menyatakan penutur dan pendengar sama-sama penting bagi menjamin perbualan berlaku secara tersusun tanpa diganggu oleh celahan. Manakala dalam **dialog 2** memperlihatkan pengacara menentukan giliran bercakap dengan menggunakan ungkapan *kita ada soalan daripada 'facebook'* yang sekali gus menamatkan perbincangan terhadap soalan semasa. Selain itu, penggunaan ungkapan kata sapaan *encik*

serta *puan* dan penggunaan nama penuh *Fisya Sariman* memperlihatkan penghormatan dan menggambarkan wujudnya jarak sosial di antara penutur dengan lawan tutur.

Seterusnya, ujaran tetamu undangan dalam **dialog 4** (KP6) dan **dialog 5** (KP16) pula memperlihatkan perkaitan yang ditandai oleh tindakan memperakui peranan selaku tetamu pakar dalam bual bicara menggunakan ungkapan pertanyaan *boleh saya jawab?* dan ungkapan *saya akan jawab*. Ungkapan ini menunjukkan tetamu undangan memperakui peranan dan kuasa yang diperuntukkan kepadanya untuk memberi nasihat kepada pemanggil berdasarkan masalah yang dikemukakan. Ungkapan ini juga diujarkan atas kapasiti status sosialnya yang lebih tinggi. Dalam konteks ini, tetamu undangan telah melaksanakan tanggungjawab dan amanah sebagai pakar rujuk yang sekali gus dapat mengukuhkan hubungan sosial di antara mereka. Situasi ini menepati kajian oleh Hymes (1977), iaitu terdapat komponen-komponen tertentu seperti peranan dan kuasa dalam komunikasi yang menjadi input kepada peserta dalam sesuatu perbincangan bagi membina suatu hubungan sosial yang kukuh.

JADUAL 6. Struktur Isi dan Aplikasi Satu Faktor **KM** (T)

1 ST	2 Bil.	3 KP	4 P	5 Dialog	6 KM
	1	5	PG1:	Antara keluarga-keluarga memanglah menyayangi anak saya ni. Tetapi perkataan yang keluar dari mulut-mulut dia orang tu	T
	2	6	PG6:	Aa:: saya dulu bekerjalah . Jadi:: bila dah ada enam orang anak, saya dah pakat dengan isteri saya. Jadi, saya ambil keputusan , saya bekerja sendirilah .	T
Isi	3	7	TU:	Ada orang dia panggil yang jenis orang yang tak tenang ni <i>baseline</i> dia aa:: bawah. <i>Okey</i> , saya nak bahagikan manusia kepada tiga jenis . A, B dan C. A ni sikit-sikit melenting . Tujuan Islam itu Indah ni ya. Saya, diri sayalah. <i>Okey</i> , kita kategorikan diri kita ni orang yang mana . So, kal- lepas dengar ceramah ni, ohh, saya orang yang ni . Oh, saya nak arah macam ni .	T
	4	23	TU:	Sebab tu dia tengok orang yang rugi masa . Masya-Allah ruginya duduk mulut diam . Apa salahnya duduk zikrullah?	T
	5	25	TU:		T
Petunjuk					
ST	Struktur			KP	Konteks Perbualan
Bil.	Bilangan			KM	Kesantunan Melayu
P	Pemeran			T	Tajuk/Bidang
TU	Tetamu undangan			Angka	Urutan PG
PG	Pemanggil			Menyusuli	PG

Lima dialog, iaitu dialog 1, 2, 3, 4 dan 5 yang diujarkan oleh pemanggil dan tetamu undangan dalam struktur isi yang menepati penggunaan satu faktor **KM**, iaitu **T**. Ujaran PG1 dalam **dialog 1** (KP5) dan pemanggil keenam (PG6) dalam **dialog 2** (KP6) yang mengaplikasi faktor **T** yang ditandai oleh perlakuan memberikan maklumat lanjut yang berkaitan dengan soalan atau masalah yang sedang dikemukakan kepada tetamu undangan. PG1 mengemukakan masalah mengenai sikap ahli keluarga yang suka melabel anaknya dengan kata negatif didapati memberikan maklumat yang menggambarkan sikap ahli keluarga melalui ungkapan *keluarga-keluarga memanglah menyayangi* dan ungkapan *tetapi perkataan yang keluar dari mulut-mulut dia orang*. Manakala dalam **dialog 2** (PG6) memberikan maklumat mengenai situasi dirinya yang mengambil keputusan bekerja sendiri untuk memantau aktiviti anak-anak daripada terjebak membuang masa di kedai siber menggunakan ungkapan *saya dulu bekerjalah*, *saya dah pakat dengan isteri*, dan ungkapan *saya bekerja sendirilah*. Ungkapan-ungkapan ini didapati memperlihatkan usaha pemanggil menyediakan maklumat yang tidak menyimpang daripada masalah yang dikemukakan agar

tetamu undangan dapat memberi nasihat yang bersesuaian dan jelas. Ia secara tidak langsung memaparkan kesantunan pemanggil dalam kasus yang diwakili. Hal ini selari dengan dapatan Arina & Indirawati (2016), iaitu peserta bual bicara akan sentiasa berusaha untuk menjadikan ujaran mereka mudah difahami serta mempunyai pertalian dengan konteks agar dianggap hanya menuturkan sesuatu yang berkaitan dan diperlukan sahaja sepanjang komunikasi berlangsung.

Dialog 3 (KP7), **dialog 4** (KP23) dan **dialog 5** (KP25) menunjukkan perkaitan dengan faktor **T** melalui perlakuan memberi nasihat yang menepati topik soalan pemanggil/ pengirim tentang bidang kerohanian atau motivasi diri. **Dialog 3** memperlihatkan penggunaan ungkapan *jenis orang yang tak tenang, bahagikan manusia kepada tiga jenis* dan *A ni sikit-sikit melenting* menepati kehendak soalan pengirim berkenaan sikap tenangnya ketika menghadapi situasi tertentu dan sering disalah anggap oleh suaminya. Manakala **dialog 4** menunjukkan perkaitan dengan faktor **T** apabila menepati soalan pengirim tentang masalah sukar menerima teguran dengan menggunakan ungkapan *kita kategorikan diri kita ni orang yang mana, saya orang yang ni*, dan ungkapan *saya nak arah macam ni*. Sementara **dialog 5** memperlihatkan perkaitan dengan faktor **T** melalui ungkapan memotivasikan pendengar, iaitu *orang yang rugi masa, ruginya duduk mulut diam* dan ungkapan pertanyaan *apa salahnya duduk zikrullah?*. Ungkapan-ungkapan yang dibincangkan ini memperlihatkan usaha tetamu undangan memanifestasikan kesantunan terhadap khalayak pendengar dengan memperkatakan sesuatu yang tidak bercanggah dengan kehendak soalan. Tetamu undangan dalam konteks ini mengaitkan soalan dengan topik perbincangan utama serta memastikan pendengar dapat meningkatkan motivasi diri melalui perbincangan yang dilakukan.

Jadual 7 yang berikut memperlihatkan dapatan analisis dialog dengan satu faktor **KM**, iaitu **Per**.

JADUAL 7. Struktur Isi dan Aplikasi Satu Faktor **KM** (**Per**.)

1 ST	2 Bil.	3 KP	4 P	5 Dialog	6 KM
Isi	1	1, 6, 12	PC:	Ya.	Per.
	2	6, 7, 9	PC:	Hmm, mmm.	Per.
	3	5, 6	TU:	Bagus.	Per.
	4	8, 10	TU:	Betul. Ya.	Per.
	5	16	PG6:	Okey, soalan yang kedua, Prof.	Per.
Petunjuk					
ST	Struktur		TU	Tetamu Undangan	
Bil.	Bilangan		PG6	Pemanggil Keenam	
KP	Konteks perbualan		KM	Kesantunan Melayu	
P	Pemeran		Per.	Peraturan	
PC	Pengacara				

Dialog 1, 2, 3, 4, dan 5 yang diujarkan oleh pengacara, tetamu undangan dan pemanggil dalam struktur isi memperlihatkan aplikasi satu faktor **KM**, iaitu **Per**. Faktor **Per**. dimanifestasi melalui tindakan pemeran mematuhi peraturan rancangan yang telah ditetapkan oleh pihak penerbit sejak awal, iaitu pernyataan persetujuan atas perbincangan yang dilakukan oleh tetamu undangan, memenuhi syarat-syarat membuat panggilan antaranya mematuhi tempoh masa serta mengemukakan pertanyaan dengan ringkas dan jelas bagi melancarkan perjalanan rancangan.

Dapatan analisis memperlihatkan perlakuan patuh oleh pengacara terhadap peraturan sebagai pengendali rancangan melalui ujaran-ujaran bersetuju secara langsung dan tidak langsung bagi menyokong perbincangan yang dilakukan. Dalam konteks ini, pengacara menggunakan ungkapan *Ya* dan isyarat *backchannel*, iaitu *hmm mmm* masing-masingnya dalam **dialog 1** (KP1, 6 dan 12) dan **dialog 2** (KP6, 7 dan 9).

Tetamu undangan didapati memperlihatkan faktor **Per.** melalui perlakuan menepati peraturan rancangan, iaitu dengan menggalakkan pemanggil supaya mengemukakan soalan dengan jelas dan ringkas. Dalam konteks ini tetamu undangan menggunakan ungkapan memuji, iaitu *bagus* dan bersetuju, iaitu *betul, ya* seperti dalam **dialog 3** (KP5 dan 6) dan **dialog 4** (KP8 dan 10). Ungkapan seperti ini didapati dominan dalam kesemua konteks perbualan. Dialog 5 (KP16) memperlihatkan faktor **Per.** apabila pemanggil PG6 mematuhi peraturan bual bicara dengan akur bertanya soalan dengan ringkas dan jelas dengan menggunakan ungkapan *okay, soalan yang kedua*.

Pematuhan terhadap peraturan bual bicara oleh pemeran rancangan ini memperlihatkan ciri kesantunan yang tinggi dalam memelihara keharmonian sepanjang perbincangan berlangsung. Asmah (2007) mengatakan bahawa pematuhan kepada peraturan yang terdapat dalam peristiwa bahasa tertentu sama ada yang bersifat lisan mahupun tulisan akan dapat memelihara air muka dan mengelakkan pendengar berasa tersinggung. Sehubungan itu, walaupun setiap satu genre itu berbeza dengan yang lain dari segi teks, format, kepanjangan tempoh masa dan tujuan, setiap satunya mempunyai peraturan yang menandai kesantunan.

Secara keseluruhan, Jadual 8 yang berikut memaparkan jumlah dan peratusan dapatan analisis yang menggunakan **KM** berdasarkan faktor-faktornya. Jadual ini dipaparkan dengan lima kolom, kolom 1 – struktur; kolom 2 – variasi faktor; kolom 3 – kesantunan Melayu; kolom 4 – pemeran dan kolom 5 – jumlah dialog.

JADUAL 8. Aplikasi Faktor Kesantunan Melayu (**KM**)

1 ST	2 Variasi Faktor	3 KM	4 Pemeran (%)				5 Σ (%) Dialog
			PC	TU	PG	FB	
Isi	Lengkap (3 faktor)	PKS+T+Per.	1 (0.5)	8 (4.5)	3 (3.5)	3 (27.3)	15 (3.1)
	Tidak Lengkap (2 faktor)	PKS+T	1 (0.5)	50 (28.4)	1 (1.1)	1 (9.1)	53 (10.9)
	Tidak Lengkap (2 faktor)	PKS+Per.	14 (6.7)	6 (3.4)	8 (9.2)	0 (0.00)	28 (5.8)
	Tidak Lengkap (2 faktor)	T+Per.	1 (0.5)	1 (0.6)	10 (11.5)	6 (54.5)	18 (3.7)
	Tidak Lengkap (1 faktor)	PKS	20 (9.5)	23 (13.0)	2 (2.3)	0 (0.00)	45 (9.2)
	Tidak Lengkap (1 faktor)	T	7 (3.3)	45 (25.7)	37 (42.5)	1 (9.1)	90 (18.5)
	Tidak Lengkap (1 faktor)	Per.	166 (79.0)	43 (24.4)	26 (29.9)	0 (0.00)	236 (48.8)
Σ (%)			210 (43.4)	176 (36.36)	87 (18.0)	11 (2.72)	484 (100.0)

Petunjuk

ST	Struktur	KM	Kesantunan Melayu
PC	Pengacara	TU	Tetamu Undangan
PG	Pemanggil	FB	Facebook
PKS+T+Per.	Peranan, Kuasa, Sosial + Tajuk+ Peraturan		
PKS+T	Peranan, Kuasa, Sosial + Tajuk		
PKS+Per.	Peranan, Kuasa, Sosial + Peraturan		
T+Per.	Tajuk+ Peraturan		
PKS	Peranan, Kuasa, Sosial		
T	Tajuk		
Per.	Peraturan		
Σ	Jumlah		

Dapatan analisis berdasarkan pemeran komunikasi memperlihatkan tetamu undangan mengaplikasikan kesantunan Melayu secara dominan dengan variasi faktor **PKS+T**, 50 dialog (28.4%), **T**, 45 dialog (25.7%), **PKS+T+Per.**, 8 dialog (4.5%). Dapatan ini

memberikan justifikasi bahawa sebagai tetamu undangan yang berperanan sebagai pakar rujuk sudah semestinya tumpuan persoalan dan perbincangan tertumpu kepada beliau. Kewibawaan beliau sebagai pakar terpamer dengan strategi bahasa yang santun dalam ujarannya. Sementara itu, faktor **PKS** oleh tetamu undangan dan pengacara didapati tidak signifikan dalam konteks ini, masing-masingnya 23 dialog (13.0%) dan 20 dialog (9.52%) berdasarkan jumlah dialog dan peratusan yang tidak jauh bezanya. Dapatan kuantitatif ini memperlihatkan kedua-dua pemeran ini mempunyai peranan yang hampir sama dalam rancangan ini. Pengacara pula memperlihatkan penggunaan faktor **Per.** yang dominan, iaitu 166 dialog (79.0%). Ini menjustifikasikan peranan beliau sebagai pengacara yang mengawal dan memastikan perjalanan rancangan menepati format. Dalam konteks pemanggil, didapati aplikasi faktor **T**, dominan, 37 dialog (42.5%) selain dua faktor lain, iaitu **T+Per.**, 10 dialog (11.5%) dan **PKS+Per.**, 8 dialog (9.19%). Dapatan ini memperlihatkan pemanggil dikawal panggilan mereka yang perlu bersesuaian dengan tajuk, peraturan selain peranan, kuasa dan taraf sosial yang berbeza. Sementara itu, soalan kiriman berdasarkan FB memperlihatkan faktor **T+Per.**, dominan 6, (54.5%) diikuti dengan **PKS+T+Per.**, 3, (27.3%). Dapatan ini sememangnya telah dapat dijangka kerana tajuk, peraturan rancangan telah diketahui lebih awal selain soalan juga dipilih dari awal oleh pengacara. Sehubungan itu, **KM** jelas dapat dilihat dalam konteks ini.

KESIMPULAN

Terdapat pelbagai faktor yang menandai kesantunan. Faktor-faktor ini pula akan menentukan strategi yang perlu dan sesuai dipraktikkan dalam komunikasi. Penggunaan strategi-strategi ini pula akan mewujudkan situasi bebas konflik. Situasi bebas konflik ini penting bagi memastikan sesuatu objektif komunikasi itu tercapai selain memelihara maruah diri pemeran komunikasi seperti yang dinyatakan oleh Sara dan Indirawati (2016). Dan bagi orang Melayu pula maruah diri merupakan sesuatu yang penting (Asmah, 2007).

Dalam konteks kesantunan Melayu, terdapat tiga sarjana yang membincangkan aspek ini, iaitu Asmah (2000), Awang (2007) dan Tenas (2011). Perbincangan mereka telah disederhanakan untuk membentuk model Kesantunan Melayu (**KM**). **KM** mengemukakan tiga faktor, iaitu peranan, kuasa dan taraf sosial (**PKS**), tajuk (**T**) dan peraturan (**Per.**). Faktor air muka mencakupi **PKS**.

KM diaplikasikan atas data analisis rancangan bual bicara yang berkonsep motivasi dan kerohanian. Analisis memperlihatkan tetamu undangan yang merupakan seorang tokoh yang dihormati dan menjadi pakar rujuk mengaplikasikan secara dominan faktor **PKS+T** manakala pengacara sesuai dengan peranannya secara dominan mengaplikasikan faktor **Per.** Dapatan ini mencerminkan bahawa aspek kesantunan dititikberatkan oleh pemeran utama dalam rancangan ini bagi menjayakan komunikasi yang berlangsung. Kedua-duanya ternyata telah melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan dan mematuhi peraturan rancangan yang ditetapkan. Hal yang sama juga dapat dilihat pada pemeran komunikasi yang lain, iaitu pemanggil dan pernyataan soalan menerusi *Facebook*. Ini selari dengan pernyataan Arina & Indirawati (2016) bahawa setiap pemeran perbualan perlu sentiasa bersikap menyantuni khalayak demi memastikan situasi bebas konflik tercapai.

Secara keseluruhannya, dapatan analisis ini telah membuktikan wujudnya faktor yang menandai kesantunan dalam konteks komunikasi yang berlangsung. Faktor-faktor ini lazimnya digunakan secara bersama dan dipengaruhi oleh budaya sesuatu masyarakat dalam memastikan impak yang tinggi pada kualiti kesantunan. Ini dibuktikan oleh kajian yang dilakukan oleh Matsumoto (1988), Zhan (1992), Mao (1994), Yeung (1997) dan Gagne (2010). Pendekatan yang pelbagai berasaskan budaya masyarakat penutur bahasa menghasilkan perbezaan dapatan tentang faktor yang menandai kualiti kesantunan.

KM menekankan tentang air muka yang berkaitan dengan maruah bagi orang Melayu. Faktor maruah tidak dibincangkan oleh sarjana barat - Brown & Levinson (1987) dan para pengkaji yang lain. Konsep maruah bagi orang Melayu berkaitan dengan nama baik diri sendiri dan keluarga selain tidak terhad pada situasi semasa komunikasi berlangsung (Asmah, 2000). Sehubungan itu, kajian kesantunan tidak seharusnya hanya berkiblatkan teori atau pandangan barat dan luar semata-mata. Ini kerana setiap satu bahasa di dunia ini mempunyai sifat eksklusifnya yang tersendiri dan wajar dikaji dengan menggunakan pendekatan tempatan.

RUJUKAN

- Abd. Ganing Laengkang. (2015). *Analisis Kesantunan Bahasa dalam Ceramah Motivasi Dr. Mohd. Fadzilah Kamsah*. Serdang: Penerbit Adam Muslim.
- Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016). Manifestasi Kesantunan Melayu dalam Ujaran Memberi dan Meminta Nasihat. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 16(2), 73-94.
- Asmah Haji Omar. (2000). *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. (2007). *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gagne, N.O. (2010). Reexamining the Notion of Negative Face in Japanese Sociolinguistic Politeness of Request. *Journal Language & Communication*. Vol. 30(2), 123-138.
- Grice, H.P. (1975). Logic and Conversations dlm Cole, P. & Morgan (Ed). *Syntax and Semantic: Speech Act* (pp. 41-58). New York: Academic Press.
- Indirawati Zahid. (2005). Bahasa Bebas Konflik. *Dewan Bahasa*, 24-27.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman
- Mao Lu Ming, R. (1994). Beyond Politeness Theory: Face Revisted and Renewed. *Journal of Pragmatics*. Vol. 21, 451-486.
- Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of The Universality of Face: Politeness Phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*. Vol. 12, 403-426.
- Noriati Abd. Rashid. (2013). *Kesantunan orang Melayu dalam Majlis Pertunangan*. Tanjong Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Rohaidah, M., Ahmad, M. M., Adi Yasran, A.A., & Hasnah, M. (2013). Faktor Kesopanan dan Strategi Komunikasi dalam Genre Perbincangan di Televisyen. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 13(3), 163-178.
- Roslina Mamat, Hazlina Abdul Halim & Normaliza Abd Rahim. (2012). Celahan dalam Perbualan Pemandu Pelancong Malaysia dan Pelancong Jepun. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 12(3), 849-863.
- Sanat Md. Nasir. (1998). Konsep Penting Dalam Pengajian Melayu dlm Sanat Md Nasir dan Rogayah A.Razak (Ed.). *Pengajian Bahasa Melayu Memasuki Alaf Baru* (hlm. 113-125). Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Sanat Md. Nasir. (2000). Tatabahasa Wacana Bahasa Melayu. Kertas kerja dibentang di Seminar Kebangsaan Tatabahasa Wacana Bahasa Melayu. Kuala Lumpur: Universiti Malaya, 28 Oktober 2000.
- Sanat Md. Nasir. (2001). Teori Atqakum Dalam Pemikiran Pengajian Melayu. Kertas kerja dibentangkan di Seminar Kebangsaan Bahasa dan Pemikiran. Kuala Lumpur: Universiti Malaya, 18-19 Jun 2001.

- Sara Beden. (2016). Analisis Kesopanan Berbahasa dalam Novel *Melunas Rindu*. Tesis Ph.D tidak diterbitkan. Universiti Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Sara Beden dan Indirawati Zahid .(2016). Pemetaan Struktur Peristiwa Bahasa : Komunikasi Bebas Konflik. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 16(1), 67-87.
- Sara Beden dan Indirawati Zahid. (2017). Analisis Konteks Peristiwa Bahasa Melunas Rindu: Aplikasi Model Leech dan Grice. *Akademika Journal of Southeast Asia Social Sciences and Humanities*. Vol. 87 (1), 17-34.
- Tenas Effendy. (2011). *Kesantunan dan semangat Melayu*. Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru & Tenas Effendy Foundation.
- Thornborrow, J. (2007). Narrative, Opinion and Situated Argument in Talk Show Discourse. *Journal of Pragmatics*. Vol. 39, 1436-1453.
- Yeung, N. T. (1997). Polite Request in English and Chinese Business Correspondence in Hong Kong. *Journal of Pragmatics*. Vol. 27, 505-522.
- Zainal Abdin Ahmad (Za'ba). (1950). Malay Manners and Etiquette. *JMBRAS*. XXIII.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Hassan & Mohd Nur Hafizudin Md Adaman. (2011). Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Remaja Sekolah Menengah. *Jurnal Bahasa*. Vol. 12(2), 321-328.
- Zhan, K. (1992). *The Strategies of Politeness in Chinese Language*. Institute of East Asian Studies, University of California, Berkeley.

PENULIS

Indirawati Zahid (Dr) ialah seorang Profesor Madya di Jabatan Bahasa Melayu, Akademi Pengajian Melayu (APM), Universiti Malaya. Kepakaran beliau merangkumi bidang kajian Fonetik Akustik, Semantik (Leksikal), Intonasi dan Pragmatik (Kesantunan).

Arina Johari merupakan pensyarah di Kulliyah Bahasa dan Pengurusan, Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM). Beliau ialah pelajar peringkat doktor falsafah pengkhususan bidang pragmatik (kesantunan) di Akademi Pengajian Melayu (APM), Universiti Malaya.