



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

UJARAN SANTUN DALAM PERBUALAN KANAK-KANAK MELAYU

RABAHYAH TAHIR

FBMK 2016 77



UJARAN SANTUN DALAM PERBUALAN KANAK-KANAK MELAYU

Oleh

RABAHYAH TAHIR

**Tesis ini diserahkan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia, bagi memenuhi keperluan untuk Ijazah Doktor Falsafah**

Ogos 2016



Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk tanpa had teks, logo, ikon, gambar dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya. Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersial daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia.

Hak cipta © Universiti Putra Malaysia



DEDIKASI

Istimewa untuk;

*Ibu, Hajah Sa'idah binti Drahman,
Bapa Mertua, Haji Suhaili bin Haji Madeli
Ibu Mertua, Hajah Ara binti Udin,
Suami, Zulkipli bin Suhaili
Permata hati mama; Nurul Azzah Fazwiyah,
Nurul Adelia Fazwiyah, Nurul Alisha Fazwiyah,
Nurul Afeefa Fazwiyah dan Nurul Aneesa Fazwiyah
dan semua ahli keluarga yang sering menitip doa kejayaan;
Para pensyarah dan rakan taulan yang tidak jemu memberi bimbingan dan tunjuk ajar
sepanjang pengajian di UPM...*



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Doktor Falsafah

UJARAN SANTUN DALAM PERBUALAN KANAK-KANAK MELAYU

Oleh

RABAHYAH BINTI TAHIR

Ogos 2016

Pengerusi : Prof. Madya Zaitul Azma Zainon Hamzah, PhD
Fakulti : Bahasa Moden dan Komunikasi

Kesantunan berbahasa dalam interaksi merupakan manifestasi kesedaran individu terhadap kepentingan mengekalkan kelangsungan perbualan yang harmoni. Justeru, kehadirannya merentas interaksi semua komuniti bahasa di dunia tanpa mengecualikan mana-mana kumpulan pengguna bahasa. Malah, fenomena kesantunan berbahasa adalah berbeza dan unik mengikut acuan konteks budaya sesebuah komuniti bahasa. Lantaran itu, kesantunan berbahasa dalam kalangan kanak-kanak pastinya berbeza daripada pengguna bahasa dewasa. Oleh itu, kajian ini mengenal pasti, menganalisis dan mengkategorikan penggunaan ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu. Di samping itu, pengaruh faktor jarak sosial dalam penggunaan ujaran santun tersebut turut dikupas. Sehubungan dengan itu, kajian ini menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983) untuk merungkai ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu.

Kajian berbentuk kualitatif ini menggunakan persampelan bertujuan dalam memilih 20 orang kanak-kanak Melayu berumur enam tahun dari Tadika Iman Taman Manis, Tadika Agama Johor Sekolah Bandar Batu Pahat, Tadika Oren Cemerlang Parit Sulong dan Prasekolah SK Parit Bilal. Data kajian diperoleh melalui rakaman perbualan subjek kajian semasa melakukan aktiviti seni secara formal di tadika/ prasekolah. Seterusnya transkripsi perbualan tersebut dianalisis menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983).

Hasil kajian ini mendapati bahawa wujud ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu yang terdiri daripada ujaran permintaan, pujian, penghargaan, simpati, tawaran, persetujuan, dan ujaran merendah diri. Ujaran-ujaran santun digunakan dalam pelbagai konteks yang berbeza semasa perbualan. Walau bagaimanapun penggunaan ujaran santun oleh subjek kajian dalam konteks tertentu adalah masih terhad. Misalnya, ujaran santun penghargaan, iaitu “terima kasih” hanya diujarkan apabila seseorang memenuhi permintaan mereka yang melibatkan objek sahaja. Walhal, seseorang yang menghulurkan bantuan melakukan sesuatu juga wajar menerima penghargaan “terima kasih”.

Di samping itu, dapatan kajian juga menunjukkan bahawa penggunaan ujaran santun oleh subjek kajian dipengaruhi oleh faktor jarak sosial. Hal ini menggambarkan bahawa subjek kajian mampu mengubah suai penggunaan ujaran apabila berinteraksi dengan pendengar yang berbeza. Berdasarkan kajian ini juga didapati bahawa ujaran santun yang digunakan oleh subjek kajian mematuhi keenam-enam maksim dalam Prinsip Kesopanan Leech (1983). Hal ini membuktikan keberkesanan teori tersebut dalam menganalisis ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu. Di samping itu, dominasi Maksim Santun dalam perbualan subjek kajian juga menunjukkan keprihatinan yang tinggi terhadap keperluan kesopanan pada pihak orang lain berbanding diri sendiri.

Secara keseluruhannya disimpulkan bahawa kanak-kanak Melayu seawal usia enam tahun sudah mampu menggunakan ujaran yang santun dalam perbualan mereka malah turut mengambil kira faktor jarak sosial semasa berinteraksi. Hal ini secara tidak langsung menunjukkan manifestasi pemahaman mereka terhadap nilai dan budaya masyarakat Melayu yang menitikberatkan kesantunan berbahasa.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfilment of the requirement for the degree of Doctor of Philosophy

POLITE UTTERANCE IN MALAY CHILDREN'S CONVERSATION

By

RABAHYAH BINTI TAHIR

August 2016

Chairman : Assoc. Prof. Zaitul Azma Zainon Hamzah, PhD
Faculty : Modern Languages and Communication

Language politeness in conversation is the manifestation of individual realization towards the importance of retaining continuous conversation that is harmonious. Its presence extends across all speech community in the world without exempting any group of language users. In fact, this language politeness phenomenon is different and unique in the mold of the cultural context of a language community. Hence, language politeness among children is definitely different from that of adult language user. Therefore, this study identifies, analyses and categorizes polite utterance usage in Malay children's conversation. At the same time, the influence of social distant factor in the polite utterance usage is also discussed. Consequently, this study adopts Leech Politeness Principles (1983) to untangle polite utterances in the Malay children's conversation.

The qualitative study uses purposive sampling in choosing 20 Malay children, aged six years old from Tadika Iman Taman Manis, Tadika Agama Johor Sekolah Bandar Batu Pahat, Tadika Oren Cemerlang Parit Sulong dan Prasekolah SK Parit Bilal. The research transcriptions are achieved through recorded research subject's conversation while carrying out the formal arts activities in the kindergarten / pre-school. It becomes the data which is later analysed using Leech Politeness Principle (1983).

The research discovers the existence of polite utterances in the subjects' conversations which consist request utterances, compliment, gratitude, sympathy, offer, agreement, and humility utterances. In fact, polite utterance are used in various yet different contexts during the conversation. However, the use of certain polite utterance by the subject within particular context is still limited. For example, appreciation utterance "thank you" is only said when a person meets their request which involves object only. In fact, someone who give help doing something should also be rewarded "thank you".

In addition, this study discovers that polite utterance usage by the subject is also influenced by social distant factor. This illustrates that the research subject is capable of modifying his or her utterance usage when interacting with different types of audience. In fact, based on this study, it is found that the polite utterance used by subject complies all six maxim in Leech's Politeness Utterances (1983). This proves the

effectiveness of the theory in analyzing the polite utterances in the Malay children's conversation. At the same time, the domination of Tact Maxim in the study shows high concern towards politeness needed by other parties compared to oneself.

Overall, it is concluded that Malay children as early as six years old are capable to utilise the polite utterances in their conversation and also able to take into account the social distance factor when interacting. This case indirectly shows the manifestation of their understanding towards value and culture of the Malay community that greatly emphasizes language politeness as a daily practice.



PENGHARGAAN

Rasa syukur yang tidak terhingga dipanjatkan kepada Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia-Nya dan hanya atas keizinan-Nya maka tesis ini dapat disempurnakan untuk memperoleh Ijazah Doktor Falsafah daripada Universiti Putra Malaysia.

Pada kesempatan, setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada yang sangat dihormati Prof. Madya Dr. Zaitul Azma binti Zainon Hamzah, selaku pengerusi penyeliaan, Prof. Madya Dr. Ahmad Mahmood bin Musanif dan Dr. Hajah Nor Azuwan bin Yaakob selaku penyelia bersama yang telah banyak membantu dan memberi bimbingan yang sangat bermakna dalam penyempurnaan tesis ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak pengurusan Bahagian Tajaan, Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM), IPG Kampus Tun Hussein Onn, IPG Kampus Pendidikan Teknik, Tadika Iman Taman Manis, Tadika Oren Cemerlang, Tadika Agama Johor SK Bandar dan Prasekolah Parit Bilal serta 20 orang anak-anak bijak yang memberikan kerjasama yang sangat positif dalam memudahkan urusan pengajian ini. Tidak lupa juga penghargaan dan terima kasih kepada rakan-rakan sekerja dan sepengajian yang sudi bertukar-tukar ilmu dan pandangan sepanjang tempoh pengajian.

Akhirnya ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada suami, anak-anak, ibu, ibu bapa mertua, dan semua ahli keluarga dan keluarga mertua atas sokongan yang tidak berbelah bahagi dan doa yang sentiasa mengiringi perjuangan menuntut ilmu dari mula pengajian hingga ke akhirnya. Terima kasih semuanya. Semoga Allah membalas jasa dan kebaikan kalian di dunia dan akhirat.

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Doktor Falsafah. Ahli Jawatankuasa Penyelidikan adalah seperti berikut:

Zaitul Azma binti Zainon Hamzah, PhD

Profesor Madya
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Ahmad Mahmood bin Musanif, PhD

Profesor Madya
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Hajah Nor Azuwan binti Yaakob, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

BUJANG KIM HUAT, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

Perakuan Pelajar Siswazah

Saya memperakui bahawa:

- tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- tesis ini dengan ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain;
- hak milik intelek dan hak cipta tesis ini adalah hak milik mutlak Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- kebenaran bertulis daripada penyelia dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperoleh sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012.
- Tiada plagiat atau pemalsuan/ fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) dan Kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan : _____ Tarikh: _____

Nama dan No. Matrik : Rabahyah binti Tahir (GS33973)

Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan

Dengan ini diperakukan bahawa:

- Penyelidikan dan penulisan tesis ini adalah di bawah seliaan kami;
- Tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) telah dipatuhi.

Tandatangan: _____
Nama Pengerusi
Jawatankuasa
Penyeliaan Zaitul Azma binti Zainon Hamzah

Tandatangan: _____
Nama Ahli
Jawatankuasa
Penyeliaan Ahmad Mahmood bin Musanif

Tandatangan: _____
Nama Ahli
Jawatankuasa
Penyeliaan Nor Azuwan binti Yaakob

JADUAL KANDUNGAN

	Muka Surat
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	v
PENGESAHAN	vi
PENGAKUAN	viii
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xiv
SENARAI SINGKATAN	xv
SENARAI LAMPIRAN	xvi

BAB

1 PENDAHULUAN	
Latar belakang kajian	1
Pernyataan Masalah	11
Objektif Kajian	13
Persoalan Kajian	14
Kepentingan Kajian	14
Batasan Kajian	16
Subjek Kajian	16
Data Kajian	16
Prinsip Kesopanan Leech (1983)	17
Definisi Operasional	18
Ujaran	18
Kanak-kanak Melayu	18
Perbualan	19
Kesimpulan	19
2 SOROTAN KAJIAN	
Pengenalan	20
Kajian tentang Kesantunan Berbahasa	20
Kesantunan Berbahasa dalam Masyarakat	20
Kesantunan Berbahasa dalam Ujaran	23
Aplikasi Teori dalam Kesantunan Berbahasa	26
Kesantunan Berbahasa Kanak-kanak	29
Kajian tentang Kanak-kanak Melayu	33
Kajian berkaitan Prinsip Kesantunan Leech (1983)	37
Kesimpulan	40
3 METODOLOGI KAJIAN	
Pengenalan	41
Reka bentuk Kajian	41
Konsep dan Kerangka Teori	41
Maksim Santun	42
Maksim Budiman	42
Maksim Sokongan	43

Maksim Kerendahan Hati	43
Maksim Persetujuan	43
Maksim Simpati	44
Faktor Jarak Sosial dalam Prinsip Kesopanan Leech (1983)	45
Kaedah Kajian	45
Pemerhatian	45
Populasi dan Pensampelan	47
Rasional Pemilihan Sampel Kajian	48
Alat kajian	48
Prosedur Kajian	49
Kajian Rintis	49
Kajian Sebenar	49
Pengumpulan Data	50
Penganalisan Data	50
Pertimbangan Etika	50
Etika Semasa Proses Perancangan	50
Etika Semasa Penyelidikan Dijalankan	51
Etika Setelah Penyelidikan Dijalankan	51
Kerangka Konseptual	52
Kesimpulan	53
4 DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN	
Pengenalan	54
Ujaran Santun Dalam Perbualan Kanak-Kanak Melayu	54
Ujaran Permintaan dengan Penanda Santun “boleh”	54
Ujaran Permintaan dengan Penanda Santun “tolong”	58
Ujaran Penghargaan dengan Penanda Santun “terima kasih”	61
Ujaran Simpati dengan Penanda Santun “kesian”	64
Ujaran Memuji	68
Ujaran Membuat Tawaran	70
Ujaran Merendah Diri	76
Ujaran Bersetuju dengan Penanda Santun “betul”	78
Ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu yang Dianalisis Menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983)	82
Ujaran Permintaan dengan Penanda Santun “boleh”	82
Situasi Meminta Izin untuk Melakukan Sesuatu	83
Situasi Meminta Pendengar Melakukan Sesuatu	84
Situasi Melarang Pendengar Melakukan Sesuatu	86
Situasi Meminta Izin untuk Menggunakan Sesuatu yang Dimiliki oleh Pendengar	87
Ujaran Permintaan dengan Penanda Santun “tolong”	88
Ujaran Penghargaan dengan Penanda Santun “terima kasih”	90
Ujaran Simpati dengan Penanda Santun “kesian”	92
Ujaran Memuji	93
Ujaran Membuat Tawaran	93
Ujaran Merendah Diri	94
Ujaran Bersetuju dengan Penanda Santun “betul”	96
Pengaruh Faktor Jarak Sosial Dalam Ujaran Santun Kanak-Kanak Melayu.	97

Kategori Penggunaan Ujaran Santun Dalam Perbualan	102
Kanak-Kanak Melayu	
Rasional Teori dan Dapatan Kajian	104
Rasional Dari Segi Prinsip Asas Kesopanan	104
Rasional Dari Segi Budaya Masyarakat Melayu	106
Rasional Dari Segi Perkembangan Kanak-Kanak	106
Implikasi Dapatan Kajian	107
Kesimpulan	108
5 RUMUSAN DAN CADANGAN	
Rumusan	109
Penggunaan Ujaran Santun	109
Ujaran Santun Berdasarkan Prinsip Kesopanan	110
Leech (1983)	
Pengaruh Faktor Jarak Sosial Dalam Penggunaan	110
Ujaran Santun	
Kategori Penggunaan Ujaran Santun	111
Cadangan Kajian Selanjutnya	112
Penutup	114
	115
RUJUKAN	140
LAMPIRAN	141
BIODATA PELAJAR	162
PENERBITAN	163

SENARAI JADUAL

Jadual		Muka Surat
3.1	Maklumat Pemerhatian dan Rakaman Perbualan Subjek Kajian	47
4.1	Konteks Permintaan dengan Penanda Santun "boleh"	83
4.2	Permintaan dengan Penanda Santun "tolong"	88
4.3	Ujaran Penghargaan dengan Penanda Santun "terima kasih"	90
4.4	Kategori Penggunaan Kata dan Ujaran Santun dalam Perbualan Kanak-kanak Melayu	103



SENARAI RAJAH

Rajah		Muka Surat
4.1	Penggunaan Ujaran Santun kepada Penyelidik	97
4.2	Penggunaan Ujaran Santun yang Ditujukan kepada Rakan	98
4.3	Penggunaan Ujaran Santun yang Ditujukan kepada Pihak Ketiga	98



SENARAI SINGKATAN

P	Perbualan
K1	Kanak-kanak 1
K2	Kanak-kanak 2
K3	Kanak-kanak 3
K4	Kanak-kanak 4
K5	Kanak-kanak 5



SENARAI LAMPIRAN

Lampiran		Muka Surat
1	Surat-Surat Kebenaran	141
2	Surat Permohonan Menjalankan Kajian	144
3	Contoh Lembaran Kerja Aktiviti Seni	145
4	Transkripsi Rakaman Perbualan	146



BAB I

PENDAHULUAN

Latar belakang Kajian

Fenomena kesantunan berbahasa yang wujud dalam interaksi merupakan manifestasi kesedaran individu terhadap perlunya prinsip santun dalam penggunaan bahasa (Lakoff, 1972, 1973) sebagai penentu tingkah laku linguistik (Leech, 1983) dan untuk memperoleh status universal yang diperlukan oleh setiap individu (Brown and Levinson, 1978, 1987). Justeru, kesantunan berbahasa menjadi nilai sejagat bagi komuniti bahasa yang berhasrat untuk mengekalkan kelestarian komunikasi yang aman dengan mengurangkan risiko menyakiti perasaan mana-mana pihak berkaitan di samping mengambil kira nilai-nilai murni yang menjadi norma masyarakat mereka seperti berbudi bahasa dan hormat-menghormati.

Sehubungan dengan itu, dari sudut etimologi, istilah "*polite*" dalam bahasa Inggeris berasal daripada perkataan Latin, iaitu "*politus*" yang bermakna "lancar" dan "telah mencapai sesuatu". Malah apabila merujuk kepada seseorang, istilah "*polite*" itu sering dirujuk bersama-sama dengan konsep "telah digilap" dan "halus" (Haugh, 2004; Marquez-Reiter, 2000; Mohsen Shahrokhi dan Farinaz Shirani Bidabadi, 2013). Walau bagaimanapun, konsep umum kesantunan berbahasa adalah bertitiktolak atas dasar ingin mengelakkan konflik (Brown dan Levinson, 1987; Lakoff, 1975; Leech, 1983; Marquez-Reiter, 2000) dan meneruskan kelangsungan komunikasi yang lancar dengan pihak yang terlibat dalam komunikasi (Ide, 1989; Usami, 2001, 2002).

Justeru, tidak hairanlah fenomena ini bersifat universal dan merentasi seluruh bahasa di dunia tanpa mengira lapisan masyarakat. Malah, sejak zaman Renaissance lagi, kesantunan berbahasa bukan sahaja dipraktikkan oleh golongan atasan tetapi juga rakyat biasa yang sangat menitikberatkan tingkah laku dan kesantunan sosial dalam usaha membentuk masyarakat yang santun (Elias, 1969).

Sejajar dengan sifat kesejagatan kesantunan berbahasa, maka kepelbagaian masyarakat bahasa di dunia menyerlahkan variasi penggunaan strategi kesantunan yang sesuai mengikut acuan budaya masyarakat masing-masing (Fukushima, 1996; Kurzon, 2001; Iida, 2007; Yuen, 2009; Aubed, 2012; Deng dan Zhou, 2013; Senowarsito, 2013; Tajeddin, 2014; Aliakbari, 2015) . Hal ini demikian kerana, kesantunan berbahasa bukan semulajadinya lahir dalam diri manusia tetapi dibentuk dan digilap melalui acuan sosiobudaya serta mengikut aliran perjalanan sejarah masyarakat bahasanya (Marquez-Reiter, 2000; Eelen, 2001; Mohsen Shahrokhi dan Farinaz Shirani Bidabadi, 2013).

Umpamanya sifat berhati-hati orang Inggeris dalam membuat permintaan dimanifestasikan melalui penggunaan ketersiratan untuk mengemukakan permintaan (Leech, 1983) lantaran pertimbangan yang tinggi terhadap perasaan orang lain demi

mewujudkan komunikasi yang lancar dan harmoni (Sifianou, 1992; Ide et al., 1992; Ide dan Yoshida, 1999; Haugh, 2004). Begitu juga halnya dengan masyarakat Jepun yang mempunyai sistem susun lapis masyarakat yang berbentuk menegak amat menitikberatkan penggunaan bahasa sapaan sebagai petunjuk kesantunan dalam berbahasa. Justeru, bahasa sapaan dan panggilan hormat yang berbeza digunakan mengikut kedudukan pendengar dan orang yang ditujukan sapaan tersebut (Matsumoto, 1988; Fukada dan Asato, 2004; Shibamoto-Smith, 2011).

Sehubungan dengan itu, hubungan erat antara kesantunan dengan masyarakat telah mendorong usaha mengklasifikasikan kesantunan berbahasa yang wujud dalam masyarakat (Leech, 1983; Watts, 1992, Asmah Omar, 2000). Oleh itu, Leech (1983) membezakan kesantunan relatif dengan kesantunan mutlak. Kesantunan mutlak dirujuk kepada kesantunan yang berasaskan satu skala yang ada kutub positif dan negatifnya, manakala kesantunan relatif pula bersifat relatif kepada sesuatu norma tingkah laku dan bagi keadaan yang tertentu. Oleh itu, kesantunan relatif ini berubah-ubah pada dimensi yang pelbagai dengan mengambil kira set ukuran yang dipegang. Justeru, seseorang itu dinilai sebagai beradab atau tidak beradab berdasarkan set pegangan tersebut.

Watts (1992) pula mengkategorikan kesantunan sebagai kesantunan 1 (tanggapan umum tentang kesantunan yang dimanifestasikan dalam kehidupan seharian) dan kesantunan 2 (konstruk teoritikal dalam penggunaan bahasa dan tingkah laku sosial).

Berbeza pula dengan Asmah Omar (2000) yang menggunakan istilah kesopanan asas dan kesopanan berkendala untuk mengklasifikasikan kesopanan dalam masyarakat. Kesopanan asas dirujuk sebagai kesopanan sedia ada yang menjadi panduan ahli masyarakat untuk berhubung sesama mereka, manakala kesopanan berkendala pula dirujuk sebagai usaha ahli masyarakat untuk mengekalkan kesantunan dalam hubungan dengan memberi perhatian pada kendala-kendala tertentu seperti taraf dan peranan orang yang bercakap dengan kita, perkara yang dicakapkan dan sebab sesuatu percakapan berlaku.

Walaupun kesantunan diberikan klasifikasi yang berbeza oleh ahli linguistik namun pada dasarnya aspek kesantunan mempunyai hubung kait yang sangat kuat dengan kelangsungan perbualan yang harmoni antara penutur dan pendengar (Grice, 1975; Leech, 1983; Ide, 1989; Grundy, 2000; Usami, 2001, 2002). Malah, kesantunan berbahasa bukan sahaja sangat penting dalam mengekalkan keseimbangan sosial dan mewujudkan hubungan mesra dengan pendengar tetapi juga untuk menjamin pendengar memberikan kerjasama sepenuhnya dengan rela sepanjang perbualan. Oleh itu, kepentingan kesantunan berbahasa digambarkan oleh Leech (1983) sebagai:

*Unless you are polite to your neighbour,
the channel of communication between you
will break down, and you will no longer
be able to borrow his mower (Leech, 1983, p.82)*

Sehubungan dengan itu, Leech (1983) dan Asmah Omar (2000) memperinci kesantunan dalam ruang lingkup yang lebih luas dan bukan sekadar melibatkan penutur dan pendengar dalam sesuatu perbualan. Menurut Leech (1983) kesantunan berbahasa tidak terhad kepada hubungan yang mesra dan harmoni antara penutur dan pendengar sahaja tetapi juga pihak ketiga yang mungkin hadir atau tidak hadir dalam perbualan tersebut.

Begitu juga halnya dengan Asmah Omar (2000) yang memperinci konsep air muka dalam budaya Melayu yang bukan hanya melibatkan muka penutur dan pendengar semasa komunikasi berlangsung sahaja tetapi menjangkau ruang lingkup yang lebih luas. Hal ini demikian kerana air muka dalam masyarakat Melayu turut meliputi didikan yang diperoleh seseorang itu sejak kecil sama ada daripada guru mahupun ibu bapa dan turut melibatkan maruah keluarga. Justeru, orang Melayu sangat menitikberatkan kesantunan demi menjaga maruah diri, keluarga dan bangsa mereka.

Sehubungan dengan itu, kepelbagaian dan keunikan fenomena kesantunan berbahasa merentas acuan sosiobudaya yang berbeza telah memberi ruang ranah kajian yang cukup luas kepada ahli linguistik dunia. Malah, keterujaan dalam penyelidikan tentang kesantunan berbahasa telah melahirkan beberapa sudut pandangan dengan pendefinisian kesantunan berbahasa yang berbeza mengikut perincian kajian masing-masing.

Oleh itu, kesantunan berbahasa telah dikaji dan dibincangkan dari sudut Norma Sosial (Fraser 1990), Prinsip Kerjasama dalam maksim perbualan (Grice 1975), Peraturan Kesantunan Lakoff (Lakoff 1973), Model Kesantunan Brown and Levinson (Brown and Levinson 1978), Prinsip Kesopanan Leech (Leech 1983) dan Kontrak Perbualan Fraser (Fraser 1990). Di samping itu, wujud pula sudut pandangan baharu dalam membuat perincian tentang fenomena ini seperti Model Perlakuan Politik Verbal Janney dan Arndt (Watts 1992), Komunikasi antara Budaya Scollon dan Scollon (Scollon and Scollon 1995), dan pendekatan kesantunan oleh Watts (Watts 2003) yang menunjukkan kerancakan kajian dalam bidang kesantunan berbahasa.

Dalam pada itu, kepelbagaian sudut pandangan dalam kajian kesantunan berbahasa telah mengimplikasikan ketiadaan konsistensi tentang definisi kesantunan dalam kalangan pengkaji. Malah, usaha membangunkan teori-teori kesantunan dan kajian tentang kesantunan dalam budaya yang berbeza juga membawa kepada kepelbagaian definisi kesantunan bergantung kepada fokus kajian pengkaji (Brown dan Levinson 1978; Fraser 1990; Watts et.al 1992; Chen, 1993).

Sehubungan itu, Lakoff (1975) merujuk kesantunan sebagai perlakuan yang dapat mengurangkan perselisihan faham atau pergeseran dalam sesuatu interaksi, manakala Fraser dan Nolan (1981) pula menjelaskan kesantunan dari sudut fungsinya sebagai kontrak perbualan yang dapat meneruskan kelangsungan perbualan yang harmoni tanpa sebarang konflik.

Di samping itu, Leech (1983) pula menjelaskan kesantunan sebagai perlakuan untuk mewujudkan dan mengekalkan pengiktirafan diri dalam sesuatu interaksi sosial yang disertai. Oleh itu, pendefinisian tersebut jelas berbeza dengan pendirian Brown dan Levinson (1987) yang merujuk kesantunan sebagai usaha mengurangkan Tindakan Ancaman Muka (*Face Threatening Act*) terhadap orang yang diajak berbual.

Walaupun wujud kepelbagaian definisi kesantunan yang dikemukakan oleh ahli linguistik mengikut sudut pandangan masing-masing, namun konsep kesantunan itu sebenarnya adalah natural kerana penilaiannya adalah berdasarkan skala positif ke kosong dan negatif ke kosong (Ide et al., 1992). Oleh itu, ujaran yang santun dianggap mempunyai nilai positif kesantunannya, manakala ujaran yang tidak santun pula dianggap mempunyai nilai negatif kesantunannya. Malah, setiap definisi kesantunan yang berbeza itu didasari oleh idea penggunaan bahasa dengan komunikasi yang licin dan lancar. Oleh itu, menurut Brown (1980);

What politeness essentially consists in is a special way of treating people, saying and doing things in such a way as to take into account the other person's feelings (Brown, 1980, p.114)

Justeru, tidak hairanlah masyarakat Melayu menitikberatkan nilai santun dalam norma budaya mereka bagi mengekalkan kelangsungan situasi bebas konflik dalam masyarakat. Oleh itu, mereka menggunakan pelbagai strategi kesantunan yang bersesuaian mengikut pengguna dan konteksnya. Hal ini demikian kerana situasi bebas konflik hanya akan wujud apabila setiap ahli dalam masyarakat tersebut betul-betul memahami dan menghayati larangan atau tabu dalam masyarakat bagi mengekalkan hubungan sesama mereka.

Walau bagaimanapun, dalam memperkatakan kepentingan kesantunan dalam interaksi tidak dinafikan wujud situasi tertentu yang tidak mengizinkan kesantunan mengatasi segala-galanya. Bonnefon et al. (2011) dalam kajian "*The Risk of Polite Misunderstandings*" menekankan bahawa keberkesanan komunikasi akan mengatasi kesantunan apabila kesantunan menyebabkan peningkatan kekeliruan terhadap makna sebenar ujaran. Hal ini berdasarkan bukti eksperimen-eksperimen yang dilakukan oleh Stephan et al. (2010) yang mendapati kewujudan hubungan yang positif antara kesantunan dengan pemikiran aras abstrak. Dalam bahasa yang mudah, seseorang itu akan berfikir lebih abstrak apabila perlu santun dalam satu-satu situasi. Oleh itu, sumber kognitif tambahan adalah diperlukan dalam usaha mengujarkan sesuatu ujaran dengan santun.

Di samping itu, bagi mengelakkan kesilapan tafsiran makna oleh pendengar, maka dicadangkan agar kesantunan berbahasa dikurangkan apabila dalam situasi yang boleh menyebabkan kekeliruan maknanya dan ujaran santun yang digunakan itu haruslah mudah untuk diinterpretasikan oleh orang lain (Bonnefon et al., 2011).

Lantaran itu, Leech (1983) juga mengekang kita daripada menjadi terlalu santun dalam keadaan tertentu misalnya kepatuhan melampau pada maksim kerendahan hati dengan sentiasa mencari peluang untuk memburuk-burukkan diri sendiri akan menjadikan seseorang itu individu yang menjemukan serta cenderung untuk dianggap tidak jujur. Oleh itu, maksim-maksim dalam Prinsip Kesopanan Leech (1983) tidak perlu dipatuhi secara mutlak sebaliknya boleh diseimbangkan dengan prinsip lain yang bertepatan, misalnya aplikasi maksim kualiti dalam Prinsip Kerjasama Grice bagi menyeimbangkan maksim kerendahan hati.

Sesungguhnya, ciri kompromi tersebut menonjolkan kerasionalan Prinsip Kesopanan Leech (1983) untuk diaplikasi dalam amalan kesantunan berbahasa dalam dunia sebenar yang bukan sekadar berpaksikan teori semata-mata. Oleh itu, Prinsip Kesopanan Leech (1983) dibincangkan secara sepintas lalu untuk mendapat gambaran awal secara holistik tentang konsep dan prinsip asasnya.

Prinsip Kesopanan Leech (1983)

Prinsip Kesopanan Leech (1983) tercetus apabila Leech berusaha menemukan jawapan bagi dua persoalan yang berkaitan dengan penggunaan bahasa, iaitu alasan yang menyebabkan orang selalunya tidak berterus terang dalam ujaran mereka dan jenis hubungan yang wujud antara maksud bahasa dengan kuasa dalam ayat penyata. Kegagalan Prinsip Kerjasama Grice (1975) untuk menjelaskan dua persoalan ini menyebabkan Leech menerapkan prinsip pragmatik di samping meningkatkan kepekaan terhadap masyarakat dan psikologi. Penggunaan Prinsip Kesopanan Leech (1983) dapat menyelesaikan ketakterusan ujaran B dalam contoh berikut:

[1] A: *We'll all miss Bill and Agatha, won't we?*

B: *Well, we'll miss Bill;*

Dalam contoh [1] di atas, B ternyata melanggar Maksim Kuantiti dalam Prinsip Kerjasama Grice (1975) kerana tidak memberikan maklumat yang mencukupi terhadap pertanyaan A. Sepatutnya bagi mematuhi Maksim Kuantiti, B hanya perlu mengiakan pendapat A tetapi sebaliknya B hanya mengiakan sebahagiannya sahaja. Tindakan B ini mewujudkan satu implikatur bahawa "Kita semua tidak akan merindui Agatha".

Namun, persoalan yang timbul ialah tentang alasan yang mendorong B bertindak mengiakan hanya sebahagian kenyataan A sedangkan B boleh menambah "...but not Agatha". Prinsip Kerjasama Grice (1975) tidak memberikan penjelasan bagi fenomena ketakterusan tersebut kerana prinsip itu mementingkan kebenaran dan makna proposisi. Justeru, di sinilah prinsip pragmatik memainkan peranannya kerana B boleh menjelaskan kenyataannya dengan menambah "...but not Agatha" tetapi dia akan dianggap biadab. Oleh itu, B bertindak memadamkan maklumat tambahan tersebut kerana ingin berlaku sopan terhadap orang ketiga.

Situasi tersebut menunjukkan perbezaan fungsi sosial umum bagi kedua-dua Prinsip Kerjasama Grice (1975) dan Prinsip Kesopanan Leech (1983) dan jalinan saling berganti antara kedua-dua prinsip ini. Prinsip Kerjasama Grice (1975) berfungsi

mengawal ujaran kita agar menyumbang kepada satu atau lebih matlamat wacana atau ilokusi tertentu, manakala Prinsip Kesopanan Leech (1983) pula berfungsi mengekalkan keseimbangan sosial dan pertalian mesra dalam perbualan yang seterusnya mendorong orang yang diajak berbual rela bekerjasama dalam perbualan kita (Leech, 1993:98). Dengan bahasa yang lebih mudah, apabila tidak bersopan dalam perbualan maka secara tidak langsung memutuskan saluran komunikasi dengan orang yang diajak berbual.

Dalam memperihalkan hubungan antara maksud dengan kuasa, kesopanan dalam Prinsip Kesopanan Leech (1983) melibatkan pertalian antara dua orang peserta yang dinamakan sebagai diri sendiri (*t*) dan orang lain (*d*). Orang lain merujuk kepada pendengar dan pihak ketiga yang mungkin hadir atau tidak hadir dalam perbualan tersebut. Justeru, kesopanan juga perlu ditunjukkan terhadap pihak ketiga.

Kesopanan terhadap pihak ketiga berubah-ubah mengikut situasi kerana pihak ketiga mungkin hadir dalam perbualan sebagai pemerhati atau pihak ketiga dirasakan berada dalam lingkungan pengaruh *t* atau *d*. Misalnya, *t* harus lebih beradab apabila memperkatakan tentang isteri *d* berbanding isterinya sendiri walaupun isteri *d* tidak hadir bersama *t* dan *d*. Hal ini demikian kerana ada masyarakat yang menganggap isteri sebagai dirinya sendiri. Lantaran itu, dia boleh memburuk-burukkan nama isterinya.

Justeru, pertimbangan yang sangat tinggi terhadap kelangsungan hubungan yang harmoni dan mesra antara penutur dengan orang lain telah mendorong para pengkaji bahasa memilih Prinsip Kesopanan Leech (1983) sebagai salah satu antara teori yang diaplikasikan dalam memahami fenomena kesantunan berbahasa dalam masyarakat merentas pelbagai komuniti bahasa di dunia.

Kesantunan Berbahasa dalam Komuniti Bahasa di Dunia

Kepelbagaian budaya yang mendasari kehidupan sesebuah komuniti bahasa mewujudkan keunikan fenomena kesantunan berbahasa dalam komuniti tersebut berbanding komuniti bahasa yang lain. Justeru, lahirlah kajian-kajian yang mendalami kesantunan berbahasa dalam sesebuah masyarakat bahasa misalnya kajian kesantunan berbahasa dalam bahasa Jerman (Schuler, 1950), strategi sapaan orang Arab (Grapow, 1960) dan bahasa sapaan dalam kalangan orang Amerika Inggeris (Brown dan Ford, 1961).

Seterusnya keterujaan dalam mengkaji dan memahami fenomena kesantunan berbahasa semakin berkembang pesat dalam tahun-tahun 1970-an yang menyaksikan kemunculan teori-teori dan prinsip tentang kesantunan. Justeru, terhasillah penulisan-penulisan penting seperti *The Logic of Politeness* (Lakoff, 1973), *Logic and Conversation* (Grice, 1975), *Politeness Principle* (Lakoff, 1975), dan *Universal in Language Usage Politeness Phenomena* (Brown dan Levinson, 1978). Namun pada waktu itu, wujud pula kekeliruan dan salah faham tentang istilah kesantunan yang dianggap hampir sama maknanya dengan kerjasama.

Walau bagaimanapun, penulisan dan kajian-kajian awal ini telah memangkin kajian yang lebih giat dalam bidang kesantunan berbahasa. Pada tahun-tahun 1980-an kemunculan jurnal seperti "*Journal of Pragmatics*" dan "*Language in Society*" telah memberi ruang untuk menyebarkan prinsip dan idea kesantunan berbahasa ke seluruh dunia melalui penulisan dan kajian-kajian empirikal. Justeru, lahir prinsip-prinsip kesantunan seperti "*Principles of Pragmatics*" (Leech, 1983) yang mengetengahkan maksim-maksim kesopanan dan "*Conversational Contract*" (Fraser, 1990) yang menonjolkan penentuan dan penerimaan satu set asas tentang hak dan kewajiban yang patut dipatuhi oleh pihak yang berinteraksi.

Di samping itu, kajian tentang kesantunan berbahasa di Asia juga telah bermula sejak tahun-tahun 1960-an. Antaranya kajian berkaitan hubungan antara konsep muka dengan bahasa verbal dalam masyarakat China (Stover et al., 1962), dan kajian tentang bahasa honorifik masyarakat Jepun (Kishitani Shoko, 1969).

Di Malaysia pula, kajian kesantunan berbahasa telah dipelopori oleh Za'ba (1950) yang mengetengahkan konsep kesantunan berbahasa melalui penulisan tentang nilai dalam perlakuan dan etiket Melayu yang disiarkan dalam *Journal Malayan Branch*. Za'ba telah menyenaraikan beberapa peraturan ketat yang dipatuhi oleh masyarakat Melayu untuk mengawal perlakuan dan etiket mereka.

Seterusnya, kajian Nor Hashimah Jalaluddin (1995) yang berkaitan implikatur secara tidak langsung mendapati wujudnya kesantunan berbahasa melalui penggunaan implikatur dalam bahasa jual beli di Kelantan. Justeru, hal ini telah mendorong para sarjana bahasa di Malaysia untuk memfokuskan aspek kesantunan berbahasa dalam kajian mereka umpamanya kesantunan berbahasa dalam pantun (Mohd. Azmi Sindik 1997), kesantunan dalam perbualan keluarga Melayu (Mohammad Idris, 2000), kesantunan dalam majlis pertunangan (Noriati A.Rashid, 2004), konsep malu dalam novel Saga (Norazlina Mohd. Kiram, 2010), dan kesantunan dalam adat perpatih (Norhana Bakhary, 2014).

Sehubungan dengan itu, Asmah Haji Omar (2000) telah memperkenalkan konsep kesantunan asas dan kesantunan berkendala dalam masyarakat Melayu. Malah, beliau turut mengemukakan beberapa strategi komunikasi yang dianggap santun dalam masyarakat Melayu yang sememangnya membudayakan kesantunan dalam kehidupan mereka. Tambahan pula, kerangka hati budi masyarakat Melayu yang terbentuk melalui tiga komponen, iaitu komponen epistemologi atau faham ilmu, komponen pandangan alam semesta atau faham alam, dan komponen nilai dan akhlak atau faham nilai jelas menggambarkan bahawa manusia Melayu itu berhati budi mulia (Hashim Musa, 2008:18).

Justeru, tidak hairanlah kajian-kajian terdahulu berkaitan penggunaan bahasa dalam kalangan orang Melayu membuktikan bahawa orang Melayu sangat bersopan santun semasa berbahasa atau berkomunikasi (Nor Hashimah Jalaluddin, 1995; Hussin Sarif, 2009; Mustafa Atan, 2010). Lantaran itu, makna berlapis sering digunakan dalam ujaran sebagai alternatif untuk tidak berterus terang atas sebab-sebab tertentu. Hal ini

demikian kerana melalui kesantunan berbahasa sebeginilah terserlahnya kehalusan budi, pemikiran, falsafah, sistem nilai dan sistem masyarakat Melayu (Awang Sariyan, 2007).

Oleh itu, sama ada disedari atau tidak konsep air muka masyarakat Melayu merangkumi skop yang lebih luas bukan hanya dihadkan kepada penjagaan air muka pendengar sama ada dalam situasi terbuka mahupun tertutup sahaja seperti mana dalam Teori Kesopanan Brown dan Levinson (1978) tetapi juga turut melangkaui didikan sejak kecil dan maruah ibu bapa serta keluarga (Asmah Haji Omar, 2000). Malah orang Melayu masih boleh berkompromi dalam pelbagai hal tetapi tidak hal yang melibatkan air muka, iaitu harga diri, status dan maruah (Norazlina Mohd. Kiram dan Raja Masittah Raja Ariffin, 2012).

Senario ini menunjukkan bahawa keunikan sosiobudaya yang melatari kehidupan sesebuah masyarakat bahasa seringkali membataskan aplikasi teori-teori kesantunan yang dianggap universal. Justeru, ciri kesejagatan sesuatu teori kesantunan berbahasa adakalanya tidak menepati konsep kesantunan berbahasa dalam sesebuah komuniti bahasa. Misalnya, konsep "*air muka*" masyarakat Melayu yang mempunyai ruang lingkup lebih luas daripada konsep "*muka*" oleh Brown dan Levinson (2000) itu menggambarkan budaya masyarakat Melayu yang memberi pertimbangan yang tinggi terhadap konsep "*muka*" kerana bukan sahaja melibatkan usaha menjaga "*muka*" pendengar ujaran tetapi juga menitikberatkan penjagaan air muka dan maruah diri sendiri, ibu bapa, keluarga, dan guru yang telah mendidik mereka (Asmah, 2000).

Begitu juga halnya dengan konsep strategi komunikasi dalam masyarakat Melayu yang bukan semata-mata strategi untuk mencapai dua jenis keinginan "*face wants*", iaitu muka negatif "*negative face*" dan muka positif "*positive face*" sebaliknya merupakan ciri budaya yang menghendaki ahli-ahli masyarakatnya untuk bertindak sopan dan santun serta menghormati antara satu sama lain.

Walau bagaimanapun, konsep kesantunan berbahasa bukan semata-mata melibatkan penjagaan air muka orang yang dilawan bertutur sahaja sebaliknya meliputi semua usaha untuk mengawal situasi perbualan. Oleh itu, Prinsip Kesopanan (Leech, 1983) telah mengetengahkan kemampuan beberapa maksim, iaitu maksim santun, maksim budiman, maksim sokongan, maksim kerendahan hati, maksim persetujuan dan maksim simpati dalam usaha memberi panduan untuk mewujudkan perbualan yang harmoni tanpa memberikan impak negatif kepada pendengar mahupun penutur.

Oleh itu, menyedari keterbatasan teori-teori klasik luar diaplikasikan dalam sesebuah masyarakat bahasa yang berbeza acuan sosiobudayanya, maka sarjana mutakhir telah mula menapis teori-teori klasik tersebut dan seterusnya membuat adaptasi yang bersesuaian dengan konteks budaya sesebuah masyarakat. Hal ini bagi membolehkan teori yang digunakan benar-benar dapat menganalisis kesantunan dengan lebih mendalam dan terperinci dalam fokus kajian mereka (Kitamura, 2001; Noriati A.Rashid, 2004).

Di samping itu, kesedaran tentang pentingnya kelestarian kesantunan perbualan dalam masyarakat telah mendorong kepada kerancakan kajian-kajian kesantunan merentas pelbagai lapisan masyarakat dan peristiwa bahasa. Hal ini demikian kerana dalam mana-mana perbualan sekalipun kelangsungan kerjasama dan sokongan antara pihak yang berinteraksi adalah perlu untuk menjayakan interaksi tersebut.

Justeru, Nor Azuwan Yaakob et.al (2011) telah memfokuskan kajian mereka terhadap peserta Program Latihan Khidmat Negara (PLKN). Berdasarkan kajian tersebut didapati konsep kesantunan telah diaplikasikan dalam aktiviti PLKN. Malah, responden kajian mempunyai pengetahuan kesantunan yang tinggi bagi setiap aspek yang dikaji. Walau bagaimanapun, dapatan ini bukanlah satu-satunya gambaran amalan kesantunan dalam kalangan remaja.

Hal ini demikian kerana kajian tentang kesantunan berbahasa remaja sekolah menengah dengan menggunakan pendekatan pragmatik pula mendapati bahawa kesantunan remaja sekolah menengah berada pada tahap sederhana (Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan dan Mohd Nur Hafizudin Md Adama, 2011). Walaupun mereka mengamalkan kesantunan berbahasa dengan baik dalam situasi formal namun masih gagal menonjolkan kesantunan berbahasa dalam sesetengah situasi. Misalnya, teguran secara langsung diujarkan terhadap jawapan rakan mereka walaupun menyedari bahawa teguran tersebut boleh menyinggung perasaan rakan mereka.

Selain itu, kesantunan berbahasa dalam keluarga turut dikaji misalnya dalam keluarga Melayu (Mohammad Idris, 2000) dan keluarga India (Pillai, 2008). Pillai (2008) yang mengkaji kesantunan dalam wacana perbualan sebuah keluarga mendapati bahawa keintiman atau keakraban hubungan antara penutur dan pendengar terserlah melalui penggunaan bahasa yang lebih terus dan jelas membawa kepada Tindakan Ancam Muka (TAM) jika dianalisis secara teorinya. Misalnya, larangan melakukan sesuatu oleh ibu bapa terhadap kanak-kanak disampaikan dalam bahasa yang terus atau langsung dan sememangnya menjejaskan muka negatif kanak-kanak tersebut. Walau bagaimanapun, penggunaan bahasa yang terus atau langsung sifatnya bukanlah bermakna penutur tersebut tidak sopan sebaliknya unsur kuasa dan keakraban hubungan antara ahli keluarga tersebutlah yang mencorakkan penggunaan bahasa yang sedemikian rupa.

Mohammad Idris (2000) yang mengkaji kesantunan dalam perbualan keluarga Melayu berdasarkan Prinsip Kesopanan Leech (1983) pula mendapati bahawa Maksim Santun adalah paling dominan dalam perbualan mereka diikuti oleh Maksim Kerendahan Hati dan Maksim Persetujuan. Walaupun kajian ini menunjukkan betapa ahli keluarga Melayu santun dalam berbahasa terutamanya dengan mereka yang lebih berumur daripada mereka tetapi wujud juga fenomena ketidaksantunan dalam interaksi antara mereka. Misalnya penggunaan kata yang terlalu berterus terang seperti "tolol" dan "bodoh" dalam menegur ahli keluarga lain walaupun usianya lebih muda. Teguran sedemikian jelas merupakan cacian terhadap orang yang ditegur dan melanggar maksim sokongan.

Sehubungan dengan itu, kepelbagaian dan keunikan fenomena kesantunan berbahasa dalam sesebuah komuniti bahasa memberi gambaran bahawa setiap lapisan masyarakat dalam komuniti bahasa tersebut mempunyai senario kesantunan berbahasa yang berbeza. Justeru, kanak-kanak yang juga merupakan pengguna bahasa pastinya mencorakkan variasi dalam fenomena kesantunan berbahasa mereka. Oleh itu, perkembangan bahasa kanak-kanak dibincangkan secara umum sebagai pengenalan awal tentang kesantunan berbahasa dalam kalangan mereka.

Perkembangan bahasa kanak-kanak

Kesedaran tentang betapa pentingnya kesantunan bertapak kukuh dalam sesebuah komuniti bahasa telah mendorong pengkaji bahasa untuk meneroka fenomena ini dalam kalangan kanak-kanak. Misalnya, kajian tentang aspek kesantunan dalam cara penolakan oleh kanak-kanak berdasarkan etnik (Kow, 2006), strategi kesantunan yang digunakan oleh kanak-kanak di Malaysia (Kow, 2008), konsep kesantunan dari sudut pandangan kanak-kanak dan proses pembentukan konsep tersebut semasa berinteraksi (Faridah Noor Mohd. Noor, 2008), strategi komunikasi kanak-kanak Jepun prasekolah di Malaysia (Azni Ahmad, 2012) dan penggunaan kata ganti nama diri oleh kanak-kanak mengikut etnik (Zulkifley Hamid dan Naidatul Zamrizam Abu, 2013) membuktikan betapa luasnya ruang untuk kajian-kajian pada masa akan datang.

Di samping itu, analisis yang digunakan dalam kajian-kajian tersebut juga berdasarkan teori yang berbeza misalnya Prinsip Kesopanan Leech (Zulkifley Hamid dan Naidatul Zamrizam Abu, 2013), Model Dialog (Faridah Noor Mohd. Noor, 2008) dan Model Komunikasi Corsaro (Azni Ahmad, 2012).

Senario tersebut secara tidak langsung memberi gambaran tentang keperluan melaksanakan kajian tentang kesantunan berbahasa dalam kalangan kanak-kanak Melayu bagi menghasilkan dapatan-dapatan empirikal yang seterusnya dapat dimanfaatkan untuk mengekalkan dan mengukuhkan amalan dan budaya kesantunan dalam komunikasi komuniti bahasa Melayu. Malah, kajian tentang ujaran santun kanak-kanak Melayu harus dilakukan sebagai satu usaha untuk memahami fenomena kesantunan dalam kalangan kanak-kanak masa kini yang satu hari nanti menjadi tempat kita bergantung harap untuk melestarikan kesantunan dalam komuniti pengguna bahasa Melayu.

Hal ini demikian kerana fenomena kesantunan dalam kalangan kanak-kanak pastinya ada perbezaan dengan kesantunan dalam kalangan orang dewasa yang jelas lebih banyak pengalaman bahasanya. Malah, kesantunan juga berbeza dalam kalangan kanak-kanak itu sendiri apabila mereka dalam peringkat umur yang berbeza. Misalnya, kanak-kanak berumur enam tahun didapati lebih memahami dan mampu menghasilkan ayat-ayat yang santun berbanding kanak-kanak yang lebih muda daripada mereka. Walau bagaimanapun, mereka hanya dapat menggunakan permintaan yang santun semasa menghadapi halangan-halangan dalam situasi sebenar setelah mereka berumur sembilan tahun (Axia dan Baroni, 1985).

Sehubungan dengan itu, James (1978) pula mengkaji fenomena kesantunan kanak-kanak apabila mereka berinteraksi dengan pendengar yang berbeza umur, orang dewasa, rakan sebaya dan kanak-kanak yang lebih muda. Kajian terhadap kanak-kanak berumur 4:6 tahun dan 5:2 tahun ini mendapati bahawa kanak-kanak menggunakan ujaran yang santun apabila mereka memberi arahan kepada orang dewasa dan kurang santun kepada rakan sebaya, manakala ujaran terhadap kanak-kanak yang lebih muda pula kurang santun berbanding ujaran kepada rakan sebaya. Walau bagaimanapun, kanak-kanak mengungkapkan ujaran yang paling santun kepada orang dewasa, rakan sebaya dan kanak-kanak yang lebih muda apabila meminta pertolongan daripada mereka. Hal ini membuktikan bahawa kanak-kanak memilih strategi komunikasi yang berbeza mengikut peringkat umur orang yang berinteraksi dengan mereka.

Seterusnya wujud juga kajian yang memberi fokus pada kesantunan yang wujud apabila kanak-kanak berdepan dengan situasi yang berpotensi mencetuskan konflik. Doran C. Fench et al. (2011) mengkaji konflik yang berpotensi wujud dalam kalangan empat orang kanak-kanak apabila mereka diberikan sumber yang terhad, iaitu hanya satu mainan. Kajian ini dilakukan terhadap kanak-kanak Cina dan Kanada yang berumur tujuh tahun. Berdasarkan kajian ini didapati bahawa kanak-kanak Cina lebih bersifat tegas dan mendesak, spontan dalam bercakap dan memberikan reaksi positif terhadap desakan daripada pihak lain, iaitu kawan-kawan dalam kumpulan tersebut. Hal ini berbeza dengan kanak-kanak Kanada yang lebih cenderung kepada norma berkongsi barangan mainan tersebut. Corak sebegini wujud kesan daripada budaya yang mendasari kehidupan kanak-kanak tersebut terutamanya budaya dalam keluarga.

Perbincangan tentang kesantunan berbahasa dalam kajian-kajian tersebut menunjukkan dapatan yang sangat menarik dan berbeza telah diperolehi apabila kajian tersebut difokuskan secara spesifik dalam kalangan masyarakat tertentu. Justeru, dapatan empirikal sebegini akan membantu dalam memangkin kajian seterusnya yang mempunyai nilai tambah yang sangat berguna untuk mengukuhkan aspek kesantunan berbahasa dalam masyarakat. Oleh itu, bertitik tolak daripada kajian-kajian yang lepas dan senario kesantunan berbahasa pada masa kini maka keperluan untuk mengkaji kesantunan berbahasa dalam kalangan kanak-kanak Melayu dikupas dalam pernyataan masalah kajian.

Pernyataan Masalah

Peribahasa Melayu “melentur buluh biarlah dari rebungnya” melambangkan pemikiran Melayu yang mementingkan didikan dan pembudayaan sesuatu nilai sejak kecil untuk memastikan pembentukan generasi yang mempunyai sahsiah dan pegangan yang selari dengan acuan sosiobudaya masyarakat Melayu. Oleh itu, dalam usaha melahirkan bangsa yang mendukung nilai santun berbahasa maka didikan tentang kesantunan berbahasa haruslah dimulai sejak usia kanak-kanak lagi. Justeru, wujud keperluan untuk memahami fenomena kesantunan berbahasa dalam kalangan kanak-kanak kerana penularan fenomena ketidaksantunan berbahasa dalam masyarakat Melayu misalnya di kaunter pertanyaan pusat beli belah (Marlyna Maros dan Mohd. Baharim Mayidin, 2011), kaunter hadapan hospital-hospital swasta (Kuang Ching Hei et al., 2013), dan laman internet (Radiyah Yusoff, 2012) mengundang kekhuatiran jika fenomena tersebut turut melanda bahasa kanak-kanak Melayu.

Walaupun terdapat kajian terdahulu yang membuktikan kewujudan kesantunan berbahasa dalam pelbagai lapisan komuniti pengguna bahasa Melayu misalnya dalam kalangan orang dewasa semasa majlis pertunangan (Noriati A. Rashid, 2004; Siti Fauziah Jamaluddin, 2008), pelajar sekolah menengah (Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan dan Mohd Nur Hafizudin Md Adama, 2011), peserta PLKN (Nor Azuwan Yaakob et al., 2011), dan pelajar IPT (Nasariah Mansor, 2010) tetapi kajian-kajian tersebut tidak memfokuskan pada kesantunan berbahasa dalam kalangan kanak-kanak Melayu. Oleh itu, wujud ruang kajian untuk meneroka fenomena penggunaan ujaran santun dalam kalangan kanak-kanak Melayu.

Sehubungan dengan itu, walaupun terdapat kajian-kajian lepas yang mendapati wujudnya aspek kesantunan berbahasa dalam kalangan kanak-kanak Melayu tetapi kajian-kajian tersebut bukan memperinci ujaran-ujaran santun yang diujarkan oleh kanak-kanak sebaliknya mendalami aspek penolakan (Kow, 2006) dan penggunaan kata ganti nama (Zulkifley Hamid dan Naidatul Zamrizam Abu, 2013). Justeru, wujud lompong kajian tentang kesantunan berbahasa kanak-kanak dalam ujaran misalnya dalam ujaran permintaan, penghargaan, simpati, memuji, membuat tawaran, merendah diri dan bersetuju. Oleh hal demikian, kajian ini akan mengisi lompong kajian tersebut dengan mengenal pasti ujaran-ujaran santun seperti permintaan, penghargaan, simpati, memuji, membuat tawaran, merendah diri dan bersetuju yang terdapat dalam perbualan kanak-kanak Melayu.

Dalam pada itu, timbul persoalan sama ada kanak-kanak prasekolah mampu mengujarkan ujaran-ujaran yang santun ataupun tidak. Hal ini demikian kerana kanak-kanak enam tahun dikatakan masih belum mampu berkomunikasi dengan baik (Piaget, 1926; Kohlberg, Yeager dan Hjertholm, 1968) dan tidak terlibat dengan perbualan yang sebenar lantaran egosentris yang tinggi dalam diri (Piaget, 1926, Schoeber-Peterson dan Johnson, 1991). Kajian Axia dan Broni (1985) pula mendapati bahawa kanak-kanak hanya mampu menggunakan permintaan yang santun setelah mereka mencapai umur sembilan tahun. Justeru, dalam usaha memahami kesantunan berbahasa dalam kalangan kanak-kanak Melayu maka wujud keperluan untuk mengenal pasti dan seterusnya menganalisis ujaran-ujaran santun yang digunakan oleh mereka semasa berbual.

Sehubungan dengan itu, aplikasi Prinsip Kesopanan Leech (1983) dalam menganalisis ujaran-ujaran santun adalah sangat bersesuaian kerana pembinaan maksimnya yang serasi dengan agama Islam dan berkaitan dengan keluhuran hati budi masyarakat Melayu (Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan dan Mohd Nur Hafizudin Md Adama, 2011). Oleh itu, tidak hairanlah banyak kajian lepas yang memperinci kesantunan berbahasa menggunakan teori ini misalnya dalam kesantunan berbahasa keluarga Melayu (Mohammad Idris, 2000), kesantunan berbahasa peserta PLKN (Nor Azuwan Yaakob et.al, 2011) dan kesantunan dalam adat perpatih (Norhana Bakhary, 2014). Walau bagaimanapun, kajian-kajian tersebut mengaplikasikan Prinsip Kesopanan Leech (1983) dalam merungkai kesantunan berbahasa golongan remaja dan dewasa. Justeru, wujud lompong kajian yang mengaplikasikan Prinsip Kesopanan Leech (1983) dalam merungkai ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak berumur enam tahun. Tambahan pula, kemampuan teori tersebut dalam kajian tentang kesantunan masyarakat Melayu memberi justifikasi untuk mengapikasi Prinsip

Kesopanan Leech (1983) dalam menganalisis ujaran-ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu.

Di samping itu, kajian-kajian terdahulu berkaitan kesantunan berbahasa masyarakat Melayu juga menunjukkan wujudnya faktor jarak sosial yang mempengaruhi penggunaan kata dan ujaran santun mereka. Walau bagaimanapun kajian-kajian tersebut memfokuskan pengaruh faktor jarak sosial terhadap kesantunan berbahasa kanak-kanak berumur sebelas tahun (Zulkifley Hamid dan Naidatul Zamrizam Abu, 2013), golongan dewasa (Raja Rozina Raja Mohamed, 2003) dan pelajar di Institusi Pengajian Tinggi (Mohammad Fadzeli Jaafar, 2012). Justeru, wujud lompong kajian tentang pengaruh faktor jarak sosial dalam kesantunan berbahasa kanak-kanak dan lompong kajian ini membawa kepada keperluan untuk mengkaji pengaruh faktor jarak sosial dalam penggunaan ujaran yang santun oleh kanak-kanak.

Seterusnya, kajian terdahulu tentang kesantunan berbahasa dalam masyarakat juga mendapati bahawa maksim santun mendominasi kesantunan berbahasa mereka yakni dalam kalangan ahli keluarga Melayu (Mohammad Idris, 2000), remaja sekolah menengah (Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan dan Mohd Nur Hafizudin Md Adama, 2011) dan dalam rancangan bersiri "*Desperate Housewives*" (Deng dan Zhou, 2013). Malah, terdapat kajian yang mendapati bahawa tidak semua maksim tersebut wujud dalam data kesantunan mereka misalnya dalam adat Perpatih (Norhana Bakhary, 2014) dan dalam bab lima bagi novel *Melunas Rindu* (Sara Beden dan Indirawati Zahid, 2015). Walau bagaimanapun, wujud lompong kajian kesantunan berbahasa dalam kalangan kanak-kanak kerana kajian tersebut bukan berfokus pada penggunaan ujaran santun oleh kanak-kanak. Oleh itu, kajian untuk mengenal pasti serta menganalisis ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak dan seterusnya memahami pengaruh faktor jarak sosial dalam penggunaan ujaran santun perlu dilakukan bagi mendapatkan kategori penggunaannya dalam perbualan kanak-kanak Melayu.

Justeru, bertitik tolak daripada lompong kajian-kajian terdahulu menunjukkan wujudnya keperluan untuk mengkaji ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu berdasarkan objektif-objektif yang telah ditetapkan.

Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji penggunaan ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu dan secara khusus bermatlamat untuk;

- i. Menenal pasti penggunaan ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu
- ii. Menganalisis penggunaan ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu
- iii. Menghuraikan faktor jarak sosial yang mempengaruhi penggunaan ujaran santun dalam kalangan kanak-kanak Melayu.
- iv. Mengkategorikan penggunaan ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu

Sehubungan dengan itu, objektif-objektif tersebut ditetapkan untuk menjawab beberapa persoalan yang berkaitan dengan penggunaan ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu.

Persoalan Kajian

Kajian ini akan menjawab persoalan kajian yang berikut:

- i. Apakah ujaran santun yang terdapat dalam perbualan kanak-kanak Melayu?
- ii. Apakah analisis penggunaan ujaran santun yang terdapat dalam perbualan kanak-kanak Melayu?
- iii. Bagaimanakah faktor jarak sosial mempengaruhi penggunaan ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu?
- iv. Apakah kategori penggunaan ujaran santun yang terdapat dalam perbualan kanak-kanak Melayu?

Seterusnya, berdasarkan persoalan-persoalan yang mampu dijawab melalui kajian tentang ujaran santun kanak-kanak ini maka terbukti bahawa kajian ini membawa beberapa kepentingan dalam kajian yang berkaitan dengan linguistik dan pragmatik di Malaysia.

Kepentingan Kajian

Dapatan kajian ini memberi sumbangan dalam bidang ilmu pragmatik khususnya aspek kesantunan berbahasa dalam konteks masyarakat Melayu, iaitu kanak-kanak Melayu dalam umur enam tahun sudah menguasai kecekapan pragmatik dalam perbualan dengan orang lain. Kecekapan pragmatik mereka diterjemahkan melalui penggunaan ujaran santun dalam konteks yang pelbagai dan diubah suai mengikut kedudukan sosial pendengar.

Walau bagaimanapun, kecekapan pragmatik mereka belum dikuasai sepenuhnya terutamanya dari aspek kepelbagaian konteks penggunaan. Misalnya, konteks penggunaan ujaran “terima kasih” yang terhad kepada penghargaan terhadap manfaat yang diterima dalam bentuk objek sahaja. Oleh itu, dapatan penyelidikan ini menambah koleksi rujukan dan panduan dalam bidang pragmatik bagi memangkin lebih banyak penyelidikan tentang kesantunan berbahasa kanak-kanak Melayu. Hal ini demikian kerana analisis data yang dikutip di lapangan sepertimana data penyelidikan ini akan memberi gambaran sebenar tentang fenomena kesantunan berbahasa dalam perbualan kanak-kanak Melayu.

Di samping itu, dapatan penyelidikan ini juga penting kepada penggubal dan pelaksana kurikulum pendidikan awal kanak-kanak kerana kemampuan kanak-kanak berumur enam tahun menggunakan ujaran santun dalam perbualan membuktikan bahawa pendidikan awal di prasekolah merupakan medium terbaik untuk membudayakan kesantunan berbahasa dalam kalangan kanak-kanak. Oleh itu, kurikulum di prasekolah perlu memasukkan aktiviti-aktiviti yang akan memberi pengalaman kebahasaan yang

pelbagai kepada kanak-kanak, dan guru perlu membudayakan kanak-kanak tersebut dengan penanda santun yang perlu digunakan dan contoh ujaran yang santun mengikut konteks. Sehubungan itu, penggunaan penanda santun dalam ujaran seperti “boleh”, “tolong”, dan “terima kasih” perlu dibudayakan dalam interaksi tersebut bukan sahaja untuk mengurangkan perselisihan faham (kesopanan negatif) dalam perbualan tetapi juga dalam mencari persefahaman dengan pendengar (kesopanan positif).

Di samping itu, dapatan tentang kemampuan kanak-kanak prasekolah menggunakan ujaran yang santun membuktikan bahawa kesantunan berbahasa sememangnya wujud dalam kalangan kanak-kanak. Justeru, pendidikan rendah dan menengah perlu meneruskan kelangsungan kesantunan berbahasa tersebut dengan memasukkan nilai santun berbahasa dalam penyerapan nilai semasa pembelajaran formal oleh guru. Oleh itu, aktiviti-aktiviti yang dirancang dalam pengajaran dan pembelajaran di dalam kelas haruslah aktiviti yang akan memberikan pengalaman kebahasaan yang pelbagai kepada pelajar. Malah, guru perlu sentiasa mengingatkan para pelajar agar membudayakan ujaran yang santun dalam aktiviti-aktiviti yang merangsang interaksi pelajar sesama pelajar dan pelajar dengan guru.

Sehubungan itu, dapatan kajian tentang penggunaan ujaran santun oleh kanak-kanak ini juga perlu dimanfaatkan oleh penulis-penulis buku fiksyen kanak-kanak agar menggunakan ujaran-ujaran yang santun dalam karya fiksyen mereka dalam konteks perbualan yang pelbagai. Malah, penanda santun dalam ujaran seperti “boleh”, “tolong”, “terima kasih” dan “kasihan” perlu ditonjolkan dalam buku fiksyen untuk anak-anak kecil supaya kanak-kanak dibiasakan dengan ujaran-ujaran yang santun sejak kecil.

Selain itu, pengaruh budaya Melayu terhadap penggunaan ujaran santun dalam penyelidikan ini membuktikan bahawa betapa pentingnya pembudayaan sesuatu nilai sejak dari kecil. Justeru, ibu bapa perlu membudayakan penggunaan ujaran yang santun dalam perbualan dengan ahli keluarga mereka. Malah, penggunaan penanda santun harus dibiasakan sejak anak-anak masih kecil lagi agar kesantunan itu lebih sehati dengan jiwa mereka.

Begitu juga halnya dengan pusat asuhan kanak-kanak yang perlu menyerapkan dan membudayakan penggunaan penanda santun dalam ujaran semasa berkomunikasi dengan kanak-kanak yang diasuh. Dalam bahasa yang mudah, pengasuh di pusat asuhan kanak-kanak menjadi suri teladan kepada kanak-kanak. Hal ini demikian kerana, pembudayaan penggunaan penanda santun dalam ujaran sejak dari kecil secara tidak langsung akan membiasakan kanak-kanak untuk berbahasa dengan santun.

Walau bagaimanapun, kajian tentang ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu ini dibataskan mengikut batasan-batasan kajian yang bersesuaian untuk mencapai objektif kajian yang telah ditetapkan.

Batasan Kajian

Kajian ini dilakukan mengikut batasan-batasan tertentu dalam aspek subjek kajian, data kajian, dan penggunaan Prinsip Kesopanan Leech (1983) .

Subjek kajian

Subjek kajian ini terdiri daripada 20 orang kanak-kanak Melayu yang berumur enam tahun di Tadika Iman Taman Manis, Tadika Agama Johor Sekolah Bandar Batu Pahat, Tadika Oren Cemerlang Parit Sulong dan Prasekolah SK Parit Bilal. Oleh itu, lima orang kanak-kanak daripada setiap tadika diambil menjadi subjek kajian. Kanak-kanak berumur enam tahun dipilih untuk kajian ini kerana kecenderungan utama kanak-kanak pada usia tersebut ialah penggunaan bahasa (Piaget, 1955) dan mereka mampu menguasai sehingga 10 000 perbendaharaan kata (Brown, 1975). Oleh itu, aktiviti pembelajaran formal di tadika pastinya mendorong mereka menggunakan bahasa dalam konteks yang pelbagai untuk berkomunikasi dengan pelajar-pelajar lain mahupun dengan guru yang mengajar.

Di samping itu, subjek kajian merupakan kanak-kanak Melayu yang mempunyai latar belakang ibu bapa Melayu dan tinggal dalam persekitaran orang Melayu, iaitu di daerah Batu Pahat. Malah, mereka menggunakan bahasa Melayu sebagai bahasa ibunda dan bahasa pertuturan utama dalam berkomunikasi. Sehubungan dengan itu, subjek kajian juga dipilih dalam kalangan kanak-kanak yang boleh berkomunikasi dalam bahasa Melayu dan tidak mengalami masalah pertuturan dan komunikasi. Oleh itu, mereka mampu menggunakan ujaran yang pelbagai dalam konteks perbualan yang berbeza.

Di samping itu, subjek kajian yang dipilih juga merupakan lima orang pelajar yang mempunyai hubungan persahabatan. Hubungan persahabatan tersebut dikenal pasti melalui ciri-ciri persahabatan kanak-kanak seperti hubungan yang akrab, sering tolong-menolong, dan bermain bersama-sama (Furman dan Buhrmester, 1985; Berndt dan Perry, 1986). Pemilihan subjek kajian yang mempunyai hubungan persahabatan ditetapkan untuk memudahkan proses menganalisis faktor jarak sosial dalam penggunaan ujaran santun oleh subjek kajian.

Oleh hal demikian, pemilihan subjek kajian mengikut kriteria yang ditetapkan itu dilakukan melalui persampelan bertujuan (*purposive sampling*). Justeru, pemilihan tersebut dibuat berdasarkan panduan dan cadangan yang diberikan oleh informan, iaitu guru yang mengajar mereka bagi membolehkan penghasilan data yang baik dalam kajian ini.

Data kajian

Data yang dianalisis dalam kajian ini dibataskan kepada ujaran-ujaran santun yang diujarkan oleh subjek kajian semasa rakaman perbualan sahaja. Oleh itu, ujaran yang bukan merupakan ujaran santun diabaikan dalam mencapai objektif-objektif kajian ini.

Di samping itu, ujaran santun yang dianalisis merangkumi ujaran santun yang digunakan semasa berkomunikasi dengan rakan-rakan dan penyelidik sahaja. Oleh yang demikian, ujaran-ujaran oleh individu-individu lain seperti guru kelas dan pelajar lain yang bukan merupakan subjek kajian ini turut diabaikan daripada data kajian. Malah, fitur-fitur prosodi seperti intonasi, kelajuan, dan tekanan dalam ujaran juga tidak diambil kira dalam analisis data kajian ini.

Sehubungan dengan itu, data kajian ini diambil daripada transkripsi lapan rakaman perbualan subjek kajian semasa mereka menjalankan aktiviti pembelajaran formal, iaitu aktiviti seni di tadika/ pra sekolah masing-masing. Data kajian berfokus pada ujaran santun yang terdapat dalam perbualan subjek kajian kerana melalui perbualan terserlah cara penutur berhubung dengan orang lain dan seterusnya cara mereka membuat pilihan sama ada untuk bekerjasama atau tidak bekerjasama dalam perbualan tersebut. Tambahan pula, ujaran-ujaran semasa perbualan adalah spontan dan secara semula jadi (Pridham, 2001). Malah, ujaran-ujaran semasa perbualan diujarkan mengikut tujuan misalnya untuk memenuhi keperluan praktikal, menjalinkan hubungan, dan mempelajari tentang dunia (Halliday, 1973).

Sehubungan dengan itu, perbualan subjek kajian yang berdurasi lebih kurang satu jam bagi setiap sesi aktiviti seni tersebut dirakam. Rakaman perbualan di keempat-empat tadika/ prasekolah tersebut dilakukan dalam tempoh sebulan, iaitu dari 1.9.2014 hingga 1.10.2014.

Rakaman tersebut dilakukan sebanyak dua kali bagi setiap tadika/pra sekolah bagi mengurangkan risiko subjek kajian gementar dan kurang spontan. Hal ini demikian kerana pada peringkat awal, subjek kajian yang dirakam perbualannya biasanya akan gementar dan terlalu mengawal ujaran dalam perbualan. Walau bagaimanapun, setelah mereka dapat membiasakan diri, mereka akan lebih bersahaja dan kembali kepada perbualan yang normal (Pridham, 2001). Oleh itu, rakaman kedua dilakukan untuk mengurangkan risiko gementar dan tidak spontan dalam kalangan subjek kajian semasa berbual kerana mereka telah mengenali penyelidik dalam rakaman yang sebelumnya. Justeru, penggunaan ujaran santun secara spontan dalam perbualan yang normal pastinya adalah lebih bermanfaat untuk dianalisis menggunakan Prinsip Kesopanan Leech (1983).

Prinsip Kesopanan Leech (1983)

Prinsip Kesopanan Leech (1983) yang diaplikasi dalam kajian ini hanya melibatkan enam maksim dalam prinsip tersebut dan faktor jarak sosial yang mempengaruhi penggunaan ujaran santun dalam perbualan subjek kajian. Enam maksim yang digunakan dalam menganalisis data kajian ini ialah maksim santun, maksim budiman, maksim sokongan, maksim kerendahan hati, maksim simpati dan maksim persetujuan. Walau bagaimanapun, tidak dinafikan akan wujud pertindihan maksim dalam menganalisis ujaran-ujaran santun tersebut namun maksim yang akan digunapakai ialah maksim yang lebih kuat peranannya dalam mengujarkan ujaran santun dalam sesuatu konteks.

Di samping itu, faktor jarak sosial yang mempengaruhi penggunaan ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu dalam kajian ini dikenal pasti melalui perbandingan yang dilakukan terhadap ujaran yang ditujukan kepada penyelidik dan ujaran kepada rakan mereka. Hal ini demikian kerana penyelidik merupakan individu yang mempunyai kuasa lantaran memainkan peranan sebagai guru semasa aktiviti seni tersebut berlangsung. Oleh itu, wujud perbezaan jarak sosial dari segi kedudukan antara subjek kajian dengan penyelidik. Malah, keintiman antara subjek kajian dengan penyelidik juga berbeza apabila dibandingkan keintiman dalam kalangan subjek-subjek kajian.

Berdasarkan batasan-batasan yang mengehadkan skop dalam beberapa aspek kajian ini, maka beberapa istilah penting diberikan definisi operasional yang menepati kehendak kajian.

Definisi Operasional

Definisi operasional bagi istilah ujaran, kanak-kanak dan perbualan yang digunakan dalam kajian ini adalah berdasarkan perincian yang berikut;

Ujaran

Ujaran dalam kajian ini merujuk kepada percakapan kanak-kanak dalam satu-satu ketika dan situasi dengan menggunakan bahasa sama ada dalam bentuk ayat, frasa mahupun perkataan. Oleh itu, ujaran yang dilahirkan itu merupakan ayat wacana yang mempunyai maksud khusus mengikut konteks ketika itu walaupun ujaran tersebut bukan ayat yang lengkap. Malah, ayat wacana sering digunakan dengan mengabaikan fungsinya dalam sistem bahasa. Oleh itu, dalam kajian ini ayat tanya yang diujarkan oleh penutur tidak semestinya membawa maksud pertanyaan tetapi boleh juga digunakan untuk membuat permintaan atau ulasan.

Lantaran itu, dalam kajian ini ujaran akan dianalisis bukan semata-mata pada aspek linguistiknya sahaja tetapi juga hubung kaitnya dengan konteks perbualan yang merangkumi aspek fizikal dan sosial. Malah, konteks juga mencakupi pengetahuan latar belakang perbualan yang dimiliki bersama oleh penutur dan pendengar, dan seterusnya membantu pendengar dalam memahami serta mentafsir ujaran penutur. Oleh itu, analisis ujaran dalam kajian ini melibatkan makna dan matlamat ujaran berdasarkan konteks.

Kanak-kanak Melayu

Istilah kanak-kanak Melayu yang digunakan dalam kajian ini pula merujuk kepada kanak-kanak Melayu berusia enam tahun yang mengikuti pendidikan prasekolah sama ada di prasekolah kerajaan mahupun di tadika swasta. Kanak-kanak Melayu tersebut mempunyai latar belakang ibu bapa Melayu, tinggal dalam persekitaran masyarakat Melayu dan menggunakan bahasa Melayu sebagai bahasa pertuturan utama dalam komunikasi.

Di samping itu, kanak-kanak Melayu dalam kajian ini juga merujuk kepada kanak-kanak Melayu yang telah menunjukkan tanda-tanda kecekapan pragmatik serta mempunyai pengetahuan tentang struktur serta bentuk bahasa yang digunakan, dan sudah mampu berkomunikasi dalam konteks sosial. Oleh itu, kanak-kanak tersebut mampu memahami ujaran seseorang dan seterusnya memberi respons yang tepat mengikut sesuatu konteks ujaran dalam perbualan.

Perbualan

Istilah perbualan dalam kajian ini merujuk kepada bahasa pertuturan yang digunakan oleh subjek kajian dan penyelidik semasa berbual dan berkomunikasi. Walau bagaimanapun, perbualan dalam kajian ini hanya memfokuskan pada perbualan bersemuka sahaja antara mereka semasa rakaman aktiviti seni berlangsung. Oleh itu, perbualan yang dirakamkan merujuk kepada perbualan yang berlaku secara semulajadi antara penutur dan pendengar dalam konteks yang pelbagai semasa aktiviti seni tersebut.

Kesimpulan

Kajian ujaran santun dalam perbualan kanak-kanak Melayu memberi satu gambaran tentang fenomena kesantunan berbahasa dalam kalangan kanak-kanak Melayu dari sudut penggunaan ujaran santun. Malah, data kajian yang dikutip daripada perbualan sebenar subjek kajian membolehkan kita mendapat gambaran kemampuan kanak-kanak menggunakan ujaran yang santun dalam meneruskan kelangsungan perbualan mereka.

Sehubungan dengan itu, kesantunan berbahasa yang merupakan cerminan kesantunan masyarakat Melayu sememangnya sudah mendarahdaging dalam budaya hidup mereka. Justeru, kanak-kanak Melayu juga tidak dapat mengelak daripada berlaku santun dalam berbahasa dengan orang lain seperti mana orang dewasa kerana mereka juga menggunakan ujaran untuk pelbagai tujuan dalam komunikasi. Oleh itu, kajian ini secara tidak langsung akan mempamerkan senario awal kesantunan masyarakat Melayu pada peringkat usia kanak-kanak enam tahun.

BIBLIOGRAFI

- Abdullah Hassan dan Ainon Mohd. 2002. *Tesaurus Bahasa Melayu*. Selangor: PTS Publication & Distributor Sdn. Bhd.
- Aijmer K. 1996. *Conversational Routine in English : Convention and Creativity*. London & New York. Longman.
- Aimi Syazana Hasnudin. 2012. *Politeness Strategies Used By Speakers of Two Malay Dialects*. Tesis Master. Universiti Malaya.
- Ainon Mohd dan Abdullah Hassan. 2011. *Tesaurus Bahasa Melayu Edisi Kedua*. Selangor: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Akhmad Saifudin. 2010. Analisis Pragmatik Variasi Kesantunan Tindak Tutur Terima Kasih Bahasa Jepang dalam Beautiful Life Karya Kitagawa Eriko dalam *LiTE* 6 (2): 125-134.
- Al Falasi, H. G. 2007. Just Say 'Thank You': A Study of Compliment Responses dalam *The Linguistics Journal* 2(1): 28-42.
- Al-Marrani, Y dan Azimah Sazalie. 2010. Polite Request Strategies by Yemeni Females: A Socio-Pragmatic Study dalam *MJAL* 2(6): 478-516.
- Aliakbari, M dan Moalemi, R. 2015. Variation of Politeness Strategies among the Iranian Students dalam *Theory and Practice in Language Studies* 5 (5): 981-988.
- Allami, H. 2012. A Sociopragmatic Study of the Offer Speech Act dalam *Research in Applied Linguistics (RALS)* 3(1), 111-129
- Amaroh, D. 2010. *Tindakan Pengancaman Muka dan Strategi Kesopanan dalam Rubrik "Pembaca Menulis" di harian Jawa Pos (Sebuah Kajian Pragmatik)*. Tesis Sarjana. Universiti Sebelas Maret Surakarta.
- Amat Juhari Moin. 1989. *Sistem Panggilan dalam Bahasa Melayu: Suatu Analisis Sociolinguistik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asher, S. R., MacEvoy, J. P., & McDonald, K. L. 2008. Children's Peer Relations, Social Competence and School Adjustment: A Social Tasks and Social Goals Perspective dalam *Advances in Motivation and Achievement* (Vol.15) disunting M. L. Maehr, S. Karabenick, & T. Urdan , hlm. 357-390. Amsterdam: Emerald Press.
- Asmah Omar. 1992. *The linguistic scenery in Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Omar. 1993. *Bahasa dan Alam Pemikiran Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Asmah Omar. 2000. *Wacana, Perbincangan, Perbahasan Dan Perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Omar. 2007. *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Omar. 2014. *Nahu Melayu Mutakhir*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Astington, J.W. 1994. *The Child's Discovery of the Mind*. London: Fontana Press.
- Aubed, M. 2012. Polite Request in english and Arabic: A Comparative Study dalam *Theory and Practice in Language Studies* 2 (5): 916-922.
- Austin, J.L. 1962. *How to Do Things with Words*. Cambridge: Mass. Harvard University Press.
- Awang Sariyan. 2007. *Santun Berbahasa*. Selangor Darul Ehsan: Dawama Sdn. Bhd.
- Awang Sariyan dan Laila@Liang Yan. 2012. Perbandingan Kesantunan Bahasa dalam Aspek Sistem Sapaan dan Ungkapan Fatis antara Bahasa Melayu dengan Bahasa Cina dalam *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa* disunting oleh Marlyna Maros dan rakan-rakan, hlm.82-112. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Axia, G., & Baroni, M. R. 1985. Linguistic Politeness at Different Age Levels Linguistic Politeness at Different Age Levels. dalam *Child Development* 56(4): 918-927.
- Azizah lebai Nordin. 2002. *Pendidikan Awal Kanak-kanak: Teori dan Amali*. Kuala Lumpur: Penerbitan Universiti Malaya.
- Azni Ahmad. 2012. *Strategi Komunikasi Kanak-kanak Jepun Prasekolah*. Tesis Master. Universiti Malaya.
- Babatunde, S. T. 2001. The Theory and Practice of Politeness Phenomena in a Nigerian University dalam www.unilorin.edu.ng. Dilayari pada 4/2/2016.
- Bach, K., dan Harnish, R.M. 1979. *Linguistic Communication and Speech Acts*. Cambridge: Mass. MIT Press.
- Baumeister, R.F., Ilko, S.A. 1995. Shallow Gratitude: Public and Private Acknowledgement of External Help in Accounts of Success dalam *Basic and Applied Social Psychology* 16: 191-209.
- Baumgarten-Tramer, F. 1938. "Gratefulness" in Children and Young People dalam *Journal of Genetic Psychology* 53: 53-66.
- Bara, Bruno G., Bucciarelli, M. 1998. Language in Context: The Emergence Of Pragmatic Competence dalam *Special Issue of Analise Psicológica: Cognition in Context* disunting Quelhas, A.C., Pereira, F, hlm. 317-345. Instituto Superior de Psicologia Aplicada: Lisboa.

- Baroni, M. R. & Axia, G. 1989. Children's Meta-pragmatic Abilities and the Identification of Polite and Impolite Request dalam *First Language* 9: 285-297.
- Barron, A. 2003. *Acquisition In Interlanguage Pragmatics: Learning How To Do Thing With Words In A Study Abroad Context*. Amsterdam: John Benjamins publishing Co.
- Barron, A. 2005. Offering in Ireland and England dalam *The pragmatics of Irish English* disunting A. Barron & K. P. Schneider, hlm. 141-176. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Bates, E. 1976. *Language and context: The acquisition of pragmatics*. New York: Academic.
- Becker, J. A. 1982. Children's Strategic Use of Requests to Mark and Manipulate Social Status dalam *Language Development: Language, Thought, and Culture* disunting S. Kuczaj, hlm. 1-33. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Becker, J. A. 1986. Bossy and nice requests: Children's production and interpretation dalam *Merrill-Palmer Quarterly* 32: 393-413.
- Becker, J. A., & Smenner, P. C. 1986. The Spontaneous Use of *Thank You* by Preschoolers as a Function of Sex, Socioeconomic Status, and Listener Status dalam *Language in Society* 15: 537-546.
- Benjamin, W.J. et al. 2001. Conflict and Childhood Friendship in Taiwan and Canada dalam *Canadian Journal of Behavioural Science* 33 (3): 203-211.
- Berndt, T. J., dan Perry, T. B. 1986. Children's Perceptions of Friendships as Supportive Relationships dalam *Developmental Psychology* 22: 640-648.
- Bilmes, L. 2001. *Sociolinguistic Aspects of Thai Politeness*. Tesis Ph. D. University of California.
- Birch, S. H., dan Ladd, G. W. 1997. The Teacher-Child Relationship and Children's Early School Adjustment dalam *Journal of School Psychology* 35: 61-79.
- Blum-Kulka, S., Ohlshtain, E. 1984. Request and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns dalam *Applied Linguistic* 5 (3): 196-213.
- Blum-Kulka, S. 1987. Indirectness and Politeness in Requests: Same or Different? dalam *Journal of Pragmatics* 11: 131-146
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. 1989. The CCSARP coding manual dalam *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* disunting S. Blum-Kulka, J. House, & G. Kasper, hlm. 273-294. Norwood, NJ: Ablex.
- Blum-Kulka, S., House, J., dan Kasper, G. 1989. *Cross-cultural Pragmatics: Request and Apologies*. Norwood, New Jersey: Ablex.

- Bock, J. K., Hornsby, M. 1981. The Development of Directives: How Children Ask and Tell dalam *Journal of Child Language* 8 (1): 151-163.
- Bonnefon, JF., Feeney, A., dan Wim, D. N. 2011. The Risk of Polite Misunderstandings dalam *Current Directions in Psychological Science* (20): 321-324.
- Bonnie, K. E., & de Wall, F. B. M. (2004). Primate Social Reciprocity and the Origin of Gratitude dalam *The Psychology of Gratitude* disunting R. A. Emmons & M. E. McCullough, hlm. 213–229. New York: Oxford University Press.
- Brookins T.A. 2010. A Politeness Analysis of Catullus' Polymetric Poems: Can Leech's GSP Cross the Ancient-Modern Divide? dalam *Journal of Pragmatics* 42:1283-1295.
- Bousfield D. 2008. *Impoliteness in Interaction*. Amsterdam: John Benjamins.
- Brown, R. 1975. *First Language*. Cambridge: Harvard University Press.
- Brown, R., dan Gilman, A. 1989. Politeness Theory and Shakespeare's Four Major Tragedies dalam *Language in Society* 18: 159-212.
- Brown, R., dan Ford, M. 1961. Address in American English dalam *Journal of Abnormal and Social Psychology* 62: 375-385.
- Brown, P., & Levinson, S., 1978. Universal in Language Usage: Politeness Phenomena. Dalam *Questions and Politeness: Strategies in Social Interaction* disunting oleh Goody, E. N, hlm. 56-289. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P. 1980. How and Why Women are More Polite: Some Evidence from a Mayan Community dalam *Women and Language in Literature and Society* disunting oleh McConnel-Ginet et.al. New York. Praeger.
- Brown, P., & Levinson, S., 1987. *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge. Cambridge University Press.
- Bryant, B. K. 1982. An Index of Empathy for Children and Adolescents dalam *Child Development* 53: 413–425.
- Bulderski, M. 2010. Socializing Politeness Routines: Action, Other Orientation and Embodiment in a Japanese Preschool dalam *Journal of Pragmatics* 42: 1606-1621.
- Cairns, R. B., dan Cairns, B. D. 1994. *Lifelines and Risks: Pathways of Youth in Our Time*. New York: Cambridge University Press.
- Castro, F. M. P., Rava, P. G. S., Hoefelmann, T. B., Pieta, M. A. M., & Freitas, L. B. L. 2011. Deve-se retribuir? Gratidão e dívida simbólica na infância [Should one return a favor? [Gratitude and symbolic debt in childhood] dalam *Estudos de Psicologia [Studies of Psychology]* 16: 75–82.

- Chang, C. Y. 2008. *An Interlanguage Study Of Chinese EFL Students' Expressions Of Gratitude*, Tesis Master, National Sun Yat-sen University.
- Chee Siew Lan, Nor Hashimah Hashim dan Mohd Daud Hamzah. 2003. Tingkah laku Prososial Berkongsi dan Membantu dalam kalangan kanak-kanak Cina Sebuah Tadika di Seberang Perai dalam *Digest Pendidikan* 3 (1): 12-22.
- Chen, Rong. 1993. Responding to Compliments: A Contrastive Study of Politeness Strategies between English and Chinese Speakers dalam *Journal of Pragmatics* 20 (1): 49-75.
- Chen, Rong. & Yang, Dafu. 2010. Responding to Compliments in Chinese: Has it Changed? dalam *Journal of Pragmatics* 42 (7): 1951-1963.
- Cheng, Dongmei. 2011. New Insights on Compliment Responses: A Comparison between Native English Speakers and Chinese L2 Speakers dalam *Journal of Pragmatics* 43 (8): 2204-2214.
- Chih, Y.L. et al. 2012. Compliments in Taiwan and Mainland Chinese: The Influence of region and Compliment Topic dalam *Journal of Pragmatics* 44:1486-1502.
- Chiu, Ming Ming. 2008. Effects of Argumentation On Group Micro-Creativity: Statistical Discourse Analyses of Algebra Students' Collaborative Problem Solving dalam *Contemporary Educational Psychology* 33: 382-402.
- Chiung, C. H. 2010. Other-repetition in Mandarin Child Language: A Discourse-Pragmatic Perspective dalam *Journal of Pragmatics* 42: 825-839.
- Chua, Y. P. 2006. *Kaedah Penyelidikan (Buku 1)*. Kuala Lumpur. McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd.
- Clancy, P. M., Thompson, S. A., Suzuki, R., dan Tao, H. 1996. The Conversational Use of Reactive Tokens in English, Japanese, and Mandarin. dalam *Journal of Pragmatics*, 26(3):355-387.
- Cohen, S. 2003. A Computerized Scale for Monitoring Levels of Agreement During a Conversation dalam *University Pennsylvania Working Papers in Linguistics* 8: 57-70.
- Conroy J., dan Sundstrom, E. 1977. Territorial Dominance In a Dyadic Conversation as a Function of Similarity of Opinion. *Journal of Personality and Social Psychology* 35(8):570-576.
- Coulmas F. 1981. Poison to Your Soul : Thanks and Apologies Contrastively dalam *Conversational Routines : Exploration in Standardized Communication Situations and Pre-patterned Speech* disunting oleh F. Coulmas. The Hague. Mouton Publisher.
- Cook, H. M., 1997. The Role of The Japanese Masu Form In Caregiver-Child Conversation dalam *Journal of Pragmatics* 28: 695-718.

- Creese, A.1991. Speech act variation in British and American English. *Penn Working Papers in Educational Linguistics*, 7 (2): 37–58
- Crystal, D. 1976. *Child Language, Learning and Linguistic: An Overview for the Teaching and Therapeutic Professions*. Great Britain. Edward Arnold.
- Crystal, D. 2005. *How Language Works*. England. Penguin Group.
- Dalton-Puffer, C. 2005. Negotiating Interpersonal Meanings in Naturalistic Classroom Discourse: Directives in Content-And-Language-Integrated Classrooms dalam *Journal of Pragmatics* 37: 1275–1293.
- Darwall, S. 1998. Empathy, Sympathy, Care dalam *Philosophical Studies* 89: 261–82.
- Deng, J.dan Zhu, X. 2013. A Corpus Study of Politeness Principle in Desperate Housewife dalam *Theory and Practice in Language Studies* 3(11): 1969-1974.
- Doran C.French et. al. 2011. Four Children and One Toy : Chinese and Canadian Children Faced With Potential Conflict Over a Limited Resource dalam *Child Development* 82 2011:830-841.
- DuFon, A.M., Kasper, G., Takahashi, S., & Yoshinaga, N. 1994. Bibliography on Linguistic Politeness dalam *Journal of Pragmatics* 21 1994:527-578.
- Dunn, J. dan Kendrick, C. 1982. The Speech of Two-and Three-Year-Olds to Infant Siblings: "Baby Talk" and the Context of Communication dalam *Journal of Child Language* 9: 579-595.
- Dunn, J. 2004. *Children's Friendships. The Beginnings of Intimacy*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Economidou-Kogetsidis, M. 2005. "Yes, tell me please, what time is the midday flight from athens arriving?": Telephone Service Encounters and Politeness dalam *Intercultural Pragmatics* 2: 253–273.
- Edmonson, W., & House, J. 1981. *Let's talk and talk about it: A pedagogic Interactional Grammar of English*. Munchen: Urban & Schwarzenberg.
- Eelen, G. 2001. *A Critique of Politeness Theories*. New York: Routledge.
- Eisenberg, A. R. 1982. Understanding Components of A Situation: Spontaneous Use of Politeness Routines by Mexicano Two Year Olds. *Papers and Reports on Child Language Development* 21: 46-54.
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., Miller, P. A., Fultz, J., Shell, R., Mathy, R.M., & Reno, R. R. 1989. Relation of Sympathy and Personal Distress to Prosocial Behavior: A Multimethod Study dalam *Journal of Personality and Social Psychology* 57: 55–66.
- Eisenberg, N. 2000. Emotion, Regulation and Moral Development dalam *Annual Review of Psychology* 51: 665-697.

- Eisenberg, N., Spinrad, T. L., & Sadovsky, A. (2006). Empathy-Related Responding in Children dalam *Handbook of Moral Development* disunting M. Killen & J. G. Smetana, hlm. 517–549. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Eisenstein, M., Bodman, J. 1986. I Very Appreciate: Expression of Gratitude by Native and Non-native Speakers of American English dalam *Applied Linguistics* 7(2): 167-185.
- Eisenstein, M., & Bodman, J. W. (1993). Expressing gratitude in American English dalam *Interlanguage pragmatics* disunting G. Kasper & S. Blum-Kulka, hlm. 64-81. New York: Oxford University Press.
- Elias, N. 1969. Politeness/impoliteness dalam *Language: studies in its History and Practice*, disunting oleh R. J. Watts et al. Berlin: Mouton de Guyter.
- Emerson, R. M. 2001. *Contemporary Field Research: Perspective and Formulations* (2nd ed). Prospect Heights, IL: Waveland Press.
- Engdahl, I. 2012. Doing Friendship During the Second Year of Life in A Swedish Preschool dalam *European Early Childhood Education Research Journal* 20 (1): 83–98.
- Enomoto, S. 1998. The Management of Politeness in Japanese Tour Guiding Discourse dalam *Japanese Studies* 18 (3): 295-310.
- Ervin-Tripp, Susan, 1982. Ask and It Shall be Given to You: Children's Requests dalam *Contemporary Perceptions of Language* disunting Byrnes, H., hlm. 235–243. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Ervin-Tripp, S., Guo, J., Lampert, M. 1990. Politeness and Persuasion in Children's Control Acts dalam *Journal of Pragmatics* 14: 307-331.
- Faridah Noor Mohd Noor. 2008. Politeness through a Child's Eyes dalam *Politeness in Malaysian Family Talk* disunting oleh Maya Khemlani David dan Karen Kow Yip Cheng. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Farahnaz Mohd. Khalib dan Asma Tayeh. 2013. Indirectness in english Request Among Malay University Students dalam *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 134 :44-52.
- Fatima Hussain Felemban. 2012. Building Up Learners' Communicative Competence: The Politeness Principle dalam *Procedia Social and Behavioral Science* 46:70-72.
- Fiorentino, L. dan Howe, N. 2004. Language Competence, Narrative Ability and School Readiness in Low-income Preschool Children dalam *Canadian Journal of Behaviour Science* 36 (4): 280-294.
- Ford, C. E., dan Thompson, S. A. 1996. Interactional Units in Conversation: Syntactic, Intonational, and Pragmatic Resources for the Management of Turns dalam *Interaction Grammar* disunting E. Ochs, E. A. Schegloff, dan S. A. Thompson, hlm: 134-184. Cambridge, UK: Cambridge U Press.

- Fox, N. 1998. *Trent Focus for Research and Development in Primary Health Care : How to Use Observation in a Research Project*. Trent Focus.
- Fraenkel, J.R., dan Wallen, N.E. 2006. *How To Design And Evaluate Research In Education*. New York: McGraw-Hill.
- Fraser, B. 1990. Perspectives on Politeness dalam *Journal of Pragmatics* 14 1990:219-236.
- Fraser, B., dan Nolen, W. 1981. The Association of Deference with Linguistic Form dalam *International Journal of the Sociology Language* 27: 93-109.
- Freitas, L. B. L., Silveira, P. G., & Pieta, M. A. M. 2009a. Sentimento de gratidão em crianças de 5 a 12 anos [The feeling of gratitude in 5- to 12-year-old children] dalam *Psicologia em Estudo* [Studying Psychology] 14: 243–250.
- Freitas, L. B. L., Silveira, P. G., & Pieta, M. A. M. 2009b. U mestudo sobre o desenvolvimento da gratidão na infância [A study about the development of gratitude in childhood] dalam *Revista Interamericana de Psicologia* [Interamerican Journal of Psycholgy], 43(1), 22-29.
- Freitas, L. B. L. 2011. Beyond Politeness: The Expression of Gratitude in Children and Adolescents dalam *Psicologia: Reflexao e Critica* 24: 757-764.
- Frey, K. S., Hirschstein, M. K., & Guzzo, B. A. 2000. Second Step: Preventing Aggression by Promoting Social Competence dalam *Journal of Emotional and Behavioral Disorders* 8: 102–112.
- Froh, J. J., Bono, G., & Emmons, R. 2010. Being Grateful is Beyond Good Manners: Gratitude and Motivation To Contribute To Society Among Early Adolescents dalam *Motivation and Emotion* 34: 144–157.
- Fukuda, A. 2005. Children's Use of the Masu Form in Play Scenes dalam *Journal of Pragmatics* 37:1037-1058
- Fukada, A. dan Asato, N. 2004. Universal Politeness Theory: Application To The Use Of Japanese Honorifics dalam *Journal of Pragmatics* 36:1991-2002.
- Fukushima, Saeko. 1996. Request Strategies in British English and Japanese dalam *Language Sciences* 18 (3-4):671-688.
- Fujita, N. 2001. *Politeness in Interaction : A Discourse Approach to Japanese Politeness Marker*, Tesis Ph.D, Columbia University.
- Furman, W. 1996. The Measurement of Friendship Perceptions: Conceptual And Methodological Issues dalam *The Company They Keep: Friendship in Childhood and Adolescence* disunting W. M. Bukowski, A. F. Newcomb, & W. W. Hartup, hlm. 41–65. New York, NY: Cambridge University Press.

- Furman, W., dan Buhrmester, D. 1985. Children's Perceptions of the Personal Relationships in Their Social Networks dalam *Developmental Psychology* 21: 1016-1021.
- Galley, M. et al. . Identifying Agreement and Disagreement in Conersational Speech: Use of Bayesian Networks to Model Pragmatics Dependencies dalam *Proceeding of the 42nd Annual Meeting on Association for Computational Linguistics*.
- Garner, P. W. 2012. Children's Emoyional Responsiveness and Sociomoral Understanding and Associations with Mothers' and Fathers' Socialization Practices dalam *Infant Mental Health Journal* 33: 95-106.
- Garvey, C. 1984. *Children's Talk*. Cambridge: Harvard University Press.
- Gleason, J. B. et. al. 1984. What's the Magic Word : Learning Language through Politeness Routine dalam *Discourse Processes* 7 : 493-502.
- Gleason, J. B., & Weintraub, S. (1976). The Acquisition of Routines in Child Language. *Language in Society* 5:129-36.
- Grapow, H. 1960. *Wie die alten Agypter sich anredeten, wie sie sich grubten und wie sie mietenander sprache (How the Old Egyptians Adressed Each Other)*. Berlin. Akademie-Verlag.
- Greif, E. B., & Gleason, J. B. 1980. Hi, Thanks, and Goodbye: More Routine Information dalam *Language in Society* 9:159-66.
- Greve, A. 2009. Friendship and Participation Among Young Children in a Norwegian Kindergarten dalam *Participatory Learning in the Early Years: Research and Pedagogy* disunting D. Berthelsen, J. Brownlee, dan E. Johansson, hlm. 78-92. New York: Routledge Taylor and Francis Group.
- Goffman, Erving, 1955. On face Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction dalam *Psychiatry* 18 : 213-231.
- Goffman E. 1971. *Relations in Public: Microstudies of the Public Order*. Allen Lane Penguin.
- Gordon, D., Ervin-Tripp, S. 1984. The Structure of Children's Request dalam *The Acquisition of Communicative Competence* disunting R.L. Schiefelbusch dan J. Pickar, hlm. 295-322. Baltimore: University Park Press.
- Gordon, A. K., Musher-Eizenman, D. R., Holub, S. C., & Dalrymple, J. 2004. What are children thankful for? An Archival Analysis of Gratitude Before and After the Attacks of September 11 dalam *Journal of Applied Developmental Psychology* 25(5): 541-553.
- Graham, S., & Barker, G. P. 1990. The Down Side of Help: An Attributional-Developmental Analysis of Helping Behavior As a Low-Ability Cue dalam *Journal of Educational Psychology* 82(1): 7-14.

- Grapow, H., 1960. *Wie die alten Agypter sich anredeten, wie sie sich grüßten und wie sie miteinander sprachen [How the old Egyptians addressed each other, how they greeted each other, and how they spoke with each other]*. Berlin: Akademie-Verlag.
- Grice H.P.1975. *Logic and Conversation dalam Syntax and Semantics Vol 3: Speech Acts*, disunting oleh P.Cole dan J.L Morgan. New York:Academic Press.
- Grundy, P. 2000. *Doing Pragmatics*. New York. Arnold Publishers.
- Habwe, J. H. 2010. Politeness Phenomena: A Case of Kiswahili Honorifics dalam *Swahili Forum* 17: 126-142
- Hafiza Sulaiman. 2006. *Pencapaian Kosa Kata Bahasa Inggeris Kanak-kanak Prasekolah*. Kertas Projek Sarjana Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Halliday, M.A.K. 1973. *Explorations in the Functions of Language*. London. Arnold.
- Hamre, B. K. Dan Pianta, R. C. 2001. Early Teacher-Child Relationship and the Trajectory of Children's School Outcomes Through Eight Grade dalam *Child Development* 72: 625-638.
- Han, C. 2001. A Comparative Study of Compliment Responses: Korean Females in Korean Interactions and in English Interactions. *Working Papers in Educational Linguistic*, 8(2): 17-31.
- Hancher, M. 1979. The Classification of Cooperative Illocutionary Acts dalam *Language in Society*, 8(1) 1-14.
- Hancock, B. 1998. *Trent Focus for Research and Development in Primary Health Care :An Introduction to Qualitative Research*. Trent Focus.
- Harris, P. L., Olthof, T., Meerum Terwogt, M., & Hardman, C. E. 1987. Children's Knowledge of the Situations That Provoke Emotion dalam *International Journal of Behavioral Development* 10(3): 319-343.
- Harter, S., dan Buddin, B.J. 1987. Children's Understanding Of The Simultaneity Of Two Emotions: A Five-Stage Developmental Acquisition Sequence dalam *Developmental Psychology* 23: 388-399.
- Hartup, W. W., Laursen, B., Stewart, M.A., dan Eastenson, A. 1988. Conflict and Friendship Relations of Young Children dalam *Child Development* 59: 1590-1600.
- Hartup, W. W. 1992. Conflict and Friendship Relationship dalam *Conflict in Child and Adolescent Development* disunting C. U. Shantz dan W. W. Hartup, hlm. United States of America: Cambridge University Press.
- Hashim Musa. 2005. *Bahasa dan Pemikiran Melayu*. Kuala Lumpur: Akademi Pengajian Melayu Universiti Malaya.

- Hashim Musa. 2008. *Hati Budi Melayu: Pengukuhan Menghadapi Cabaran Abad ke-21*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Hashim Musa dan rakan-rakan. 2012. Hati Budi Melayu: Kajian Keperibadian Sosial Melayu Ke Arah Penjanaan Melayu Gemilang dalam *GEMA Online™ Journal of Language Studies* 163 Volume 12(1), January 2012:163-182
- Hassal, T. 2003. Request by Australian Learners of Indonesian dalam *Journal of Pragmatics* 35:1903-1928.
- Haugh, M. 2004. Revisiting the conceptualisation of politeness in English and Japanese dalam *Multilingua - Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication* 23 (1-2): 85–109
- Hayashi, S. dan Mianmi, F. 1974. *Politeness in Language*. Tokyo: Meiji, Shoin.
- Heritage, R. Dan Raymond, G. 2005. The Terms of Agreement: indexing Epistemic Authority and Subordination in Talk-in-Interaction dalam *Social Psychology Quarterly* 68 (1): 15-38.
- Heidari, M. A., Rezazadeh, M., dan Rasekh, A. E. 2009. A Contrastive Study of Compliment Responses Among Male And Female Iranian Teenage EFL Learners dalam *The International Journal of Language Society and Culture* 29: 18-31.
- Heidi, L. M. 2009. Feeling for Others: Empathy, Sympathy and Morality dalam *Inquiry: An Interdisciplinary Journal of Philosophy* 52 (5): 483-499.
- Heinemann, T. 2006. "Will You or Can't You?: Displaying Entitlement in Interrogative Requests dalam *Journal of Pragmatics* 38: 1081-1104.
- Herbert, R.K. 1989. The Ethnography of English Compliment And Compliment Responses: A Contrastive Sketch dalam *Contrastive pragmatics* disunting W. Olesky, hlm. 3-35. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins.
- Hickey, L. dan Stewart, M. 2005. *Politeness in Europe*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Hillard, D., Ostendorf, M., dan Shriberg E. 2003.; Detection of Agreement vs. Disagreement in Meetings: Training with the Unlabelled Data dalam *Proc of HLT/NAACL*.
- Holmes, J. 1983. The Structure of Teachers' Directives dalam *Language and Communication*, hlm. 89-115. London: Addison Wesley Longman Limited.
- Holmes, J. 1988. Paying Compliments: A Sex-Preferential Politeness Strategy dalam *Journal of Pragmatics* 12: 445 - 465
- Holmes, J. 1995. What a Lovely Tie! Compliments and Positive Politeness Strategies dalam *Women, Men and Politeness* disunting oleh Holmes, J. London. Longman.

- Holmes J. 2000. Politeness, Power and Provocation: How Humor Functions In The Workplace. *Discourse Studies* 2(2): 159–85.
- Holtgraves, T. 2002. *Language as Social Action: Social Psychology and Language Use*. Mahwah, New Jersey. Lawrence Erlbaum Associates Publisher.
- House J dan G Kasper. 1981. Politeness Markers in English and German dalam *Conversational Routines* disunting F Coulmas, hlm. 157. The Hague. Mouton Publisher.
- Howes, C. 1983. Patterns of Friendship dalam *Child Development* 54: 1041–1053.
- Howes, C. 1988. Peer Interaction of Young Children dalam *Monographs of the Society of Research in Child Development*, 53 (1): Siri 217.
- Howes, C. 1988. Same- and Cross-Sex Friends: Implications for Interaction and Social Skills dalam *Early Childhood Research Quarterly* 3: 21–37.
- Hua, Z., Wei, L., dan Yuan, Q. 2000. The Sequential Organization of Gift Offering and Acceptance in Chinese dalam *Journal of Pragmatics* 32: 81-103.
- Huan, S. et al. 2010. How Teacher-Student Relationship Influenced Student Attitude Towards Teachers and School dalam *The Asia-Pacific Education Researcher* 21 (1): 151-159.
- Hughes, C., dan Dunn, J. 2007. Children's early Relationship with other Children dalam *Transitions in Early Socioemotional Development: The Toddler Years* disunting C. Brownell dan C. Kopp, hlm. 177-200. New York: Guilford.
- Hussin Sarif. 2009. *Keimplisitan Ujaran dalam Hikayat Hang Tuah dari Sudut Pragmatik*, Tesis Ph.D, Universiti Putra Malaysia.
- Ide, Sachiko. 1989. Formal Forms and Discernment: Two Neglected Aspects of Universals of Linguistic Politeness dalam *Multilingua* 8: 223-248.
- Ide, S., Hill, B., Cames, Y., Ogino, T., dan Kawasaki, A. 1992. The Concept of Politeness: An Empirical Study of American English and Japanese dalam *Politeness in Language: Studies in Its History, Theory and Practice* disunting oleh R. Watts, S. Ide, dan K. Ehlich, hlm. 21-41. New York. Mouton de Gruyter.
- Ide, S. dan Yoshida, M. 1999. Sociolinguistics, Honorifics and Gender Differences dalam *The Handbook of Japanese Linguistics* disunting Tsujimura, N., hlm. 444-480. Oxford: Blackwell.
- Iida, M. 2007. *More Polite/ Less Polite: The Discourse of Politeness in Japanese Interaction*, Tesis Ph.D, University of New York.
- Imran Ho Abdullah. 1993. *The Semantics of the Modal Auxiliaries of Malay*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Intachakra, S. 2004. Contrastive Pragmatics and Language Teaching: Apologies and Thanks in English and Thai dalam *RELC* 35(1): 37-62.
- Irwin et. al. 2008. Sympathy and Social Order dalam *Social Psychology Quarterly* 71(4): 379-397.
- Jamaliah Mohd Ali . 2002. Why We Don't Say What We Mean: A Study of Verbal Indi-Rection In Communication dalam *Jurnal Bahasa Moden* 14: 33-44.
- James, S. 1978. Effect of Listener Age and Situation on the Politeness of Children Directives dalam *Journal of Psycholinguistic Research* 7 (4) 1978: 307-317.
- Janney, R. dan Arndt, H. 1992. Intracultural Tact Versus Intercultural Tact dalam *Politeness in Language: studies in its History, Theory and Practice* disunting R. J. Watts, S. Ide dan K. Ehlich, hlm. 21-41. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Jefferson, G. 1984. Notes on Systematics Deployment of the Acknowledgement tokens "Yeah" and "Mm hm" dalam *Papers in Linguistics* 17 (1-4): 197-216.
- Jesson, J. dan Lacey, F. How To Do (or Not To Do) a Critical Literature Review dalam *Pharmacy Education June 2006:139-148*.
- Jonsdottir, F. 2007. *Children's Friendship in Pre-school*, Tesis Ph.D, Universiti Malmö.
- Julie Paquette MacEvoy dan Stephen S. Leff. 2012. Children's Sympathy for Peers who Are the targets of Peer Aggression dalam *J Abnorm Child Psychol* 2012 (40):1137-1148.
- Jung, W. H. 1994. Speech Acts of "Thank You" and Responses To It In American English dibentangkan dalam *Annual Meeting of the American Association for Applied Linguistics*. Baltimore: U.S.A.
- Kamus Dewan Edisi Keempat*. 2004. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kesner, J. E. 2000. Teacher Characteristics and the Quality of Child-Teacher Relationships dalam *Journal of School Psychology* 38: 133-149.
- Kishitani, Shoko, 1969. Der Japanische Honorativ und seine Verwendung in der Sprache der Gegenwart [Japanese Honorifics and Their Use in the Contemporary Language] dalam *Beiträge zum interpersonalen Bezug im Japanischen [Papers on interpersonal reference in Japanese]* disunting Bruno Lewin, hlm. 1-17. Wiesbaden: Harrassowitz.
- Kitamura, N. 2001. *"Politeness" Phenomena and Mild Conflict in Japanese Casual Conversation*, Tesis Ph.D, Sydney : University of Sydney.
- Knapp, M., Hopper, R., Bell, R. 1984. Compliments: A Descriptive Taxonomy dalam *Journal of Communication* 34: 23-31.

- Kohlberg, L., Yeager, J., dan Hjertholm, e. 1968. Private Speech: Four Studies and A review of Theories dalam *Child Development* 39: 691-736.
- Kow, Y. C. 2008. Politeness Strategies: A Case Study of Malaysia Children dalam *Politeness in Malaysian Family Talk* disunting oleh Maya Khemlani David dan Karen Kow Yip Cheng. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Kow, Y. C. 2006. Negation and the Role of Gender and Ethnic Identity in the Discourse of Malaysian Children dalam *MULTILINGUA* 25: 9-25.
- Koutlaki Sofia. 2002. Offers and Expressions of Thanks as face Enhancing Acts: Ta'arof in Persian dalam *Journal of Pragmatics* 34: 1733-1756.
- Kuang Ching Hei et.al. 2013. Politeness of Front Counter Staff of Malaysian Private Hospitals dalam *GEMA OnlineTM Journal of Language Studies* 5 Volume 13 (1) 5-23.
- Kushartanti, B. 2009. Strategi Kesantunan Bahasa pada Kanak-kanak Usia Prasekolah dalam *Linguistik Indonesia* 27(2): 257-270.
- Kuzon, D. 2001. The politeness of judges: American and English judicial behaviour dalam *Journal of Pragmatics* 33: 61-85.
- La Taille, Y. De. 2001. Desenvolvimento Moral: A Polidez Segundo As Crianças [Moral Development: Politeness According to Children] dalam *Cadernos de Pesquisa* 114: 89-119.
- Ladd, G. W. 1990. Having Friends, Keeping Friends, Making Friends, and Being Liked by Peers in the Classroom: Predictors of Children's Early School Adjustment? dalam *Child Development*, 61: 1081-1100.
- Ladegaard, H. J. 2004. Politeness in Young Children's Speech: Context, Peer Group Influence and Pragmatic Competence dalam *Journal of Pragmatics* 36: 2003-2022.
- Lakoff, R. T. 1972. Language in Context dalam *Language* 48 (4): 907-927.
- Lakoff, R. T. 1973. The Logic of Politeness, or Minding Your P's and Q's dalam *Chicago Linguistics Society* 9: 292-305.
- Lakoff, Robin. 1975. *Language and Women's Place*. New York: Harper and Row.
- Le Compte, M. Dan Preissle, J. 1993. *Ethnography and Qualitative Design in Educational Research*. London. Academic Press Inc.
- Leech, G. 1983. *Principles of Pragmatics*. United States of America: Longman Group.
- Leech, G., Svartvik, J. 1975. *A Communicative Grammar of English*. Longman, London.
- Leela, B. 2001. *Sociolinguistic Aspects of Thai Politeness*. Tesis Ph. D. University of California.

- Leff, S. S., Gullan, R. L., Paskewich, B. S., Abdul-Kabir, S., Jawad, A. F., Grossman, M., Munro, M. A., & Power, T. J. 2009. An Initial Evaluation Of A Culturally-Adapted Social Problem-Solving And Relational Aggression Prevention Program For Urban African-American Relationally Aggressive Girls dalam *Journal of Prevention & Intervention in the Community* 37: 260–274.
- Lochman, J. E., & Lenhart, L. A. 1993. Anger Coping Intervention for Aggressive Children: Conceptual Models and Outcome Effects dalam *Clinical Psychology Review* 13: 785–805.
- Lovett, B. J., & Sheffield, R. A. 2007. Affective Empathy Deficits in Aggressive Children And Adolescents: A Critical Review dalam *Clinical Psychology Review* 27: 1–13.
- Maibom, H. L. 2009. Feeling for Others: Empathy, Sympathy, and Morality dalam *Inquiry : An Interdisciplinary Journal of Philosophy* Volume 52 (5):483-499.
- Malti, T., Gummerum, M., Keller, M., & Buchmann, M. 2009. Children's Moral Motivation, Sympathy, and Prosocial Behavior dalam *Child Development* 80: 442–460.
- Manes, J., & Wolfson, N. 1981. The Compliment Formula dalam *Conversational Routines : Exploration in Standardized Communication Situations and Pre-patterned Speech* disunting oleh F. Coulmas. Mouton Publisher. The Hague.
- Marlyna Maros. 2011. Strategi Kesantunan Melayu dalam Membuat Teguran dalam *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa dan Kebudayaan Melayu* 3: 7-20.
- Marlyna Maros dan Mohd. Baharim Mayidin. 2011. Jenis dan Fungsi Sapaan serta Persepsi Kesantunan dalam Interaksi di Kaunter Pertanyaan dalam *Jurnal Dewan Bahasa Jilid 11 Bil 2 2011*:219-226.
- Martinez-Flor, A. 2009. The Use and Function of Please Learners' Oral Requestive Behaviour: A Pragmatics Analysis dalam *Journal of English Studies* 7: 35-54.
- Marquez-Reiter, Rosina. 2000. *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay. A Contrastive Study of Requests and Apologies*. Amsterdam: John Benjamins.
- Matsumoto, Y. 1988. Reexamination of the university of face: Politeness Phenomena in Japanese dalam *Journal of Pragmatics* 12 1988:403-426.
- Maybin, J. 1998. Children's Voices: Talk, Knowledge and Identity. dalam *The Sociolinguistic Reader: Gender and Discourse* disunting oleh J. Chesire and P. Trudgill. New York. St. Martin's Press.
- McConnell, T. 1993. *Gratitude*. Philadelphia, PA: Temple University Press.
- Merriam, Sharan B. 2009. *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. Jossey-Bass. San Francisco

- Mesquita, B., & Markus, H.R. 2004. Culture and Emotion. Models of Agency As Sources of Cultural Variation in Emotion dalam *Feelings and Emotions. The Amsterdam Symposium* disunting A.S.R. Manstead, N. Frijda, & A. Fischer, hlm. 341–358. Cambridge, NY: Cambridge University Press.
- Mohamed Taha Ali Hassan. 2002. *Gender Speech Differences in Politeness Strategies Among University Students: The Malaysian Context*. Tesis Master. Universiti Putra Malaysia.
- Mohammad Fadzeli Jaafar. 1997. Kesantunan dalam Masyarakat Melayu dalam *Jurnal Dewan Bahasa*, 41(4): 292-298.
- Mohammad Fadzeli Jaafar. 2012. Aspek Permintaan dan Hubungannya dengan Kesantunan Berbahasa dalam *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa* disunting oleh Marlyna Maros dan rakan-rakan, hlm. 265-282. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohammad Idris. 2000. *Kesantunan Berbahasa dalam Perbualan Keluarga Melayu*. Tesis Masters. Universiti Malaya.
- Mohd. Azhar Abd. Hamid et al. 2001. *Pengenalan kepada Penulisan Ilmiah*. Johor Darul Ta'zim. Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd. Azmi Sindik. 1997. *Kesantunan Berbahasa di dalam Pantun*. Tesis Masters. Universiti Malaya.
- Mohsen Shahrokhi. 2011. *A Sociopragmatic Study of Linguistic Politeness in Iranian Request and Apologies*, Tesis Ph.D, Universiti Malaya.
- Mohsen Shahrokhi and Farinaz Shirani Bidabadi. 2013. An Overview of Politeness Theories: Current Status, Future Orientation dalam *American Journal of Linguistics* 2013, 2(2): 17-27.
- Mustafa Atan. 2010. *Implikatur dalam Ujaran Watak dalam Filem Seniman Agung P. Ramlee*, Tesis Ph.D, Universiti Putra Malaysia.
- Myers, Greg. 2004. *Matters of Opinion: Talking about Public Issues*. Cambridge University Press. Cambridge.
- Nakamura, K. 1996. The Use of Polite Language by Japanese Preschool Children dalam *Social Context and Language: Essays in Honor of Susan Ervin-Tripp* disunting Slobin, D., Gerhardt, J., Kyratzis, A. dan Guo, J., hlm. 235–250. Lawrence Erlbaum: Hillsdale.
- Nelson, J. A. et al. 2013. Preschool-aged Children's Understanding of Gratitude: Relations with Emotion and Mental State knowledge dalam *British Journal of Developmental Psychology* 31: 42-56.

- Nasariah Mansor, Faizah Ahmad dan Yusniza Yaakub. 2010, Julai. Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Pelajar IPT: Satu Kajian Perbandingan Etnik. Kertas dibentangkan dalam *Seminar on Nasional Resilience "Political Managements and Policies in Malaysia"*, hlm. 337-352. Langkawi Kedah: Universiti Utara Malaysia
- Nik Safiah Karim et.al. 2010. *Tatabahasa Dewan Edisi ke-3*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nik Safiah Karim. 2012. Kesantunan Berbahasa dalam Konteks Pekerjaan: Perspektif Penggunaan kata Ganti Nama Diri dalam *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa* disunting oleh Marlyna Maros dan rakan-rakan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Noor Azmira Mohamed. 2015. *Pemahaman Makna Tersirat dalam Interaksi Kanak-kanak Prasekolah*, Tesis Ph.D, Universiti Malaya.
- Nor Azuwan Yaakob et.al. 2011. Kesantunan Berbahasa dalam Aktiviti Program Latihan Khidmat Negara (PLKN) dalam *Journal of Human Capital Development Universiti Teknikal Malaysia Melaka* 4 (1): 53-78.
- Nor Hashimah Jalaluddin. 1996. Penelitian Lapangan: Kaedah dan Prinsip Asas dalam *Jurnal Bahasa Moden* 10: 27-43.
- Noraizam Brahim. 1998. *Faktor Pemilihan dan Pola Persahabatan Kanak-kanak Prasekolah*. Kertas Projek Sarjana Pendidikan. UPM.
- Norazlina Mohd. Kiram. 2010. *Konsep Malu Orang Melayu dalam Novel Saga : Satu Kajian Sociolinguistik*. Tesis Ph.D thesis. Universiti Malaya.
- Norazlina Hj. Mohd Kiram dan Raja Masittah Raja Ariffin. 2012. Kesantunan Berbahasa Orang Melayu Menerusi Gaya Pengurusan Air Muka dalam Saga: Aplikasi Teori Ting-Toomey dalam *Jurnal Dewan Bahasa Jilid 12 Bil 2* 2012:284-291.
- Norhana Bakhary. 2014. Strategi Kesantunan Berbahasa Masyarakat Adat perpatih dalam Kata Perbilangan dalam *Jurnal Bahasa* 14: 239-271.
- Noriati A. Rashid. 2004. *Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan*. Tesis Ph.D Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Noriati A. Rashid. 2005. *Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan*. Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris: Tanjong Malim.
- Nor Hashimah Jalaluddin. 1992a. *Semantik dan Pragmatik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nor Hashimah Jalaluddin. 1992b. Implikatur: Satu Aspek seni Berbahasa Orang Melayu dalam *Jurnal Dewan Bahasa* Jilid 36 Bil 8: 676-690.
- Nor Hashimah Jalaluddin. 1995. Bahasa Jual Beli dalam Perniagaan Runcit : Satu Analisis Semantik dan Pragmatik, Tesis Ph.D, Kuala Lumpur : Universiti Malaya.

- Normala Othman. 2011. Pragmatic And Cultural Considerations Of Compliment Responses Among Malaysian-Malay Speakers dalam *ASIATIC* 5(1): 86-103.
- Norrick, Neal.R. 1978. Expressive Illocutionary Acts dalam *Journal of Pragmatics* 2 1978:277-291.
- Nwoye, Onuigbo Gregory. 1992. Linguistic Politeness and Sociocultural Variations of the Notion of Face dalam *Journal of Pragmatics* 18:309-328.
- Ochs Keenan, Elinor, 1977. Making It Last: Repetition in Children's Discourse dalam *Child Discourse* disunting Ervin-Tripp, S., Mitchell-Kernan, C, hlm. 26-39. New York: Academic.
- O'Driscoll, J. 1996. About Face: A Defence and Elaboration of Universal Dualism dalam *Journal of Pragmatics* 25 :1-32.
- Ogiermann, Eva. 2015. In/directness in Polish Children's Request at the Dinner Table dalam *Journal of Pragmatics* 82 :67-82.
- Palmer, F. 1981. *Semantics*. Cambridge. Cambridge University Press.
- Pan, Y., dan Kadar, D. Z. Historical vs. Contemporary Chinese Linguistic Politeness dalam *Journal of Pragmatics* 43: 1525-1539.
- Pedlow, R et. al. 2001. Children's Production and Comprehension of Politeness in Request : Relationships to Behavioral Adjustment in Middle Childhood dalam *Journal of Language and Social Psychology* 20 (1-2): 23-60.
- Perner, J. 1991. *Understanding the Representational Mind*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Piaget, J. 1926. *The Language and Thought of the Child*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Piaget, J. 1954. *Les relations entre l'affectivité et l'intelligence [The Relations Between Emotion and Intelligence]*. Paris: Sorbonne.
- Piaget, J. 1955. *The Language and Thought of the Child*. New York: Meridian Books.
- Piaget, J. 1977. *Études Sociologiques* (3rd ed.) [*Sociological Studies*]. Geneve, Switzerland: Droz.
- Pillai, S. 2008. Politeness and Power in Family Discourse dalam *Politeness in Malaysian Family Talk* disunting oleh Maya Khemlani David dan Karen Kow Yip Cheng. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Pishghadam, R., Zarei, S. 2012. Cross-cultural Comparison of Gratitude Expression in Persian, Chinese and American English dalam *English Language Teaching* 5 (1): 117-126.
- Pfister, J. 2010. Is There a Need For a Maxim of Politeness? dalam *Journal of Pragmatics*, 42(5), 1266-1282.

- Pham, T. H. N. 2014. Strategies Employed by the Vietnamese to Respond to Compliments and the Influence of Compliment Receivers' Perception of the Compliment on Their Responses dalam *International Journal of Linguistics* 6, (2): 155-176
- Pridham, F. 2001. *The Language of Conversation*. London and New York. Routledge.
- Pomerantz, Anita, 1984. Agreeing and Disagreeing with Assessments: Some Features of Preferred/Dispreferred Turn Shapes dalam *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* oleh Atkinson, M., Heritage, J. (Eds.), Cambridge University Press. Cambridge.
- Pramujiono, A. 2008. Kesantunan Positif Komunikasi Dokter-Pasien dalam Program Konsultasi Seks dalam *Linguistik Indonesia* 26 (2): 151-167.
- R. Kunjana Rahardi. 1999. Imperatif dalam Bahasa Indonesia : Penanda-penanda Kesantunan Linguistiknya dalam *Journal of Culture, Literature and Linguistics Vol 11 (2) : 16-23*.
- R. Kunjana Rahardi. 2005. *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Radiah Yusoff. 2012. Pegi Mampos La Bodoh: Satu Tinjauan terhadap Ungkapan Makian dan Ke(tidak)santunan dalam Interaksi Internet dalam *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa* disunting oleh Marlyna Maros dan rakan-rakan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Radiah Yusoff dan Nor' Aini Ismail. 2000. *Weltanschauung* Semantik Melayu terhadap Sungai : Kajian Makna Tak Harfiah dalam Bahasa Kiasan dalam *Jurnal Dewan Bahasa* Jilid 44 Bil 7: 738-748.
- Raja Ali Haji. 1927. *Kitab Pengetahuan Bahasa iaitu Kamus Lughat Melayu Johor, Pahang, Riau dan Lingga*. Singapura. Al-Ahmad.
- Raja Rozina Raja Suleiman. 2003. *Face Considerations in Malay: An Examination of Offers and Requests in Malay Plays*. Tesis PhD. Universiti Malaya.
- Ramli Md. Salleh et.al. 1997. *Kamus Linguistik*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Read, B., Cherry, L. 1978. Preschool Children's Production of Directive Forms dalam *Discourse Process*. 1 (3): 233-245.
- Reeder, Kenneth, 1980. The Emergence of Illocutionary Skills dalam *Journal of Child Language* 7: 13-28.
- Rhee, S. 2015. On the Emergence of Korean markers of Agreement dalam *Journal of Pragmatics* 83: 10-25.
- Robson, C. 2002. *Real World Research: A Resource for Social Scientist and Practitioner- Researchers (2nd Edition)*. Oxford: Blackwell.

- Robinson, W.P. 1974. *Language and Social Behavior*. London. Penguin.
- Rohali. 2011. Kesantunan Berbahasa Sebagai Pilar Pendidikan Karakter: Perspektif Sosiopragmatik dalam *Jurnal Pendidikan Karakter* 1 (1), Oktober 2011, 74-97.
- Rohani Abdullah. 2001. *Perkembangan Kanak-kanak: Penilaian Secara Portfolio*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Roslina Mamat. 2004. *Analisis Perbualan Penutur Asli Bahasa Jepun : Satu Kajian Pengambilan Giliran dan Aizuchi*. Tesis PhD. Universiti Malaya.
- Roslina Mamat, Hazlina Abdul Halim dan Normaliza Abd Rahim. 2012. Celahan Dalam Perbualan Pemandu Pelancong Malaysia Dan Pelancong Jepun dalam *GEMA Online™ Journal of Language Studies* Volume 12(3), September 2012 : 849-863.
- Rossi, G. 2012. Bilateral and Unilateral Requests: The Use of Imperatives and Mi X? Interrogatives in Italian dalam *Discourse Process* 49: 426--458.
- Rothbaum, F., & Trommsdorff, G. (2004). Do Roots and Wings Complement or Oppose One Another? The Socialization of Relatedness and Autonomy in Cultural Context dalam *The Handbook of Socialization* disunting J.E. Grusec & P. Hastings, hlm. 481–489. New York: The Guilford Press.
- Russell, J. A., & Paris, F. A. (1994). Do Children Acquire Concepts for Complex Emotions Abruptly? dalam *International Journal of Behavioral Development* 17(2): 349-365.
- Sachs, J. dan Devin, J. 1976. Young Children's Use of Age-Appropriate Speech Styles in Social Interaction and Role Playing dalam *Journal of Child Language* 3: 81-98.
- Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. 1974. A Simplest Systematics for the Organization of turn taking for Conversation dalam *Language*, 50, 696-735.
- Saidatul Nornis Hj. Mahali. 2012. Situasi, Peristiwa dan Lakuan Bahasa dalam Kalang Sama dalam *Akademika* 82(1) 2012: 3-13.
- Sapinah Haji Said. 2013. *Kamus Peribahasa Melayu*. Pelangi ePublishing Sdn Bhd: Johor Bahru.
- Sara Beden dan Indirawati Zahid. 2015. Analisis Kesopanan Bahasa dalam Novel Melunas Rindu: Aplikasi Maksim Leech dan Grice dalam *Jurnal Bahasa* 15 (1): 143-172.
- Sato, S. 2008. The Use of "Please" in American and New Zealand English dalam *Journal of Pragmatics* 40: 1249-1278.
- Saufie Afandy Md Senin. 2013. *Kamus Peribahasa*. Utusan Publications and Distributors Sdn Bhd. Kuala Lumpur.

- Schegloff, E. A. 1981. Discourse as an Interactional Achievement: Some Uses of 'uh huh' and Other Things That Come Between Sentences dalam *Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics* 71-93
- Schlobinski, P. 1996. *Empirische Sprachwissenschaft*. Opladen Westdeutdcher Verlag dalam *Methods of Text and Discourse Analysis* disunting Stefan Titscher et al. London: Sage Publication.
- Schoeber-Peterson, D., dan Johnson, C. J. 1991. Non-dialogue Speech during Preschool Interactions dalam *Journal of Child Language* 18: 153-170.
- Schüler, E. 1950. *Die Sprache der Höflichkeit, Vorsicht und Bescheidenheit im Neuenglischen (The Language of Politeness, Caution, and Modesty In Modern English)*, Tesis Ph.D, University of Vienna, Austria.
- Schultz, D., Izard, C. E., & Bear, G. 2004. Children's Emotion Processing: Relations to Emotionality and Aggression dalam *Development and Psychopathology* 16: 371-387.
- Scollon, Ron dan Suzanne, B. K. Scollon. 1983. Face in Interethnic Communication. Dalam *Language and Communication* disunting J. Richards dan R. Schmidt, hlm 156-188. London/New York. Longman.
- Scollon, Ron dan Suzanne, B. K. Scollon. 1995. *Intercultural Communication: A Discourse Approach*. Cambridge. Blackwell.
- Searle, J.R. 1969. *Speech Acts: An Essays in the Philosophy of Language*. Cambridge. Cambridge University Press.
- Searle, J.R. 1976. A Classification of Illocutionary Acts dalam *Language in Society* 5 (1) 1976:1-23.
- Seban, A. M. 2003. The Friendship Features of Preschool Children: Links with the Prosocial Behavior and Aggression dalam *Social Development* 12 (2): 249-268.
- Senowarsito. 2013. Politeness Strategies In Teacher-Student Interaction In An EFL Classroom Context dalam *TEFLIN Journal* 24(1): 82-96
- Shantz, C. U. 1987. Conflicts Between Children dalam *Child Development* 58: 283-305.
- Shantz, D. W. 1986. Conflict, Aggression, and Peer Status: An Observational Study dalam *Child Development* 57: 1322-1332.
- Shibamoto-Smith, J. S. 2011. Honorifics, "Politeness," and Power in Japanese Political Debate dalam *Journal of Pragmatics* 43: 3707-3719.
- Sifianou, M. 1992. The Use of Diminutives in Expressing Politeness: Modern Greek Versus English dalam *Journal of Pragmatics* 17: 155-73.

- Sifianou, M. 2012. Disagreements, Face and Politeness dalam *Journal of Pragmatics*, 44: 1554-1564.
- Siti Hajar Che Man dan rakan-rakan. 2012. Kesedaran dan Amalan Kesopanan dalam Kalangan Remaja Malaysia: Menilai Sumbangan Teori Kesopanan Brown Levinson dalam *Jurnal Akademika* 2012 Jilid 82 Bil 2: 81-85
- Siti Fauziah Jamaludin. 2008. *Kesantunan Bahasa dalam Majlis Pertunangan*. Tesis Sarjana, Universiti Putra Malaysia.
- Siti Yuhaida Anniqah Mohd Yusof dan Tan Bee Hoon. 2014. Compliments and Compliment Responses on Twitter among Male and Female Celebrities dalam *Pertanika Journal Social Science and Humanities* 22 (S):75-96.
- Slobin, Dan, 1982. Universal and Particular In the Acquisition of Language dalam *Language Acquisition: The State of the Art* disunting Wanner, E., Gleitman, L. Cambridge: Cambridge University Press,
- Snow, C. E. et al. 1990. Developmental Perspectives on Politeness: Sources of Children's Knowledge dalam *Journal of Pragmatics* 14: 289-305.
- Spencer-Oatey, H. 2000. *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. London: Continuum.
- Steinberg. 1995. *Learning about Language: An Introduction to Psycholinguistics*. London & New York: Longman.
- Stephan, E., Liberman, N., & Trope, Y. 2010. Politeness and psychological distance: A construal level perspective dalam *Journal of Personality and Social Psychology*, 98, 268–280.
- Stover, Leon Eugene, 1962. *'Face' and Verbal Analogues of Interaction in Chinese Culture: A Theory of Formalized Social Behavior Based Upon Participant Observation of an Upper-Class Chinese Household Together with a Biographical Study of the Primary Informant*. University Microfilms International.
- Strayer, J., & Roberts, W. 1997. Facial and Verbal Measures of Children's Emotions and Empathy dalam *International Journal of Behavioral Development* 20: 627–649.
- Strayer, J., & Roberts, W. 2004. Empathy and Observed Anger and Aggression in Five-Year-Olds dalam *Social Development* 13: 1–13.
- Stubbe, M. 1998. Are You Listening? Cultural Influences on the Use of Supportive Verbal Feedback in Conversation dalam *Journal of Pragmatics* 29 (3): 125-142.
- Stubbs, M. 1983. *Discourse Analysis: The Sociolinguistic Analysis of Natural Language and Culture*. Blackwell: Oxford.
- Sukarno. 2010. The Reflection of the Javanese Cultural Concepts in the Politeness of Javanese dalam *Kata* 12 (1): 59-71

- Tajeddin Z dan Pezeshky M. Acquisition of Politeness Marker in an EFL Context: Impact of Input Enhancement and Output Task dalam *RELC Journal* 45 (3) : 269-286.
- Tatar, M., dan Emmanuel, G. 2001. Teacher's Perceptions of Their Students' Gender Roles dalam *The Journal of Educational Research* 94: 215-224.
- Tateyama, Yumiko (2001). Explicit And Implicit Teaching of Pragmatic Routines dalam *Pragmatics in Language Teaching* disunting Kenneth R. Rose and Gabriele Kasper, hlm. 200-222. Cambridge: Cambridge University Press.
- Thomas, J. 1995. *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*. England. Longman Group limited.
- Trawick-Smith, J. 2014. *Early Childhood Development: A multicultural Perspective*. Boston: Pearson Education.
- Trimboli, C., dan Walker, M. B. 1984. Switching Pauses In Cooperative and Competitive Conversations dalam *Journal of Experimental Social Psychology*, 20(4): 297-311.
- Trommsdorff, G. 2006. Parent-child Relations Over the Life-span. A Crosscultural Perspective dalam *Parenting Beliefs, Behaviors, and Parent-child Relations. A Cross-cultural Perspective* disunting K.H. Rubin & O.B. Chung, hlm. 143-183. New York: Psychology Press.
- Trommsdorff, G., Friedlmeier, W., Mayer, B. 2007. Sympathy, Distress, and Prosocial Behavior of Preschool Children in Four Cultures dalam *International Journal of Behavioral Development* 31 (3): 284-293
- Trosborg, Anna, 1995. *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints and Apologies*. Mouton de Gruyter, Berlin.
- Ummul Khair Ahmad dan Koh Ming Ai. 2008. The Act of Complimenting in Malaysian English. *eprints.utm.my*. Dilayari pada 4.2.2016.
- Usami, Mayumi. 2001. Danwa no poraitonesu _ poraitonesu no danwa riron koosoo (Discourse politeness: Discourse theory of politeness _ a preliminary framework dalam *Danwa no Poraitonesu* (Discourse Politeness) disunting Kai, M., hlm. 9-58. Tokyo: The National Language Research Institute,
- Usami, Mayumi. 2002. *Discourse Politeness in Japanese Conversation: Some Implications for a Universal Theory of Politeness*. Tokyo: Hituzi Syobo.
- Vandell, D. dan Wilson, K. 1987. Infants' Interactions with Mother, Siblings, and Peer: Contrasts and Relation between Interaction Systems dalam *Child Development* 58: 176-186
- Vanderveken, Daniel, 1990. *Meaning and Speech Acts*, vol. 1. Cambridge University Press: Cambridge.

- Vijayaletchumy a/p Subramaniam. 2000. Pemerolehan Bahasa di Kalangan Kanak-kanak Melayu. Tesis Master. Universiti Putra Malaysia.
- Vijayaletchumy a/p Subramaniam. 2005. Pemerolehan Bahasa Kanak-kanak Melayu berasaskan Teori Pemerolehan Bahasa oleh Steinberg dalam *Jurnal Bahasa* 5 (2): 112-134.
- Wang, Yu-Fang, Tsai, Pi-Hua, 2003. An empirical study on compliments and compliment responses in Taiwan Mandarin conversation. *Concentric: Studies in English Literature and Linguistics* 29 (3), 118--156.
- Warden, D., & Mackinnon, S. 2003. Prosocial Children, Bullies and Victims: An Investigation of Their Sociometric Status, Empathy and Social Problem-Solving Strategies dalam *British Journal of Developmental Psychology* 21: 367–385.
- Warneken, F., dan Tomasello, M. 2006. Altruistic Helping in Human Infants and Young Chimpanzees dalam *Sciences* 311: 1301-1303.
- Watts, R et. al. 1992. Linguistic Politeness and Political Verbal Behaviour: Reconsidering Claims for Universality. Dalam *Politeness in Language: Studies in Its History, Theory and Practice* disunting Watts, R., Ide, S. dan Ehlich, K., hlm 43-69. New York. Mouton de Gruyter.
- Watts, R. J. 2003. *Key Topics on Sociolinguistics: Politeness*. United Kingdom. Cambridge University Press.
- Wellman, H. M. 1990. *Children's Theory of Mind*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Wells, G. dan Chang-Wells, G. L. 1992. *Constructing Knowledge Together: Classrooms as Centers of Inquiry and Literacy*. Portsmouth. NH: Heinemann.
- Wing Pik Leung. 2000. *The Acquisition of Linguistic Politeness Phenomena in Hong Kong Bilingual Children*. Tesis Master University of Hong Kong.
- Wolfson, Nessa. 1981. Compliments in Cross-cultural Perspective dalam *TESOL Quarterly* 15 (2):117-124.
- Wong, M.L.Y. 2010. Expression of Gratitude by Hong Kong Speakers of English: Research from the International Corpus of English in Hong Kong dalam *Journal of Pragmatics* 42: 1243-1257.
- Wootton, A. J. 1997. *Interaction and the Development of Mind*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Wootton, A. J. 2005. Interactional and Sequential Configurations Informing Request Format Selection in Children's Speech dalam *Syntax and Lexis in Conversation. Studies on the Use of Linguistic Resources in Talk-in-interaction* disunting Hakulinen, A., Selting, M., hlm. 185—208. John Benjamins: Amsterdam.
- Yahya Mohamed Ali Al-Marrani dan Azimah Sazalie. 2010. Polite Request Strategies by Yemeni Females: A Socio-pragmatic Study dalam *MJAL* 2 (6): 478-516.

- Yin, R. K. 2011. *Qualitative Research From Start to Finish*. New York London: The Guildford Press.
- Yong, L. 1991. Socio-emotional Development of Preschool Children dalam *Proceeding of the Conference on Children- Our Future* disunting Chiam Heng Keng, hlm. 179-191.
- Yu, K. 2002. *A Linguistic Study of Culture-Specific Speech Acts: Politeness in English and Korean*. Tesis Ph.D. University of Queensland.
- Yuen Wai Ling. 2009. *An Investigation of the Politeness Phenomena in Hotel Service Encounters*. Tesis PhD. The Hong Kong Polytechnic University.
- Yuh-Huey Lin. 2009. Query Preparatory Modals: Cross-linguistics and Cross-situational Variation in Request Modification dalam *Journal of Pragmatics* 41 8 2009:1636-1656.
- Yule, G. 1996. *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press.
- Zaidi Ismail. 2008. *Di Sebalik Kata*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Zainal Abidin Ahmad (Za'ba). 1950. Malay Manners and Etiquette dalam *JMBRAS* Jilid XXIII Bahagian 3: 43-74.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah. 2002. *Gangguan dalam Sistem Giliran Bertutur Kanak-kanak Melayu - Satu Analisis Pragmatik*, Tesis Ph.D, Universiti Putra Malaysia.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah. 2006. *Memahami Pertuturan Kanak-kanak Melalui Analisis Pragmatik*. Serdang. Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Mat Hassan dan Mohd Nur Hafizudin Md Adama. 2011. Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Pelajar Sekolah Menengah dalam *Jurnal Dewan Bahasa* Jilid 11 Bil 2: 321-329.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah. 2012. Kesantunan dan Strategi Berbahasa dalam Konteks Pendidikan dalam *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa* disunting oleh Marlyna Maros dan rakan-rakan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Zamri Mahamood. 2008. Perkembangan Bahasa dan Perubahan Tingkah laku Sosial Kanak-kanak Prasekolah dalam *Jurnal Bahasa* 8(1): 160-203.
- Zinken, J. Ogiermann, E. 2013. Responsibility and Action: Object Requests in English and Polish Everyday Interaction dalam *Research on Language and Social Interaction* 46: 256--276.
- Zinken, J. 2015. Contingent Control Over Shared Goods. 'Can I have X' requests in British English Informal Interactionn dalam *Journal of Pragmatics* 82: 23-38.

Zulkifley Hamid dan Naidatul Zamrizam Abu. 2013. Memupuk Perpaduan di Malaysia - Santun Bahasa dalam Kalangan Murid Pelbagai Etnik dari Aspek Penggunaan Kata Ganti Nama Diri dalam *Malaysian Journal of Society and Space* Jilid 9 Bil 4 :86 – 98.

Zuraidah Mohd Don. 2008. Family Politeness : Request in Unequal Relationship dalam *Politeness in Malaysian Family Talk* disunting oleh Maya Khemlani David dan Karen Kow Yip Cheng. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.

