



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM DRAMA ZAHIRA

AYUNI BINTI MOHAMAD BAKARI

FBMK 2017 72



KESANTUNAN BERBAHASA DALAM DRAMA ZAHIRA

Oleh

AYUNI BINTI MOHAMAD BAKARI

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sastera**

Julai 2017

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 komersil 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



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sastera

KESANTUNAN BERBAHASA DALAM DRAMA *ZAHIRA*

Oleh

AYUNI BINTI MOHAMAD BAKARI

Julai 2017

Pengerusi : Rohaidah binti Kamaruddin, PhD
Fakulti : Bahasa Moden dan Komunikasi

Kesantunan berbahasa merupakan penggunaan kata-kata yang sesuai dituturkan, tidak berkonflik dan sentiasa menjaga air muka pendengar. Akhir-akhir ini, kebanyakan drama yang dihasilkan mengabaikan aspek kesantunan ketika berbahasa. Biasanya drama yang ditayangkan mempunyai jalan cerita berkisarkan percintaan, konflik perkahwinan, penceraihan, gejala sosial, dan sebagainya. Justeru, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti dan menghuraikan ujaran yang mengandungi maksim kesopanan serta Prinsip Kerjasama dalam drama *Zahira*. Pengkaji menggunakan kaedah analisis kandungan teks dan pendekatan kualitatif untuk menganalisis teks yang telah ditranskripsi berdasarkan drama tersebut. Prinsip Kesopanan Leech (1983) dan Prinsip Kerjasama Grice (1975) telah diguna pakai oleh pengkaji untuk menganalisis data kajian yang diperolehi. Hasil kajian menunjukkan bahawa keenam-enam maksim dalam Prinsip Kesopanan Leech terkandung dalam drama *Zahira* dan ia menjadi sempurna apabila disertai dengan Prinsip Kerjasama Grice. Maksim Kesopanan Leech yang paling dominan dalam drama *Zahira* ialah maksim persetujuan, iaitu sebanyak 25%. Maksim persetujuan ditandai dengan persetujuan secara langsung oleh watak dalam drama dan kesepakatan tidak diabaikan ketika memberikan persetujuan. Situasi ini menjadikan komunikasi bertambah lancar dan salah faham dapat dielakkan. Pematuhan terhadap Prinsip Kerjasama, iaitu maksim kuantiti dan maksim relevan terbukti berupaya melancarkan perbualan, menambah kejelasan dan ketepatan maklumat yang diberikan oleh peserta sepanjang komunikasi berlangsung. Sebagai rumusan, drama menjadi salah satu medium terpenting dalam memberi nilai serta memupuk kesedaran berbahasa seseorang. Oleh itu, penggunaan bahasa yang baik perlu dititikberatkan terutamanya dari aspek kesantunan bahasa bagi membentuk masyarakat yang bersopan-santun, berbudi bahasa dan berpekerti mulia.

Kata kunci : kesantunan berbahasa; prinsip kesopanan; prinsip kerjasama; maksim; drama Melayu.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfillment of the requirement for the degree of Master of Arts

LANGUAGE POLITENESS IN *ZAHIRA* DRAMA

By

AYUNI BINTI MOHAMAD BAKARI

July 2017

Chairman : Rohaidah binti Kamaruddin, PhD
Faculty : Modern Language and Communication

Language politeness is the use of appropriate language to be uttered, non-conflicting and always protects the honor of listeners. Recently, many produced dramas neglect the aspect of language politeness. Usually, the drama aired consists of storyline relating to love, marriage conflict, divorce, social problem, and few others. Thus, this research aims to identify and describe speech which contains politeness maxim as well Cooperative Principles in *Zahira* drama. Researcher uses text analysis method and qualitative approach to analyze transcribed text based on that drama. Leech Politeness Principles (1983) and Grice Cooperative Principles (1975) were used by researcher to analyze obtained research data. The result shows that the six maxims in Leech Politeness Principles exist in *Zahira* drama and it becomes perfect when combine with Grice Cooperative Principles. The most dominant maxim for Leech Politeness Principles in *Zahira* drama is agreement maxim, which is 25%. Agreement maxim is marked with direct agreement by character in drama and togetherness is not neglected upon giving the agreement. This situation makes communication smoother and any miscommunication may be avoided. The compliance towards Cooperative Principles, which are quantity maxim and relevant maxim are proven able to smooth conversation, to add up clarity and accuracy of information given by participants throughout the communication takes place. In conclusion, drama has become one of important mediums in giving value and cultivates the awareness of politeness for individual. Hence, the use of good language must be emphasized especially from the aspect of language politeness in order to develop polite society and with good manners.

Keywords : language politeness; politeness principles; cooperative principles; maxim; Malay drama.

PENGHARGAAN

Segala puji bagi Allah S.W.T, Pemilik sekian alam,
Selawat dan salam ke atas junjungan mulia, Rasulullah S.A.W,

Syukur ke hadrat Ilahi kerana memudahkan penulisan ini sehingga menemui noktah akhirnya. Sokongan dan dorongan ibu bapa, penyelia, pensyarah serta sahabat seperjuangan yang memotivasikan lagi usaha menyempurnakan kajian ilmiah ini. Ilmu dan tunjuk ajar daripada penyelia dan pensyarah memberikan pencerahan dan panduan ke arah penulisan yang lebih baik. Perkongsian serta pertukaran pendapat antara sahabat juga menjanakan penghasilan idea yang bermanfaat dan digunakan dalam penulisan ilmiah ini.

Jutaan terima kasih juga diucapkan buat Prof Emeritus Dr. Hashim Musa dan Dr. Rohaidah Kamaruddin selaku penyelia tesis serta Prof. Madya Dr. Che Ibrahim Salleh selaku ahli jawatankuasa penyelia tesis atas ilmu dan tunjuk ajar yang diberikan selama ini. Pandangan dan dorongan yang diberikan bukan sahaja bermanfaat bagi kajian ini, malah akan disemat dalam ingatan sebagai pedoman pada masa hadapan.

Semoga usaha dalam menghasilkan kajian ini dapat memberikan sumbangan kepada dunia bahasa serta individu yang berkaitan. Moga keberkatan Ilahi turut diperoleh dan kajian ini dapat dimanfaatkan bersama-sama.

BERILMU BERBAKTI

Ayuni Mohamad Bakari
GS39399

Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada 27 Julai 2017 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Ayuni binti Mohamad Bakari bagi menilai tesis beliau yang bertajuk “Kesantunan Berbahasa dalam Drama *Zahira*” mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P.U.(A) 106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Master Sastera.

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

Noor Aina binti Dani, PhD

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

Sharil Nizam bin Sha’ri, PhD

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

Zulkifley Hamid, PhD

Profesor
Universiti Kebangsaan Malaysia
Malaysia
(Pemeriksa Luar)



NOR AINI AB. SHUKOR, PhD
Profesor dan Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 30 November 2017

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk Ijazah Master Sastera. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

Rohaidah Kamaruddin, PhD

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

Che Ibrahim Salleh, PhD

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

ROBIAH BINTI YUNUS, 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 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, mengikut kaedah-kaedah 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 diimbas dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan: _____

Tarikh: _____

Nama dan No. Matrik: Ayuni binti Mohamad Bakari (GS39399)

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 : Dr. Rohaidah Kamaruddin

Tandatangan: _____
Nama Ahli
Jawatankuasa
Penyeliaan : Prof. Madya Dr. Che Ibrahim Salleh

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PENGHARGAAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERAKUAN	vi
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xi
SENARAI SINGKATAN	xii
BAB	
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang Kajian	1
1.2 Penyataan Masalah	3
1.3 Persoalan Kajian	6
1.4 Objektif Kajian	6
1.5 Kepentingan Kajian	6
1.6 Skop Kajian	7
1.7 Definisi Operasional	8
1.8 Kesimpulan	10
II SOROTAN LITERATUR	
2.1 Pengenalan	11
2.2 Kajian Kesantunan Bahasa	11
2.3 Kajian dalam Drama dan Filem	21
2.4 Perkaitan antara Kajian Lepas dengan Kajian ini	24
2.5 Kesimpulan	25
III METODOLOGI	
3.1 Pengenalan	26
3.2 Reka bentuk Kajian	26
3.3 Kerangka Teori	26
3.3.1 Prinsip Kesopanan Leech (1983)	27
3.3.2 Prinsip Kerjasama Grice (1975)	33
3.4 Kerangka Konsepsi	37
3.5 Kaedah Kajian	38
3.6 Bahan Kajian	39
3.7 Tatacara Kajian	40
3.8 Populasi dan Sampel Kajian	40
3.9 Penganalisan Data	40
3.10 Kesimpulan	41

IV	KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN	
4.1	Pengenalan	42
4.2	Maksim kesopanan dalam Drama <i>Zahira</i>	42
4.3	Prinsip Kesopanan dalam Drama <i>Zahira</i>	43
4.4	Prinsip Kerjasama dalam drama <i>Zahira</i>	74
4.5	Rasional Teori dengan Dapatan kajian	80
4.6	Implikasi Dapatan Kajian	81
4.7	Kesimpulan	81
V	KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	82
5.2	Kesimpulan	82
5.3	Cadangan Penyelidikan Lanjutan	84
	BIBLIOGRAFI	85
	LAMPIRAN	90
	BIODATA PELAJAR	114
	SENARAI PENERBITAN	115

SENARAI JADUAL

Jadual		Halaman
4.1	Maksim Kesopanan dalam Drama <i>Zahira</i>	42
4.2	Maksim Santun	44
4.3	Maksim Budiman	50
4.4	Maksim Sokongan	55
4.5	Maksim Kerendahan Hati	60
4.6	Maksim Persetujuan	67
4.7	Maksim Simpati	73
4.8	Maksim Kuantiti	74
4.9	Maksim Relevan	79

SENARAI RAJAH

Rajah		Halaman
3.1	Teori Pragmatik Grice (1967)	34
3.2	Kerangka Konsepsi	37



SENARAI SINGKATAN

PS	Prinsip Kesopanan
PK	Prinsip Kerjasama



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Kesantunan berbahasa diterjemahkan sebagai perlakuan, tutur kata yang tidak menyinggung hati kedua-dua pihak iaitu penutur dan pendengar ketika berkomunikasi. Kesantunan berbahasa berlaku apabila penutur dan pendengar cuba mengelakkan perbualan yang mencetuskan konflik antara mereka. Oleh yang demikian, kesantunan berbahasa dapat menjadikan diri seseorang yang diiktiraf kekal dalam interaksi sosial.

Secara amnya, konsep kesantunan tidak hanya merujuk kesantunan berbahasa semata-mata, tetapi turut merujuk aspek non-verbal seperti tingkah laku, mimik muka dan nada suara. Oleh yang demikian, kesantunan didefinisikan sebagai budi bahasa atau budi pekerti yang halus dan sopan (Faridah Nazir et.al, 2015). Konsep kesantunan ini merangkumi pemilihan kata yang sesuai dengan situasi, topik perbincangan dan hubungan antara penutur- pendengar. Selain itu, nada yang sesuai untuk penerima juga diaplikasikan dalam konsep ini. Kesantunan juga dapat dizahirkan melalui gerak laku yang lembut, merendah diri dan meminimumkan pergerakan. Manakala, dari segi gaya dan ragam, penutur perlu mengelakkan diri daripada mengejek, menempelak, menyindir dan mempermainkan orang yang diajak bercakap.

Menurut Awang Sariyan (2007), kesantunan bahasa merujuk kepada pematuhan terhadap peraturan yang wujud dalam bahasa sesebuah masyarakat. Peraturan ini amat penting kerana setiap masyarakat mengamalkan peraturan bahasa yang berbeza antara satu sama lain. Sehubungan itu, sebahagian peraturan tersebut bersifat sejagat. Hal ini dapat dilihat melalui panggilan hormat yang digunakan, kata sapaan dalam keluarga dan ungkapan yang bertatasusila. Manakala, sebahagian yang lain bersifat khusus dan ianya terdiri daripada panggilan kehormat mengikut susun lapis masyarakat, protokol dalam pentadbiran dan adat istiadat yang diamalkan oleh masyarakat.

Perspektif berbeza tentang konsep kesantunan mewujudkan kepelbagaian teori dan definisi dalam kalangan tokoh dunia. Rustono (1999), mengatakan bahawa terdapat konsep kesantunan yang dirumuskan dalam bentuk kaedah dan strategi. Prinsip kesantunan terbentuk dari konsep kesantunan yang diperincikan melalui bentuk kaedah, manakala teori kesantunan pula terbentuk dari strategi.

Leech (1983) merupakan pelopor yang memperkenalkan Prinsip Kesopanan. Beliau mendefinisikan kesopanan sebagai strategi untuk mengelakkan persengketaan dalam interaksi. Strategi utama yang perlu dipatuhi untuk mencapai sifat santun ialah penggunaan bahasa yang halus, beradab sopan, sikap yang lemah lembut dan berbudi pekerti. Sehubungan itu, Leech telah mengemukakan Prinsip Kesopanan yang memberikan penekanan kepada enam aspek atau maksim, iaitu maksim santun, maksim

budiman, maksim sokongan, maksim kerendahan hati, maksim persetujuan dan maksim simpati.

Selain Leech, terdapat juga ahli linguistik Barat yang membahaskan kesantunan bahasa seperti Goffman (1955), Grice (1975), Brown dan Levinson (1987) manakala sarjana tempatan yang membincangkan kesantunan bahasa ialah Asmah Haji Omar (2000), Noriati A. Rashid (2004), Awang Sariyan (2007), Indirawati Zahid (2012) dan Zaitul Azma Zainon Hamzah (2012). Semua ahli linguistik tempatan berpandangan bahawa kesantunan masyarakat Melayu merupakan tutur kata yang digabungkan dengan perilaku seseorang yang dizahirkan secara berhemah, misalnya kata yang diungkapkan bernada lembut, penutur atau pendengar berhati-hati ketika menyampaikannya dan bahasa yang digunakan sangat halus atau berlapik selari dengan budaya dan pegangan agama Islam. Keadaan ini dapat menjaga air muka pendengar dan memberikan keselesaan kepadanya, sekali gus dapat mengelakkan terjadinya konflik ketika berinteraksi.

Agama Islam amat menitikberatkan kesempurnaan tingkah laku termasuk unsur kesantunan. Kesantunan berbahasa yang menepati prinsip Islam telah dikemukakan oleh Allah SWT dalam al-Quran, sebagai mana yang terdapat dalam *surah An-Nisa* yang bermaksud :

Allah tidak menyukai perkataan buruk (yang diucapkan) secara terang-terang kecuali oleh orang yang dizalimi. Dan Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui (Surah An-Nisa 4 :148)

Berdasarkan surah tersebut jelas menunjukkan bahawa al-Quran juga mengemukakan prinsip berbahasa dengan melarang penganutnya menuturkan perkataan yang buruk. Perkataan yang buruk merupakan perkataan yang tidak elok untuk diucapkan seperti mencarut, memaki, mengeluarkan kata-kata yang menyinggung hati pendengar, dan sebagainya. Penggunaan bahasa yang baik, sopan dan beradab semasa berkomunikasi akan memberikan kesan yang positif, misalnya meminimumkan konflik dan perbalahan dalam kalangan masyarakat.

Amalan bersopan santun juga perlu dipraktikkan dalam masyarakat tidak kira masa atau tempat kerana mereka akan lebih dihormati apabila bersopan santun sama ada dalam percakapan atau perbuatan. Lazimnya, individu yang bersopan akan mematuhi tatasusila masyarakat dan mereka akan menggunakan perkataan yang sesuai untuk meminta bantuan daripada orang lain. Misalnya, mereka akan menggunakan perkataan 'tolong' untuk meminta atau menyuruh orang lain melakukan sesuatu dan mengucapkan 'terima kasih' selepas menerima sesuatu.

Selain itu, media massa dan media elektronik turut menjadi perantara sosial terpenting dalam memberikan nilai serta memupuk kesedaran berbahasa seseorang. Antaranya ialah filem, drama, teater, iklan, novel, kartun dan pelbagai lagi bentuk karya dalam industri kreatif. Pengkaji memilih drama sebagai bahan kajian kerana drama

mempunyai pengikutnya yang tersendiri. Sejak akhir-akhir ini, kebanyakan drama telah diadaptasi daripada novel popular kerana ia mendapat permintaan yang tinggi di pasaran dan hal ini membuatkan pihak penerbit mendapat keuntungan yang berlipat kali ganda.

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2015:364), drama ditakrifkan sebagai situasi atau urutan peristiwa penuh emosi, tragik atau bergelora. Drama juga ialah karya yang dipersembahkan oleh pelakon di pentas, radio, televisyen atau sandiwara. Drama berasal daripada perkataan Yunani iaitu *draomai* yang bermaksud berbuat, bertindak, bereaksi, dan sebagainya.

Dewasa ini, drama yang ditayangkan di kaca televisyen mendapat sambutan yang menggalakkan daripada penonton, terutamanya drama yang diadaptasi daripada novel. Selain itu, drama yang tidak diadaptasi juga mempunyai keistimewaan yang tersendiri, misalnya drama *Zahira*. Drama yang disiarkan bermula 20 November 2014 ini mempunyai 15 episod dan ditayangkan selama 1 jam pada setiap Rabu dan Khamis.

Drama *Zahira* mengisahkan perjalanan hidup seorang gadis yang penuh liku bernama Zahira. Zahira sentiasa gagal mengecapi kebahagiaan dalam percintaan sehinggalah suatu hari dia bertemu dengan Iqbal. Iqbal merupakan CEO di syarikat besar dan dia mempunyai personaliti yang tegas dan berdisiplin. Ramai pekerja yang tidak menyukai perwatakannya itu sehingga ada yang berhenti bekerja dengannya, tetapi setelah Iqbal mengenali Zahira, sikap dan perwatakannya telah berubah sedikit demi sedikit.

Drama ini telah berjaya mencipta rekod apabila menjadi drama pertama dalam slot Samarinda yang mencapai *rating* tertinggi dengan jumlah penonton mencecah 2.5 juta. Bukan mudah bagi drama yang disiarkan jam 10.00 malam mendapat *rating* tertinggi, namun drama *Zahira* berjaya membuktikannya. Drama ini telah tercalon dalam Anugerah Skrin 2015 dalam kategori *Drama Rantaian Terbaik* bersama-sama drama lain seperti *Cinta Ilahi*, *Hidayahmu Ramadan*, *Astana Cinta Aleesa*, *Angin Syurga*, dan sebagainya.

Dalam kajian ini, pengkaji mengenal pasti ujaran yang mengandungi kesantunan bahasa dalam drama *Zahira* dan seterusnya menghuraikannya berdasarkan Prinsip Kesopanan yang dikemukakan oleh Leech pada tahun 1983. Selain itu, Prinsip Kerjasama yang dinyatakan oleh Grice juga diguna pakai oleh pengkaji untuk menganalisis data yang diperolehi dari drama *Zahira*.

1.2 Penyataan Masalah

Bahasa ialah elemen terpenting dalam kehidupan manusia kerana bahasa merupakan medium yang membolehkan manusia berkomunikasi secara langsung atau bertulis. Pertuturan atau tulisan yang menggunakan bahasa yang baik, santun dan teratur dapat memberikan kesan yang mendalam serta menyentuh perasaan. Tetapi, dapat dilihat kini

nilai kesantunan ketika berbahasa tidak lagi dipelihara dan kurang diberi perhatian. Penggunaan bahasa yang suka membangga diri, memaki hamun, memfitnah, memprovokasi, mengejek dan merendahkan orang lain kini mengambil tempat yang akhirnya menggambarkan nilai dan peribadi bangsa yang negatif. Hal ini berbeza dengan keadaan masyarakat Melayu suatu ketika dahulu yang mana terkenal dengan ciri-ciri ketimuran yang sarat dengan nilai-nilai mulia dan tinggi budi pekerti. Selain itu, bahasa juga diangkat sebagai medium yang berperanan menggabungjalinkan segala aspek pemikiran, kesopanan, keintelektualan dengan budaya masyarakat Melayu ketika itu. Kesantunan berbahasa juga merupakan penggunaan bahasa yang bertujuan untuk menimbulkan hubungan baik dalam kalangan masyarakat.

Darsawarsa ini, nilai kesantunan berbahasa bukan sahaja diabaikan dalam perbualan harian, malah sering juga diabaikan dalam drama. Bahasa yang digunakan dalam drama juga menampakkan kegagalan untuk mempraktikkan unsur kesantunan berbahasa dengan baik kerana penerbit hanya mementingkan keuntungan semata-mata hingga mengabaikan aspek kesantunan berbahasa dalam menghasilkan sesebuah drama. Selain itu, drama yang ditayangkan juga selalunya mempersembahkan jalan cerita yang berunsurkan percintaan, konflik dalam rumah tangga, penceraihan, gejala sosial, pembuangan bayi, dan sebagainya. Hal ini bersesuaian dengan pendapat Mohd Shauki Abdul Majid (2014) yang mengatakan bahawa:

Drama yang diadaptasi daripada novel dipenuhi dengan nilai dan konflik daripada masalah rumahtangga, perebutan cinta, dendam, perebutan harta, cinta yang terkandas dan sebagainya. Nilai ini tidak membantu mengatasi kemelut budaya dalam masyarakat yang semakin hari semakin parah dengan penceraihan, masalah sosial, keruntuhan akhlak, kematian tragis, kecondongan politik berpuak-puak dan saling 'membunuh', keserakahan akal budi dan jika diselitkan dengan nilai-nilai agama, ianya banyak tertumpu kepada konflik poligami.

Beliau juga kesal dengan pengarah drama yang hanya memaparkan cerita yang memfokuskan kekuatan watak, bukannya kepada kekuatan mesej walaupun drama atau sastera bertujuan menyemai nilai moral dan pemikiran positif kepada khalayak secara bersahaja, bermakna dan natural. Beliau berpendapat bahawa, sesebuah drama itu sepatutnya mampu memangkas nilai agama dengan baik dan menghormatinya sebagai sesuatu yang suci dan wajib dipertahankan. Atas dasar dan keinginan komersial, drama itu diselit dengan kisah cinta walaupun tidak sebebaskan drama lain yang membabitkan adegan yang tidak bermoral di kelab malam, bersekedudukan dan pergaulan bebas. Dakwah sepatutnya dilihat sebagai tumpuan yang menghiburkan selaras dengan ajaran Islam dan persekitaran masyarakat, akan tetapi pendekatan berbentuk psikologi dengan isu yang mengembirakan kurang diberikan penekanan dalam sesebuah drama (*Utusan Online*, 25 April 2014).

Selain itu, Nik Safiah Abd Karim (2013) mengatakan bahawa bahasa Melayu kini berhadapan dengan fenomena yang membimbangkan iaitu kesopanan ketika berbahasa semakin terhakis dengan penggunaan bahasa yang tidak sesuai dan kurang santun dalam kalangan masyarakat, khususnya golongan remaja yang terpengaruh dengan

drama yang rancak disiarkan di kaca televisyen. Golongan remaja tidak peduli dengan mesej yang ingin disampaikan dalam sesebuah drama kerana mereka lebih mudah tertarik dengan tutur kata, perbuatan dan gerak tubuh pelakon drama tersebut. Hal ini disebabkan oleh sifat inkuiri atau ingin tahu yang terdapat dalam diri remaja membuatkan mereka terikut-ikut serta mempraktikkannya selepas menerima pakai sesuatu yang dilihat dan didengari tanpa memikirkan kesannya. Malah, terdapat juga segelintir peminat tegar drama yang menjadikan pelakon sebagai ikon dalam kehidupan seharian (*Utusan Online*, 10 Oktober 2013).

Situasi ini bertepatan dengan pandangan Tan Sri Lee Lam Thye (2014) yang mengatakan bahawa pertuturan atau percakapan pelakon boleh mempengaruhi minda penonton, bukan sekadar aksi pergaduhan dan gangsterisme semata-mata. Menurut beliau juga, golongan belia lebih mudah terpengaruh dengan tutur kata atau percakapan pelakon dalam filem berbanding perlakuan. Filem memberikan impak negatif kepada golongan belia kerana mereka mudah terpengaruh dengan aksi-aksi yang ditonjolkan, terlalu mengikut perasaan dan tidak berfikir dengan matang (*Berita Harian*, 27 Disember 2014).

Sebagai contoh, orang yang gemar menonton filem aksi yang penuh dengan keganasan akan membuatkan perangai mereka menjadi ganas, baran dan selalu menggunakan keganasan untuk menyelesaikan masalah. Mereka akan meniru aksi-aksi yang ditonton seperti menumbuk, memukul, menendang dan sebagainya. Hal ini akan menyebabkan mereka terlibat dalam kes buli dan seterusnya berkemungkinan terlibat dalam gengsterisme.

Hal ini turut disokong oleh Mustafa Haji Daud (1995) yang mengatakan ;

Perkembangan dan pencapaian dalam bidang ilmu pengetahuan, sains, teknologi dan dakwah islamiah kian terserlah menjelang tahun 1980-an dan 1990-an. Akan tetapi penghayatan dan amalan berbudi bahasa kian luntur dan pudar khasnya generasi muda. Sedangkan perbendaharaan tamadun Melayu yang diwarisi dan diperkukuhkan lagi oleh tamadun Islam sejak dahulu memperjuang dan mempertahankan penghayatan dan amalan berbudi bahasa yang mulia, terpuji, luhur, murni dan bersopan santun.

Oleh yang demikian, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti dan menghuraikan ujaran yang mengandungi maksim kesopanan dan seterusnya menganalisis Prinsip Kerjasama dalam drama *Zahira* untuk meneliti sejauh mana drama ini menitikberatkan aspek kesantunan ketika berbahasa.

1.3 Persoalan Kajian

Persoalan dalam kajian ini ialah :

- i. Adakah terdapat ujaran yang mengandungi maksim kesopanan dalam drama *Zahira*?
- ii. Sejauh manakah maksim kesopanan yang terkandung dalam ujaran drama *Zahira*?
- iii. Bagaimana bentuk ujaran yang mengandungi prinsip kerjasama dalam drama *Zahira*?

1.4 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah seperti yang berikut :

- i. Menenal pasti ujaran yang mengandungi maksim kesopanan dalam drama *Zahira*.
- ii. Menghuraikan ujaran yang mengandungi maksim kesopanan dalam drama *Zahira*.
- iii. Menganalisis prinsip kerjasama yang terdapat dalam drama *Zahira*.

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak tertentu, khususnya yang terlibat dengan pembikinan drama dan filem bagi negara majmuk seperti Malaysia yang menggunakan bahasa Melayu sebagai bahasa rasmi. Pengkaji berharap hasil kajian ini dapat memberikan maklumat yang diperlukan tentang kesantunan berbahasa yang terdapat dalam drama yang dipilih untuk kajian. Selain itu, kajian ini juga dapat membantu dan memberikan panduan tentang peri pentingnya kesantunan berbahasa kepada penerbit drama dalam menghasilkan skrip yang berkualiti. Hal ini kerana, dalam menghasilkan skrip sebuah drama atau filem, pemilihan bahasa yang sopan sangat penting untuk mendidik dan membina moral bangsa.

Dengan hal yang demikian, penghasilan drama dan filem yang boleh mempengaruhi generasi muda menggunakan bahasa Melayu yang santun sangat penting, dan ini akan menjadi implikasi utama dalam kajian ini. Skrip untuk sesebuah drama memainkan peranan yang penting seiring dengan peranan pelakon drama yang popular dieksploitasi untuk memikat generasi muda untuk berbahasa dengan baik serta berbudi pekerti mulia. Drama yang kaya dengan unsur kesantunan ketika berbahasa juga dapat menyedarkan masyarakat agar mempraktikkannya dalam kehidupan seharian dan seterusnya dapat mendidik dan membina moral bangsa. Kesantunan berbahasa juga wajar menjadi amalan seluruh rakyat bermula dari golongan pemimpin hingga segenap

lapisan masyarakat agar dipandang sebagai bangsa yang bermaruah dan berkeperibadian tinggi.

Di samping itu, maklumat berkenaan maksim prinsip kesantunan dan prinsip kerjasama juga dapat diketahui dengan lebih mendalam berdasarkan kajian. Pengkaji berharap dapatan kajian ini dapat menjadi sumber rujukan berkaitan prinsip kesantunan berbahasa dan prinsip kerjasama dalam drama serta mampu menyumbangkan idea kepada pihak yang berkaitan dalam melestarikan keindahan dan kesopanan bahasa Melayu kepada masyarakat. Kesantunan bahasa yang dipraktikkan akan dapat dikekalkan secara turun-temurun jika diamalkan secara berterusan oleh sesebuah masyarakat.

Seterusnya, kajian ini juga selari dengan agenda kerajaan yang ingin memartabatkan nilai bahasa Melayu di mata dunia, mengukuhkan jati diri dalam kalangan warganegara serta melahirkan masyarakat berperadaban tinggi yang mengamalkan kesantunan bahasa ketika berkomunikasi. Oleh itu, bahasa Melayu seharusnya dijunjung tinggi oleh segenap lapisan masyarakat dengan cara sentiasa menggunakan bahasa Melayu yang baik dan betul serta menghindarkannya daripada pengaruh asing yang boleh merosakkan keindahan bahasa Melayu.

1.6 Skop kajian

Pengkaji melakukan penyelidikan terhadap drama bertajuk *Zahira* arahan Khalid Nadzri terbitan Excellent Pictures. Pengkaji memilih drama sebagai bahan kajian kerana drama mempunyai pengikutnya yang tersendiri. Drama juga merupakan salah satu medium yang menjadi perantara sosial terpenting dalam memberi nilai serta memupuk kesedaran berbahasa seseorang yang semakin lama semakin terhakis dek kebanjiran drama-drama yang tidak mementingkan aspek kesantunan ketika berbahasa. Drama atau filem lebih mudah mempengaruhi minda masyarakat kerana pelakon yang dapat menjiwai wataknya berjaya mengungkapkan kesantunan berbahasa yang terkandung dalam sesebuah drama atau filem.

Hal ini berbeza dengan novel yang perlu dibaca terlebih dahulu dan perlu dihayati bagi menggambarkan aspek kesantunan berbahasa. Drama *Zahira* dipilih sebagai bahan kajian kerana drama ini telah berjaya mencipta rekod apabila menjadi drama pertama dalam slot Samarinda yang mencapai *rating* tertinggi dengan jumlah penonton mencecah 2.5 juta.

Drama *Zahira* ditayangkan dalam slot Samarinda selama 1 jam di TV3 pada setiap Rabu dan Khamis. Drama yang disiarkan sebanyak 15 episod ini mula ditayangkan di kaca televisyen pada 20 November 2014. Pengkaji memfokuskan 7 episod sahaja daripada keseluruhan drama agar data kajian dapat dikaji dengan lebih terperinci dan sekali gus dapat memperkukuh dapatan yang diperolehi. Episod yang dipilih oleh pengkaji untuk dijadikan data kajian diselang-seli untuk mewujudkan kesinambungan antara episod.

Pengkaji hanya menjalankan kajian ke atas dua watak utama, iaitu Zahira dan Iqbal. Zahira dilihat sebagai watak yang bersopan-santun, berbudi bahasa, menghormati orang di sekelilingnya serta amanah terhadap kerja yang dilakukannya. Zahira dipilih kerana pertuturannya mencerminkan kesantunan bahasa ketika berinteraksi dengan pendengar. Hal ini dapat diperhatikan daripada percakapannya yang santun dan tidak menyakiti hati mana-mana pihak. Contohnya, ibu majikannya, iaitu Datin Sharifah Zainah sentiasa melemparkan kata-kata yang sinis kepadanya, akan tetapi Zahira membalas kata-kata tersebut dengan perkataan yang baik agar tidak menyinggung hatinya.

Selain itu, watak Iqbal turut dijadikan pilihan pengkaji berdasarkan perwatakannya. Sebelum mengenali Zahira, Iqbal seorang yang sombong, tegas pendirian sehingga tidak boleh dirunding, kasar perwatakannya dan sering menyakiti hati orang lain, tetapi semua itu berubah selepas hadirnya Zahira. Iqbal tidak lagi bersikap kasar dengan pekerjaannya dan boleh menerima pendapat yang disuarakan oleh mereka. Aspek kesantunan bahasa dianalisis berdasarkan tingkah laku dan perwatakan watak utama. Pengkaji menggunakan Prinsip Kesopanan Leech dan Prinsip Kerjasama Grice sebagai panduan semasa menganalisis data yang diperolehi.

1.7 Definisi Operasional

Terdapat beberapa istilah dalam kajian ini yang perlu diberikan definisi supaya pemahaman tentang makna dan penyampaian dalam analisis kajian ini lebih tepat dan difahami.

1.7.1 Kesantunan Bahasa

Awang Sariyan (2007) memberikan definisi kesantunan sebagai penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, memancarkan peribadi mulia dan menunjukkan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicara. Kesantunan bahasa ialah bentuk bahasa yang terdiri dari kata, frasa, ayat atau penggunaan bahasa seperti bahasa kiasan atau berlapik yang menzahirkan kesopanan terhadap pendengar supaya dianggap berbudi bahasa ketika berkomunikasi (Teo Kok Seong, 2003:15).

Menurut Hamka (2002), kesantunan merujuk kepada adab dan ketinggian ilmu seseorang, bukan terletak pada wajah dan pakaian seseorang. Zaitul Azma Zainon Hamzah (2012) pula mentakrifkan kesantunan sebagai penggunaan bahasa yang halus dan santun yang dapat melambangkan nilai sosial dan budaya sesuatu masyarakat. Kesantunan turut diklasifikasikan sebagai etika sosial, iaitu sesuatu yang asas dan perlu diamalkan bagi mewujudkan keramahan dan penghormatan kepada tetamu.

Aspek kesantunan yang dikaji dalam kajian ini ialah kesantunan bahasa yang terdapat dalam drama *Zahira*. Kesantunan bahasa yang dimaksudkan dalam kajian ini ialah penggunaan tutur kata yang sopan, tidak menyinggung hati orang yang mendengar

serta tidak mewujudkan konflik ketika berkomunikasi. Jika sesuatu perbuatan itu bebas dari konflik, maka interaksi tersebut akan menjadi lancar antara penutur dengan pendengar. Dalam kajian ini, pengkaji mengenal pasti dan seterusnya menghuraikan ujaran yang santun dalam drama *Zahira* berdasarkan maksim kesopanan yang dikemukakan oleh Leech.

1.7.2 Drama

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat (2015), drama ditakrifkan sebagai situasi atau urutan peristiwa penuh emosi, tragik atau bergelora. Drama juga ialah karya yang dipersembahkan oleh pelakon di pentas, radio, televisyen atau sandiwara. Drama berasal daripada perkataan Yunani iaitu *draomai* yang bermaksud berbuat, bertindak, bereaksi dan sebagainya.

Drama yang digunakan dalam kajian ini ialah drama *Zahira*, arahan Khalid Nadzri terbitan Excellent Pictures. Drama ini disiarkan dalam slot Samarinda di TV3 setiap hari Rabu dan Khamis. Drama yang ditayangkan bermula 20 November 2014 ini mempunyai 15 episod dan berdurasi selama 1 jam. Pelakon utama drama ini ialah Zara Zya dan Adi Putra.

1.7.3 Filem

Filem merupakan media komunikasi yang terbentuk dari penggabungan penglihatan dan pendengaran. Filem mempunyai inti atau tema sebuah cerita yang banyak mengungkapkan realiti kehidupan sosial yang terjadi di sekitar lingkungan filem itu sendiri. Menurut Kamus Dewan (2010), filem merupakan gambar bergerak yang ditayangkan pada layar, biasanya di pawagam.

Menurut Asiah Sarji, Faridah Ibrahim dan Mazni Buyung (1996:5), filem merupakan imej yang terhasil dalam bentuk visual bergerak yang mengandungi unsur-unsur penceritaan yang ditulis dalam bentuk dialog, visual dan bunyi. Filem juga dirakam menggunakan kamera dan kemudian diolah menggunakan pelbagai kaedah teknikal serta digarap untuk menjadi hasil karya seni.

1.8 Kesimpulan

Drama mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap masyarakat. Penghasilan drama bergantung kepada pengarah dan penulis skrip sama ada ia mempunyai nilai komersial atau tidak. Setiap babak yang dilakonkan oleh setiap watak akan menjadi tontonan masyarakat dan secara tidak langsung akan mempengaruhi penonton. Oleh itu, penerapan aspek kesantunan berbahasa adalah penting dalam sesebuah drama supaya dapat melahirkan masyarakat yang berkeperibadian tinggi dan seterusnya dapat mengangkat martabat bahasa Melayu. Oleh yang demikian, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti dan menghuraikan ujaran yang mengandungi maksim kesopanan dalam drama *Zahira* serta menganalisis prinsip kerjasama yang terdapat dalam drama *Zahira*.



BIBLIOGRAFI

- Abdullah Yasin. (1998). *Kesopanan berteraskan prinsip dan maksim Leech : Satu analisis teks Lembaga Budi*. (Tesis Master). Fakulti Bahasa, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Abdul Ganing Laengkang. (2015). *Analisis Kesantunan Bahasa dalam Ceramah Motivasi Dr. Mohd. Fadzilah Kamsah*. Serdang : Penerbit Adam Muslim.
- Abdul Sukor Shaari, Nuraini Yusoff & Mohd Isha Awang. (2003). *Bahasa Melayu Komunikasi*. Pahang Darul Makmur : PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Ahmad Mahmood Musanif. (2007). *Kesopanan dalam Perbualan Mengikut Budaya Masyarakat Melayu*. Kuala Lumpur.
- Aishah Mohamad Said, Azizan Mohamed & Rokisah Muda. (2014). Prosiding daripada ICPR 2014: *Keindahan Seni Dialog dalam Dakwah : Kajian Drama Wayang Kulit Wali Songo dan Drama Melayu*. Kuala Lumpur.
- Alan Bryman, (2008) "Of Methods and methodology", *Qualitative Research in Organizations and Management, An International Journal*, Vol. 3 Iss: 2, pp.159-168. Doi: [10.1108/17465640810900568](https://doi.org/10.1108/17465640810900568)
- Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016a). Aplikasi strategi kesantunan dalam rancangan bual bicara motivasi diri radio IKIMfm. *Jurnal Bahasa*, 16(1), 120-152.
- Arina Johari & Indirawati Zahid. (2016b). Manifestasi kesantunan Melayu dalam ujaran memberi dan meminta nasihat. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 16(2), 73-94.
- Asiah Sarji, Faridah Ibrahim & Mazni Buyung. (1996). *Pola Pengamalan Profesionalisme dalam Industri Filem Malaysia*. Ulu Kelang : FINAS.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Behnam, B & Amizadeh, N. (2011). A comparative study of the compliments and compliment responses between English and Persian TV interviews. *3L : Language Linguistics Literature, Southeast Asian Journal of English Language Studies*, 17(1), 65-78.
- Drama *Zahira*. 2014. Kuala Lumpur : Excellent Pictures.
- Dwi Ariyani. (2010). *Pelanggaran Prinsip Kesantunan dan implikatur dalam Acara Opera Van Java di Trans 7: Sebuah kajian pragmatik*. (Tesis Sarjana). Universiti Sebelas Maret.

- Faridah Nazir, Ratna Laila Shahidin & Faiziah Shamsudin. (2015). *Kesantunan Masyarakat Malaysia*. Petaling Jaya : Sasbadi Sdn. Bhd.
- Grice, H.P. (1975). "Logic and Conversations" dlm. Cole, P. & Morgan (ed.). *Syntax and Semantic : Speech Act*. New York : Academic Press.
- Grice, H.P. (1991). "Logic and Conversations" dlm. Davis, S. (ed.). *Pragmatics: A Reader*. Oxford: Oxford University Press.
- Hamka. (2002). *Merantau ke Deli*. Kuala Lumpur : Crescent News.
- Indirawati Zahid & Mohd Luqman Mohd Shapie. *Filem Komunikasi Berkesan Dialog Filem Ombak Rindu: Analisis Ketepatan Makna*. Kertas kerja dalam Proceeding of the 50th Anniversary Celebration International Conference. Hankuk University of Foreign Studies (HUFS), Korea Selatan. 2014
- Kamus Dewan Edisi Keempat. (2010). Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kamus Dewan Edisi Keempat. (2015). Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Khaidi Zhan. (1992). *The Strategies of Politeness in Chinese Language*. Berkeley : Institute of East Asian Studies, University of California.
- Laoura Winda Franzischa. (2012). Analisis pelanggaran Prinsip Sopan Santun dalam komik Crayon Shinchan Volume 2. Karya Yoshito Usui, *Japanology*, 1(1), 60-72.
- Leech, Geoffrey. (1983). *Principles of Pragmatics*. London : Longman.
- Leech, Geoffrey. (1993). *Prinsip Pragmatik*. Terjemahan Azhar M. Simin. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Lee Lam Thye. (2014). "Peminat Terikut Gaya Pelakon" dlm *Berita Harian* 27 Disember 2014.
- Mao, L. M. (1994). Beyond politeness theory: Face revisited and renewed. *Journal of Pragmatics*, 21, 451-486.
- Marlyna Maros. (2011). Strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran. *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa & Kebudayaan Melayu*, 3, 7-20.
- Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof (Ed.). (2012). *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Matsumoto, Y. (1989). Politeness and conversations universals-observation from Japanese. *Jurnal Multilingua*, 8, 207-222.
- Md. Sabri Che Man. (2004). *Wacana wawancara formal bahasa Melayu : Satu kajian etnografi komunikasi*. (Tesis Doktor Falsafah). Universiti Putra Malaysia, Serdang.

- Mills, Sara. (2002). *Gender and Politeness*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Mohamad Haji Abd. Ghani. (2000). *Isu dan pemikiran dalam drama Melayu berunsur sejarah*. (Tesis Master). Universiti Putra Malaysia, Serdang.
- Mohammad Idris. (2000). *Kesantunan berbahasa dalam perbualan keluarga Melayu*. (Tesis Sarjana). Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Mohd Shauki Abdul Majid. (2014). "Kegagalan Dakwah Melalui Drama" dlm. *Utusan Online* 25 April 2014. <http://www.utusan.com.my/rencana/utama/kegagalan-dakwah-melalui-drama-1.527>. Diakses pada 14 Mac 2015.
- Muhamad Hazim Hussin. (2015). *Kata ganti nama dan ungkapan santun dalam novel komsas terpilih*. (Tesis Master). Universiti Putra Malaysia, Serdang.
- Muhamad Safuan Mat Saleh. (2011). *Implikatur dalam perbualan pelajar Universiti Putra Malaysia*. (Tesis Master). Universiti Putra Malaysia, Serdang.
- Mustafa Atan. (2010). *Implikatur dalam ujaran watak dalam filem P. Ramlee*. (Tesis Doktor Falsafah). Universiti Putra Malaysia, Serdang.
- Mustafa Haji Daud. (1995). *Budi Bahasa dalam Tamadun Islam*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nasariah Mansor, Faizah Ahmad & Yusniza Yaakob. (2010). Kesantunan bahasa dalam kalangan pelajar IPT: Satu kajian perbandingan etnik. Diakses pada 18 April 2016, daripada <http://www.repo.uum.edu.my/3181/1/S17.pdf>
- Nash, T. (1983). An instance of American and Chinese politeness strategy. *RELC Journal*, 14(2), 287-98.
- Nik Safiah Abd Karim. (2013). "Budi Bahasa Makin Terhakis" dlm. *Utusan Online* 10 Oktober 2013. http://www1.utusan.com.my/utusan/Keluarga/20131010/ke_04/Budi-bahasa-makin-terhakis. Diakses pada 18 April 2015.
- Noor Hatini Zolkifli & Siti Saniah Abu Bakar. (2011). Unsur eufemisme dalam novel Papa dan Azfa Hanani. *Jurnal Bahasa*, 12(1), 83-108.
- Norazlina Hj. Mohd Kiram & Raja Masittah Raja Ariffin. (2012). Kesantunan berbahasa orang Melayu menerusi gaya pengurusan air muka dalam Saga: Aplikasi Teori Ting-Toomey. *Jurnal Bahasa*, 12(2), 284-300.
- Norhana Bakhary, Zaitul Azma Zainon Hamzah, Mohd Zariat Abd Rani & Omrah Hussin. (2010). Kesantunan bahasa dalam kata perbilangan Adat Perpatih : Satu tinjauan. *Jurnal Linguistik*, 11, 1-20.
- Norhana Bakhary. (2014). Strategi kesantunan berbahasa masyarakat Adat Perpatih dalam kata perbilangan. *Jurnal Bahasa*, 14(2), 239-271.

- Nor Hashimah Jalaluddin. (1992). *Semantik dan Pragmatik : Satu Pengenalan*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nor Hashimah Jalaluddin. (2003). *Bahasa dalam Perniagaan: Satu Analisis Semantik dan Pragmatik*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Noriati Abd. Rashid. (2007). *Edisi Kedua: Kesantunan Orang Melayu dalam Majlis Pertunangan*. Tanjung Malim : Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Nur Amirah Che Soh. (2015). *Struktur perbualan dalam Filem Anak Bapak*. (Tesis Master). Universiti Putra Malaysia, Serdang.
- Qaisar Khan & Faraz Ali Bughio. (2012). Nunnery scene : A pragmatic analysis of Hamlet-Ophelia encounter. *3L : Language Linguistics Literature, Southeast Asian Journal of English Language Studies*, 18(2), 25-34.
- Robert Sibarani. (2004). Fenomena kesantunan bahasa dalam Bahasa Indonesia/Melayu dlm. *Pemikiran Melayu: Tradisi dan Kesenambungan*. selenggara Worawit Baru @ Haji Ahmad Idris. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Rozlina Abd Razib. (2015). *Hakisan kesantunan berbahasa dalam Filem KL Gangster 2*. (Tesis Sarjana). Universiti Putra Malaysia, Serdang.
- Rustono. (1999). *Pokok-pokok Pragmatik*. Semarang : CV. IKIP Semarang Press.
- Saniyunis Yaacob. (1998). *Unsur Islam dalam drama Noordin Hassan*. (Projek Ilmiah Tahun Akhir). Universiti Putra Malaysia, Serdang.
- Sara Beden & Indirawati Zahid. (2014). Analisis kesopanan bahasa Leech & Grice : Manifestasi struktur dan pola kesopanan bahasa dalam peristiwa *Melunas Rindu*. *Jurnal JATI (Journal of Southeast Asean Studies)*, 19, 151-168.
- Sara Beden & Indirawati Zahid. (2015a). Analisis kesopanan bahasa dalam novel *Melunas Rindu* : Aplikasi maksim Leech (1983) & Grice (1975) dan kaitannya dengan sosiobudaya Melayu. *Jurnal Bahasa*, 15(1), 143-172.
- Sara Beden & Indirawati Zahid. (2015b). Paparan kesopanan berbahasa dalam teks komsas *Melunas Rindu*: Aplikasi model Leech (1983) dan Grice (1975). *Issues in Language Studies*, 4(2), 41-62.
- Sara Beden & Indirawati Zahid. (2016). Pemetaan struktur peristiwa bahasa: Komunikasi bebas konflik. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 16(1), 67-87.
- Scupin, R. (1988). Language, hierarchy and hegemony : Thai Muslim discourse strategies. *Language Sciences*, 10(2), 331-351.
- Siti Fauziah Jamaludin. (2008). *Kesantunan bahasa dalam majlis pertunangan*. (Tesis Sarjana). Universiti Putra Malaysia, Serdang.

- Suraidah Othman. (2010). *Kritikan sosial dalam drama-drama Mohamed Ghouse Nasuruddin*. (Tesis Master). Universiti Putra Malaysia, Serdang.
- Tenas Effendy. (2011). *Kesantunan dan Semangat Melayu*. Pekanbaru : Pemerintah Kota Pekanbaru & Tenas Effendy Foundation.
- Teo Kok Seong. 2012. Kejayaan komunikasi Cina-Melayu : Kes Cina Peranakan Kelantan yang mengamalkan kesantunan Bahasa Melayu dlm. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof (ed.), *Prinsip dan Aplikasi Kesantunan Berbahasa* (hlm. 113-130). Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Teo Kok Seong. Kesantunan berbahasa kes Bahasa Melayu dlm. *Dewan Bahasa*, hlm. 14-23, Mac 2003.
- Toyama, Shigehiko. (1978). Bunka to keigo (Culture and honorific language). dlm *Kokubungaku Anata Mo Keigo Ga Tadashiku Tsukaeru (You Too Can Use Honorific Language Correctly)*. Tokyo: Gakuchosha. 6-27.
- Yong, S. P. (1997). *Satu analisis perbualan di kalangan guru berpandukan Teori Grice*. (Tesis Sarjana yang tidak diterbitkan). Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Zainol Abidin Kasim & Jaafar Jambi. (2006). Strategi dan ciri kesantunan berbahasa Jepun. *Jurnal Bahasa*, 6(3), 483-518.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah, Ahmad Fuad Hassan & Mohd Nur Hafizudin Md Adama. (2011). Kesantunan bahasa dalam kalangan remaja sekolah menengah. *Jurnal Bahasa*, 12(2), 321-328.
- Zaitul Azma Zainon Hamzah. (2012). Penggunaan strategi ketidaksantunan dalam kalangan remaja di sekolah. *Jurnal Linguistik*, 16, 62-74.
- Zulkifley Hamid & Naidatul Zamrizam Abu. (2013). Memupuk perpaduan di Malaysia-Santun bahasa dalam kalangan murid pelbagai etnik dari aspek penggunaan kata ganti nama diri. *GEOGRAFIA Online™ Malaysian Journal of Society and Space*, 9, 86-98.
- Zulkifly Muda. (2009). *Apa Kata Islam Mengenai Hubungan Sosial*. Kuala Lumpur : PTS Publication & Distributors Sdn. Bhd.