



# Journal of Advanced Research in Social and Behavioural Sciences

Journal homepage: [www.akademiarbaru.com/arsbs.html](http://www.akademiarbaru.com/arsbs.html)

ISSN: 2462-1951



## Kesantunan Berbahasa dalam Kalangan Guru Bahasa di Sebuah Sekolah Aliran Agama

## *Language Politeness among the Language Teachers in a Religious School*

Open

Ezura Nasir<sup>1,\*</sup>, Zamri Mahamod<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fakulti Psikologi dan pendidikan, Universiti Malaysia Sabah, Malaysia

### ABSTRACT

Kajian ini bertujuan untuk menganalisis kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa (KBGB) di Sekolah Agama Menengah Sungai Merab Luar Sepang, Selangor (SAMSMEL). Kajian ini merupakan kajian kes yang menggunakan pendekatan kualitatif sepenuhnya. Seramai tiga orang guru bahasa di sekolah ini terlibat dalam kajian ini. Data kajian ini diperoleh dengan menggunakan teknik temu bual dan pemerhatian yang dianalisis menggunakan Prinsip Kesopanan Leech. Kajian dijalankan dengan menggunakan jawapan temu bual berstruktur kepada guru sebagai data kajian yang bertujuan meneroka kesantunan guru ketika menjalankan sesi pembelajaran dan pemudahcaraan. Semua data dianalisis menggunakan perisian N'Vivo 12 untuk mengenal pasti tema dan sub-sub tema. Secara keseluruhannya, dapatan kajian ini menunjukkan dua komponen yang terhasil bagi pengetahuan kesantunan berbahasa guru bahasa iaitu bahasa pertuturan dan bahasa komunikasi. Seterusnya, dapatan bagi amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa menghasilkan empat komponen iaitu keprihatinan guru, komunikasi bukan lisan, komunikasi lisan dan sifat semula jadi. Pola dapatan dalam kajian ini telah menghasilkan dua model KBGBSAMSMEL, iaitu Model Pengetahuan Kesantunan Berbahasa (MPKB-KBGBSAMSMEL) dan Model Amalan Kesantunan Berbahasa (MAKB-KBGBSAMSMEL). Implikasi dapatan ini boleh dijadikan panduan kepada semua pihak khususnya guru-guru yang mengajar mata pelajaran bahasa sepenuhnya di dalam kelas.

*This study aimed to analyze the language proficiency among language teachers (KBGB) at Sungai Merab Secondary School in Sepang, Selangor (SAMSMEL). This study is a case study using a fully qualitative approach. Three language teachers at this school were involved in this study. The data of this study were obtained using interview and observation techniques which were analyzed using the Leech Ethics Principle. The study was conducted using structured interview responses to teachers as research data aimed at exploring teacher satisfaction while conducting learning and facilitating sessions. All data were analyzed using N'Vivo 12 software to identify themes and sub-themes. Overall, the findings of this study show two components that are produced for the proficiency in the language proficiency of the language teacher, namely, the language of communication and the language of communication. Further, the findings on the practice of language proficiency among language teachers resulted in four components namely teacher concern, non-verbal communication, oral communication and nature. The findings of this study have yielded two KBGBSAMSMEL models, namely the Mental Language Knowledge Level Model (MPKB-KBGBSAMSMEL) and the Mental Language Practice Model (MAKB-KBGBSAMSMEL). The implications of this finding can serve as a guide for all parties, especially teachers who teach the full language of the classroom.*

### Kata Kunci:

Kesantunan; berbahasa; kesantunan  
berbahasa

Copyright © 2020 PENERBIT AKADEMIA BARU - All rights reserved

\* Corresponding author.

E-mail address: [ezurawan@gmail.com](mailto:ezurawan@gmail.com)

**Keywords:**

*Politeness; language; language  
politeness*

## 1. Pengenalan

Menurut Dewan Bahasa dan Pustaka Kuala Lumpur [16], kesantunan didefinisikan sebagai hal santun, kesopanan, kehalusan budi bahasa atau budi pekerti. Lazimnya menurut Abdul Majid [2] mendapati bahawa budi bahasa merujuk kepada tutur kata, kelakuan, sopan santun, tata tertib, akal, kebijaksanaan dan perbuatan kebaikan yang tercantum dalam kata-kata akhlak mulia. Selain itu, perkara lain termasuk mulia, adil, hormat, bijaksana, berani, malu, sabar, sopan dan lain-lain. Hal ini dikatakan demikian kerana konsep kesantunan ini telah pun terangkum dalam Prinsip Rukun negara yang kelima iaitu kesopanan dan kesusilaan.

Maros [33] ada menyatakan sifat kemanusiaan yang membezakan manusia dengan spesis lain adalah amalan kesantunan ketika berinteraksi sesama manusia. Hal ini disokong oleh Rabayah Tahir & Zaitul Azma Zainon Hamzah [47] bahawa kesantunan berbahasa dalam sesebuah masyarakat sangat memerlukan pengucapan bahasa yang bersesuaian dalam sesebuah komunikasi itu. Seterusnya, hal ini amat penting sehingga beberapa sarjana terkenal dari luar negara seperti Leech [32] melaporkan kajian kesantunan dimulakan dengan memberi fokus kepada bahasa yang menghubungkan bahasa-bahasa lain dunia dengan mengetengahkan konsep muka, strategi, prinsip dan maksim bagi menceritakan maksud dan manfaatnya dalam situasi-situasi tertentu.

Namun demikian, Sariyan [46] dan Noriati [20] lebih menumpukan kepada aspek kesantunan yang diperkatakan mengikut norma Islam. Tambah beliau lagi, sistem panggilan dalam masyarakat Melayu kita telah mencerminkan kesantunan dan ia merupakan aspek yang paling dituntut dalam agama rasmi Malaysia iaitu Islam.

### 1.1 Penyataan Masalah

Merujuk Pusat Perkembangan Kurikulum [43] ada menyatakan hasil pembelajaran menjadi asas kepada PdPc di bilik darjah. Rujukan menyatakan hasil tersebut dibina dengan menyatupadukan kemahiran bahasa, penggunaan bahasa, sistem bahasa, komponen sastera Melayu dan pengisian kurikulum. Secara terperinci, kesantunan berbahasa merupakan satu komponen kecil dalam aspek Interpersonal yang memfokuskan keupayaan murid untuk berinteraksi berdasarkan penggunaan bahasa dengan menggunakan frasa, kata, ungkapan, rangkai kata dan ayat yang betul secara bertatasusila. Oleh itu, guru-guru haruslah mengetahui dan mengamalkan kesantunan berbahasa kerana mereka sudah diberi pendedahan ketika menjalani kursus perguruan di maktab sebelum bergelar pendidik.

Penumpuan terhadap pembangunan sumber manusia yang bertujuan bagi memastikan anak bangsa Malaysia mempunyai ilmu pengetahuan serta kepakaran tinggi dalam menyediakan tenaga kerja dalam pelbagai jenis pekerjaan [34]. Oleh itu, guru perlulah mempunyai tahap pengetahuan yang lebih tinggi dalam mengamalkan kesantunan berbahasa ketika melaksanakan sesi P&P. Implikasinya, murid-murid yang dihasilkan harus dilengkapi komunikasi berkesan, kemahiran dan kebolehan menggunakan teknologi komunikasi maklumat (ICT) dengan baik, kemampuan berfikir secara kreatif dan kritis serta mampu bertindak secara rasional, amalan pembelajaran sepanjang hayat, mempunyai nilai murni yang tinggi serta berkebolehan untuk menjadi pemimpin dalam keluarga dan masyarakat pada masa hadapan.

Pengkaji cuba mengkaji suatu cabang pemikiran tentang kesantunan dalam berbahasa dengan tahap profesionalisme seorang guru bahasa. Kajian ini tidak mahu membataskan fokus kepada guru

yang mengajar bahasa tertentu kerana pada asasnya semua bahasa menitikberatkan dalam mengenal dan sentiasa menekankan aspek kesantunan dalam kehidupan. Oleh itu, guru bahasa yang akan dikaji kerana kajian ini melibatkan guru dalam bidang bahasa bagi mendapatkan sumber data. Kajian ini berpaksikan kenyataan dalam kerja lapangan yang mendapati bahawa ramai guru bahasa di sekolah yang masih mempraktikkan bahasa secara santun.

### 1.2 Tujuan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk meneroka, melihat dan memperincikan secara mendalam tentang pengetahuan kesantunan berbahasa yang diamalkan oleh guru bahasa yang berkhidmat di SAMSSEL.

### 1.3. Objektif Kajian

Secara khususnya, kajian ini dilaksanakan bertujuan bagi mencapai objektif seperti berikut:

1. Meneroka pengetahuan kesantunan berbahasa guru semasa menjalankan sesi pengajaran dan pembelajaran.
2. Menganalisis amalan kesantunan berbahasa guru semasa sesi pengajaran dan pembelajaran.
3. Menghasilkan model-model kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa.

### 1.4 Persoalan Kajian

1. Bagaimakah pengetahuan kesantunan berbahasa guru bahasa di SAMSSEL?
2. Adakah guru bahasa mengamalkan kesantunan berbahasa di SAMSSEL?

## 2. Kajian Kepustakaan

### 2.1 Pendahuluan

Pengkaji akan membincangkan secara terperinci aspek berkaitan dengan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di SAMSSEL dalam bab ini. Setakat ini banyak kajian membuktikan bahawa penerapan kesantunan berbahasa dalam kehidupan seharian namun masih kurang dikaji tentang penggunaan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa ketika PdPc di dalam bilik darjah.

### 2.2 Kesantunan

Menurut Sariyan [46] ada menjelaskan kesantunan sebagai santun, sopan, beradab, memperlihatkan peribadi mulia dan menunjukkan tanda penghormatan kepada pihak yang menjadi teman untuk berbual. Seterusnya, kesantunan juga merangkumi sistem sapaan, kata panggilan bagi menggambarkan perbuatan yang beradab dan bersopan [6].

Merujuk Ibrahim dan Kamaruzaman [19] mendapati bahawa aspek kesantunan melibatkan pelbagai bentuk media komunikasi seperti lisan, tulisan dan bukan lisan. Hal ini dikatakan demikian kerana kesantunan secara tidak langsung mencerminkan keperibadian individu sama ada seseorang itu berkelakuan sopan ataupun tidak. Oleh itu, semua guru berbangsa Melayu diharapkan boleh mempertingkatkan tahap aspek kesantunan mereka supaya kualiti dalam pengajaran serta komunikasi guru dengan pihak lain dalam bidang pendidikan akan lebih lancar dan memberi kesan [17].

Satu kajian luar negara Menurut Brown [12] terdapat dua jenis kesopanan yang berbeza. Kesopanan negatif wujud pada bila-bila masa dan mungkin tidak diundang yang mendorong ungkapan penghormatan, pengekangan dan penghindaran. Manakala, kesopanan positif timbul

daripada hubungan jangka panjang dengan orang penting dalam mengambil kira perasaan mereka, mendorong ungkapan pendekatan sosial, penyayang, dan penerimaan. Contoh tanggapan yang melibatkan perasaan ialah termasuk ihsan, kebijaksanaan, penentangan, sikap, kepekaan, ketenangan, pengertian, hubungan, sikap, perbandaran, tingkah laku yang berbeza, kekasaran, kesungguhan dan kesannya boleh mendatangkan malu dan penghinaan.

### 2.3 Kesantunan Berbahasa

Bidang kesantunan masih menjadi pilihan antara pengkaji kerana budaya kesantunan berbahasa sudah semakin terhakis khususnya yang melibatkan generasi muda iaitu generasi Y dan Z di Malaysia [51]. Tambah beliau lagi, generasi muda masa ini sama ada yang berada di bandar ataupun di luar bandar kian melupakan budaya bersopan santun malahan mereka sebenarnya membuka peluang besar kepada budaya asing berleluasa dalam kalangan masyarakat umum. Hal ini dikatakan demikian kerana remaja kini semakin berkiblatkan bentuk dan gaya hidup masyarakat asing serta melupakan nilai-nilai tradisional negara sendiri.

Bertepatan dengan kajian, Hafidzoh Sirri [17] mendapati dalam kerjaya sebagai seorang guru, aspek kesantunan berbahasa perlu dititik beratkan dalam pembinaan dan pembentukan tahap profesionalisme seorang guru yang memfokuskan bidang pendidikan. Sehubungan dengan itu, kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi secara dalam tulisan sering kali dipandang enteng antara guru dengan pelbagai pihak dan secara tidak langsung boleh mewujudkan pelbagai masalah di sekolah. Oleh itu, seseorang guru haruslah bertanggungjawab dalam menerapkan kesantunan berbahasa semasa berkomunikasi.

Kesantunan berbahasa merupakan penghargaan terhadap setiap pandangan dan usaha pelajar agar mereka lebih mudah untuk menerima ilmu dalam pembelajarannya [17]. Selain itu, semua guru juga haruslah memiliki aspek kesantunan berbahasa yang tinggi kerana bidang pendidikan di sekolah merupakan salah satu pendidikan yang bersifat alternatif dan sangat penting bagi setiap individu selain mereka juga menerima pendidikan informal di rumah. Seterusnya, perwatakan seseorang guru bukan hanya akan mencerminkan nilai keperibadian dirinya tetapi secara tidak langsung akan menggambarkan nama dan imej sekolah mereka bertugas. Maka, setiap guru di Malaysia haruslah sentiasa bersopan santun kerana aspek kesantunan merupakan medium dalam menjadikan anak bangsa lebih mempunyai adab dan akan melahirkan tingkat ketamadunan generasi muda pada masa akan datang.

### 2.4 Teori Leech (1983)

Komunikasi Interpersonal Direktif Guru ini diwujudkan apabila guru cuba memberikan sokongan dan rangsangan terhadap murid untuk tetap bersikap optimis dalam pembelajaran. Selain itu, guru memberi motivasi kepada murid agar selalu berusaha belajar dan memperbaiki diri serta menyiapkan tugas yang diberikan oleh guru dan tetap bersemangat untuk belajar [48]. Hal ini dikatakan sangat bersetujuan dengan maksim sokongan dalam Leech [32] iaitu guru perlulah mengurangkan apa juga bentuk cacian dan menambahkan kata-kata pujian kepada orang lain.

Maksim Leech [32] dikatakan serasi dengan budaya timur kerana kewujudan maksimnya berkaitan dengan keluhuran hati dan budi [5]. Selain itu, Zainon Hamzah *et al.*, [51] mendapati bahawa maksim budiman, maksim berhemah dan maksim merendah diri merupakan suatu keperibadian santun yang sangat dituntut oleh agama Islam. Malahan, Prinsip Kesopanan Leech [32] amat menggalakkan kecenderungan untuk bersikap hormat-menghormati dan bukan mencetuskan konflik dalam jalinan sosial. Seterusnya, sesuatu ujaran perlu mengurangkan pendapat yang tidak beradab sebaliknya membanyakkan ungkapan yang beradab.

Walaupun terdapat pelbagai kajian terhadap kesantunan berbahasa, namun pengkhususan terhadap guru bahasa itu masih ada kekurangan dalam mencari rujukan. Oleh itu, pengkaji percaya bahawa kajian kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di sebuah sekolah aliran agama ketika sesi PdPc dapat membantu guru untuk meningkatkan pengetahuan dan amalan tentang kesantunan berbahasa. Oleh itu, wajarlah semua guru perlu mempunyai pengetahuan dan mengamalkannya dalam mewujudkan komunikasi yang memberi kesan yang baik di dalam bilik darjah.

### **3. Metodologi Kajian**

#### *3.1 Reka Bentuk Kajian*

Tujuan pengkaji memilih pendekatan kualitatif bagi menjawab segala persoalan yang memerlukan kepada jawapan berbentuk penerokaan secara mendalam dan secara tidak langsung kajian ini memerlukan jawapan yang lebih terperinci.

#### *3.2 Lokasi Kajian*

Langkah memilih dan menentukan lokasi kajian haruslah mengambil kira beberapa faktor. Menurut Jasmi *et al.*, [24], lokasi kajian perlulah menepati beberapa kriteria iaitu mudah dimasuki, terdapat suasana yang banyak interaksi responden, membantu pengkaji membina fungsi atau mempunyai hubungan yang erat dengan peserta subjek dan kualiti data yang diperoleh akan lebih terjamin. Bertepatan dengan pendapat Bogdan dan Biklen [11], temu bual harus dijalankan dalam keadaan selesa. Kajian kes yang dijalankan di Sekolah Agama Menengah Sg. Merab Luar Sepang, Kajang Selangor (SAMSSEL).

#### *3.3 Sampel Kajian*

Pengkaji menggunakan persampelan bertujuan di mana kelompok responden yang mewakili populasi yang hendak dikaji dikenal pasti dan kesemua individu dalam kelompok tersebut diambil kira sebagai sampel. Seramai tiga orang guru bahasa terpilih untuk ditemu bual bagi tujuan pengumpulan data kualitatif sebagai sampel. Kesemua peserta subjek merupakan guru-guru bidang bahasa yang memiliki pengalaman mengajar lebih dari 1 sehingga 20 tahun.

Teknik ini merujuk kepada kaedah persampelan iaitu hanya sekumpulan subjek yang benar-benar menepati ciri-ciri tertentu sahaja akan dipilih sebagai peserta subjek kajian berdasarkan tujuan khusus penyelidikan dan pengetahuan. Hal ini bermakna tidak semua sampel dalam populasi di sekolah SAMSSEL dipilih oleh pengkaji sebagai peserta subjek.

#### *3.4 Kesahan Dan Kebolehpercayaan*

Menurut Jasmi [23], kesahan adalah digunakan bagi mengukur ketepatan sesuatu ukuran di dalam kajian oleh pengkaji. Hal ini demikian bertujuan demi memastikan sama ada semua ciri yang baru yang diukur itu menggunakan indikator yang sama. Oleh itu, bagi memastikan kesahan dan kebolehpercayaan data kualitatif pengkaji melaksanakan kajian rintis terhadap instrumen yang akan digunakan. Selain itu, pengkaji melaksanakan triangulasi antara data temu bual bersama-sama guru dengan pemerhatian. Soalan temu bual disemak oleh pensyarah pembimbing sebelum pengkaji menjalankan proses temu bual. Manakala menurut Lebar [31], tahap kebolehpercayaan pula merujuk kepada kestabilan dan ketekalan sesuatu soal selidik. Hal ini bermaksud sejauh mana dapatan kajian ini boleh digunakan untuk diulang semula.

### 3.5 Kaedah Pengumpulan Data

Pengkaji telah memilih untuk menjalankan temu bual berstruktur dalam kajian ini kerana menurut Md Ali *et al.*, [35], soalan dan urutan soalan dalam temu bual jenis ini ditetapkan terlebih dahulu, jawapan daripada responden terus dikodkan oleh penemu bual. Secara umumnya, pengumpulan data kualitatif boleh dirumuskan seperti dalam Jadual 1.

Seterusnya, menurut dan Idris [20], penggunaan kaedah pemerhatian ini selalu digunakan apabila pengkaji cuba menyelidik nilai, norma dan maksud tersirat pada sesuatu subjek atau perkara yang hendak dikaji. Pengkaji akan menjalankan pemerhatian berstruktur iaitu ianya hanya digunakan oleh pengkaji yang mengkaji kekerapan sesuatu aspek secara tegar [21]. Contohnya, kesantunan guru dalam menjalankan sesi PdPc ketika set induksi, semasa PdPc dan penutup. Selain itu, pengkaji merupakan pemerhati penuh iaitu tidak akan terlibat secara langsung dengan aktiviti kumpulan sosial yang diperhatikan. Selain itu, pengkaji perlu memberi penekanan semasa melakukan pemerhatian iaitu kategori perlakuan dan interaksi secara lisan. Contohnya, bahasa atau dialek yang digunakan oleh peserta santun atau tidak.

**Jadual 1**

Kekerapan Pengumpulan Data Kualitatif

BIL	PERKARA	KEKERAPAN
1	Temu bual (3 orang guru bahasa)	1 kali
2	Pemerhatian (3 orang guru bahasa)	2-3 kali

### 3.6 Analisis Data

Pengkaji menganalisis data kualitatif dengan menggunakan pemerhatian ketika guru bahasa menjalankan sesi PdPc. Pertama menggunakan objektif pertama bagi meneroka pengetahuan kesantunan berbahasa guru semasa menjalankan sesi PdPc menggunakan respons melalui temu bual. Manakala, menggunakan kaedah pemerhatian bagi mencapai objektif kedua iaitu menganalisis amalan kesantunan berbahasa guru semasa sesi PdPc.

## 4. Dapatan Kajian

### 4.1 Dapatan Analisis Tema Untuk Koding Terbuka

Data ini berkaitan kesantunan berbahasa guru bahasa yang diperolehi daripada pengakuan peserta subjek yang terdiri daripada guru bahasa Arab, guru bahasa Inggeris dan guru bahasa Melayu. Semua data ini disusun tadbir oleh pengkaji dengan menggunakan Perisian N'Vivo 12.0.

### 4.2 Pengetahuan Kesantunan Berbahasa

Persoalan kajian pertama daripada kajian kes ini ialah berkaitan tentang bagaimanakah pengetahuan kesantunan berbahasa guru bahasa di SAMSMEL. Kebanyakan data dalam persoalan kajian ini terhasil daripada temu bual bersama peserta kajian dan membahagikan kepada dua pengetahuan KBGB iaitu bahasa pertuturan dan bahasa komunikasi. Jadual 2 menunjukkan pengetahuan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di SAMSMEL.

**Jadual 2**

Pengetahuan KBGB di SAMSSEL

Pengetahuan Kesantunan Berbahasa	TPS1	TPS2	TPS3
Bahasa Pertuturan	x	x	x
Bahasa Komunikasi	x	x	x

a. Bahasa Pertuturan

Pengkaji telah menyenaraikan komponen dalam bahasa pertuturan berdasarkan data temu bual bersama-sama peserta subjek. Bahasa pertuturan dibahagikan kepada bahasa penggunaan sehari-hari, bahasa yang baik, bahasa yang lembut dan bahasa yang teratur. Jadual 3 menunjukkan komponen yang terdapat dalam bahasa pertuturan KBGB di SAMSSEL.

**Jadual 3**

Pengetahuan Bahasa Pertuturan KBGB di SAMSSEL

a.	Bahasa Pertuturan	TPS1	TPS2	TPS3
Bahasa penggunaan sehari-hari	x	x	-	
Bahasa yang baik	-	x	x	
Bahasa yang lembut	x	-	x	
Bahasa yang teratur	x	x	x	

Bahasa yang baik merupakan salah satu pengetahuan kesantunan berbahasa yang ada pada PS. Namun bahasa yang baik hanya disebut oleh PS (TPS2,2019; TPS3,2019). Hal ini dibuktikan oleh PS2 dengan kata-kata:

*“Bagi akak, kesantunan berbahasa ni penting sangat kerana ianya penggunaan bahasa yang baik dalam kehidupan sehari-hari”, “Kehidupan kita ni memerlukan kita berkomunikasi dan bertutur dengan baik” dan “Bahasa yang baik dan teratur akan membuatkan komunikasi kita lancar dan baik inshaAllah...”.*

PS3 membuktikannya dalam temu bual bersama-sama pengkaji bahawa: *“Pada pandangan saya, kesantunan berbahasa ni... cikgu sendiri kena bercakap dengan baik semasa menjalankan sesi pdpc...”* dan *“bila menyentuh soal kesantunan berbahasa ni.... Percakapan kita memang perlu dituturkan dengan baik...”*. Petikan kata-kata PS2 dan PS3 membuktikan kesantunan berbahasa itu merupakan bahasa yang baik dalam berkomunikasi.

Bahasa penggunaan sehari-hari merupakan salah satu pengetahuan guru bahasa sebagai peserta subjek terhadap tajuk kajian ini. Hal ini dapat dibuktikan melalui temu bual yang dijalankan oleh pengkaji namun hanya dua PS sahaja yang mengeluarkan pendapat sedemikian (TPS1,2019; TPS2,2019). Pengetahuan ini boleh dilihat daripada kata-kata PS1:

*“Bagi sayalah cikgu, kesantunan berbahasa ni ialah bahasa yang kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari”* dan *“susun bahasa kita dengan teratur.. maka secara tidak langsung ia sudah menjadi kebiasaan dalam menjalani kehidupan sehari-hari...”*. Hal ini juga disokong oleh PS2 dengan kata-kata: *“Bagi akak, kesantunan berbahasa ni penting sangat kerana ianya penggunaan bahasa yang baik dalam kehidupan sehari-hari”* dan *“Kehidupan kita ni memerlukan kita berkomunikasi dan bertutur dengan baik”*.

Pengetahuan KBGB yang dirakamkan dalam temu bual ada membuktikan bahawa ianya merupakan bahasa yang teratur. Semua peserta kajian ada menyatakan melalui petikan kata-kata mereka (TPS1,2019; TPS2,2019; TP3,2019). Pengetahuan ini dibuktikan melalui petikan kata-kata PS1:

*“kita sebagai guru bahasa perlu menggunakan bahasa yang sopan dan teratur terutama sekali bila kita berkomunikasi dengan mereka” dan “saya bagi contoh, kalau kita sendiri dah terbiasa dengan cakap lemah lembut... nada suara rendah walaupun tegas... susun bahasa kita dengan teratur..”.*

Hal ini boleh dibuktikan melalui petikan temu bual dengan PS2: *“Bahasa yang baik dan teratur akan membuatkan komunikasi kita lancar dan baik inshaAllah...”* dan *“Pada pandangan akak, kesantunan berbahasa dalam percakapan ialah kita sebagai guru akan bertutur atau bercakap dengan lebih bersopan. Maksud akak bila bercakap perlu lebih teratur... sebagai guru pun. Kita kena susun kata-kata kita dengan baik dan teratur...”*.

Seterusnya disokong oleh PS3 dengan menyatakan bahawa: *“kita perlu memberi arahan menggunakan bahasa yang tersusun agar mereka memahami setiap arahan....”* dan *“Saya akan cuba untuk menggunakan bahasa yang teratur dan santun dengan pelajar semasa pdpc demi untuk memupuk tingkah laku yang baik...”*. Secara keseluruhan terdapat 10 pengetahuan yang menggambarkan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di SAMSMEL.

#### b. Bahasa Komunikasi

Pengkaji seterusnya telah menyenaraikan komponen dalam bahasa komunikasi berdasarkan data temu bual bersama-sama peserta subjek. Bahasa komunikasi dibahagikan kepada bahasa dalam komunikasi, bahasa yang berakhhlak dan beradab, bahasa yang diperlukan dalam PdPc, bahasa yang memberi ketenangan, bahasa yang menjaga perasaan orang lain dan bahasa yang menyenangkan orang lain. Jadual 4 menunjukkan komponen yang terdapat dalam bahasa komunikasi KBGB di SAMSMEL.

**Jadual 4**

Pengetahuan Bahasa Komunikasi KBGB di SAMSMEL

Bahasa Komunikasi	TPS1	TPS2	TPS3
Bahasa dalam komunikasi	x	x	-
Bahasa yang berakhhlak dan beradab	x	-	-
Bahasa yang diperlukan dalam PdPc	x	x	x
Bahasa yang memberi ketenangan	x	-	x
Bahasa yang menjaga perasaan orang lain	x	x	x
Bahasa yang menyenangkan orang lain	x	x	x

Menurut temu bual yang dijalankan mendapati bahawa kesantunan berbahasa ini diperlukan dalam PdPc. Hal ini dibuktikan oleh semua peserta kajian (TPS1,2019; TPS2,2019; TPS3,2019). PS1 ada menyatakan bahawa:

*“kesantunan ni perlu dalam pdpc”* dan *“InshaAllah, kita akan dapat didik anak murid kita dengan mengamalkan kesantunan berbahasa ni dengan baik”*. PS2 membuktikan dengan kata-kata: *“kerana masa tuluh murid-murid dapat menilai penggunaan kesantunan bahasa dengan cara yang betul, masa yang sesuai...”* dan *“bila mengamalkan kesantunan bahasa ni, kita dapat memastikan penggunaan bahasa murid akan lebih baik”*. Seterusnya, PS3 membuktikan dengan menyatakan bahawa: *“Kesantunan ni bagi saya sangat perlu... sebab paling utama supaya murid-murid selesa sepanjang tempoh pembelajaran...”*.

Pengetahuan kesantunan berbahasa yang seterusnya ialah merupakan bahasa yang menjaga perasaan orang lain. Hal ini boleh dilihat dalam petikan kata-kata temu bual (TPS1,2019; TPS2,2019; TPS3,2019). PS1 ada menyatakan dengan kata-kata:

*“Bagi saya kan cikgu, kalau kesantunan berbahasa mengikut percakapan ni, bila kita menggunakan bahasa yang lembut ketika bercakap.. lembut bagi saya nada suara tu rendahlah...”*

bukan yang terjerit-jerit tu... secara tidak langsung, bila seseorang tu cakap lembut je, ianya akan lebih menyenangkan dan menjaga hati semua orang serta kita akan terhindar daripada menyakiti hati orang lain”, “lagi satu cikgu, walaupun mereka ni murid-murid, bagi saya perasaan mereka juga perlu dijaga dengan baik... di situ saya sendiri tidak boleh ego lah cikgu.... Biasa kita dengar orang yang lebih tua perlu dihormati oleh golongan muda.... Perlu rendah hati juga kadang-kadang...” dan “Paling utama yang saya selalu tekankan kepada murid.. agar bercakap dengan santun... kriteria ni penting cikgu dalam kita menghormati orang lain atau menjaga perasaan orang lain”.

PS2 juga ada menyatakan pengetahuan beliau dengan kata-kata: “guru perlu susun ayat dengan lebih teratur agar mudah difahami dan tidak menyakiti mereka”, “Contohnya, kalau akak mengajar dengan lemah lembut.. kiranya nada yang sesuai.... Akan mendorong akak supaya tidak menggunakan bahasa yang tidak kasar. Bagi akak atau rasanya semua orang... bila kita bercakap kasar akan menggores perasaan orang lain...” dan “Mereka juga perlu belajar mengawal emosi mereka dengan baik. Ini kerana Bahasa yang teratur dan pengawalan emosi yang bagus akan secara tidak langsung menjaga perasaan orang lain”.

Bahasa yang menjaga perasaan orang lain ini juga ada dinyatakan oleh PS3: “setiap pertuturan kita ni kan dengan tujuan paling utama menjaga perasaan orang lain...” , “bagi saya potong percakapan ni ibarat macam kita ni tak memberi peluang kepada orang untuk meluahkan pendapat atau kita tidak menjaga perasaan orang lain...” dan “mereka sudah mula untuk bercakap dengan nada rendah... lemah lembut dan tidak menyakiti perasaan orang lain... mereka juga mungkin boleh juga memberi salam kepada orang lain terutama guru mereka kelak...”.

Bahasa yang menyenangkan orang lain juga dibuktikan dalam temu bual pengkaji bersama-sama peserta subjek dalam pengetahuan kesantunan berbahasa ini. Dapatan bagi data ini menunjukkan semua peserta subjek mempunyai pengetahuan yang sama (TPS1,2019; TPS2,2019; TPS3,2019). Hal ini dikatakan demikian dalam petikan temu bual PS1:

“paling penting sangat menyenangkan orang lain” dan “ianya akan lebih menyenangkan dan menjaga hati semua orang serta kita akan terhindar daripada menyakiti hati orang lain”. PS2 juga ada menyatakan bahawa: “kerana masa tulah murid-murid dapat menilai penggunaan kesantunan bahasa dengan cara yang betul, masa yang sesuai...”. Data ini seterusnya disokong oleh PS3 dengan kata-kata: “Kesantunan ni bagi saya sangat perlu... sebab paling utama supaya murid-murid selesa sepanjang tempoh pembelajaran...”.

#### Amalan Kesantunan Berbahasa Guru Bahasa Semasa Sesi PdPc

Persoalan kajian kedua daripada kajian kes ini ialah berkaitan tentang adakah guru bahasa mengamalkan kesantunan berbahasa di SAMSSEL? Dapatan kajian dalam persoalan ini terhasil daripada pemerhatian yang dijalankan bersama peserta subjek. Pengkaji membahagikan kepada empat kategori amalan KBGB. Jadual 5 menunjukkan amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di SAMSSEL.

#### Jadual 5

##### Amalan KBGB di SAMSSEL

Amalan Kesantunan	PPS1	PPS2	PPS3
a. Keprihatinan Guru	x	x	x
b. Komunikasi Bukan Lisan	x	x	x
c. Komunikasi Lisan	x	x	x
d. Sikap Semula jadi	x	x	x

### a. Keprihatinan Guru

Pengkaji akan membincangkan kategori keprihatinan guru dalam KBGB berdasarkan tujuh amalan guru bahasa sebagai peserta subjek iaitu bertanya khabar murid, memberi bantuan kepada murid, kebersihan kelas, keselesaan murid, kesihatan murid, pelajaran murid dan pemakanan murid. Jadual 6 menunjukkan kategori keprihatinan guru terhadap amalan KBGB di SAMSSEL.

Jadual 6

Keprihatinan guru terhadap amalan KBGB di SAMSSEL

a.	Keprihatinan Guru	PPS1	PPS2	PPS3
	Bertanya khabar murid	x	x	x
	Memberi bantuan kepada murid	x	x	x
	Kebersihan kelas	-	x	x
	Keselesaan murid	x	x	x
	Kesihatan murid	x	x	x
	Pelajaran murid	x	x	x
	Pemakanan murid	x	x	-

Bertanya khabar murid sememangnya menjadi amalan kepada semua peserta subjek dalam mengamalkan KBGB (PPS1,2019; PPS2,2019; PPS3,2019). Keprihatinan dalam bertanya khabar ini menjadi amalan semua peserta subjek. Data pemerhatian pengkaji terhadap PS1 iaitu bertanyakan murid “Awak semua sihat ya? (sambil menghampiri seorang murid dan mengusap bahu murid lelaki tersebut)”. Selain itu, PS2 juga membuktikan ada bertanya khabar murid sebelum memulakan PdPc dengan “are you okay today class?”. PS3 juga ada bertanya dengan murid beliau di dalam kelas iaitu “sabrina ok sabrina? (guru kelihatan bertanya keadaan murid)”.

Keprihatinan ini dapat dilihat daripada amalan memberi bantuan kepada murid dalam PdPc guru. Semua peserta kajian ada mengamalkan dalam memberi bantuan kepada murid (PPS1,2019; PPS2,2019; PPS3,2019). Hal ini dapat dibuktikan dengan kata-kata PS1: “nanti ustaz akan bantu” dan “ustaz akan tolong jika ada masalah”. Di samping itu, keprihatinan itu dapat dilihat dengan perbuatan PS1 sendiri seperti sambil guru berjalan keliling kelas sambil membantu aktiviti murid..., guru menampakkan beliau sangat membantu murid... terutama apabila murid bertanya.... Atau inginkan penjelasan, guru memerhatikan murid dengan senyuman dan memantau murid dengan baik dan ok, boleh mula membaca sekarang... (guru mula berjalan ke meja murid-murid membantu murid). Analisis data bagi PS2 juga ada menyokong amalan keprihatinan seperti “are you sure? Anyone want to try?”. Kelihatan guru cuba membantu murid dengan meminta kepastian murid. Manakala PS3 cuba membantu murid dengan menjelaskan lebih mendalam seperti “okay, jadi lebih buat awak faham... saya nak awak kenal pasti dan gariskan langkah satu sehingga akhirnya terjadinya lilin.... Baru kita boleh kenal pasti”.

Selain itu, melalui analisis data pemerhatian yang dijalankan oleh pengkaji mendapati prihatin tentang kesihatan murid juga merupakan salah satu amalan dalam KBGB di SAMSSEL. Kesemua peserta subjek ada menyatakan ketika data pemerhatian dilakukan oleh pengkaji (PPS1,2019; PPS2,2019; PPS3,2019). Hal ini boleh dibuktikan dalam petikan kata-kata PS1: “okay, macam mana awak rasa... ok tak?” dan “Awak semua sihat ya? (sambil menghampiri seorang murid dan mengusap bahu murid lelaki tersebut)”. PS2 juga ada menunjukkan keprihatinan beliau tentang kesihatan murid dengan bertanya: “are you okay today class?” dan “waalaikumussalam... take care...”. Seterusnya ianya disokong oleh data PS3 yang mengamalkan perkara yang sama seperti: “Alhamdulillah.... Ceria je semua ni... sihat ke semua? (guru tersenyum)”.

Keprihatinan tentang pelajaran murid merupakan KBGB yang diamalkan oleh ketiga-tiga peserta subjek dalam kajian ini (PPS1,2019; PPS2,2019; PPS3,2019). PS1 menunjukkan prihatin beliau tentang

pelajaran murid dengan menyatakan: “*Ada bawa buku teks?*”, “*okay, zul... boleh?* (bertanya murid faham atau tidak dengan bahan bacaan)” dan “*okay... buka buku kertas modul yang ke-4.... Selesaikan kertas modul empat ni sekarang... nanti kalau tak habis.. boleh sambung di rumah.... Boleh? (guru ada mengedarkan sebiji karipap buat semua anak murid)... makan ya.. nak tunggu rehat lambat lagi... (tersenyum)*”. Di samping itu, PS2 juga menunjukkan perkara yang sama iaitu: “*did you bring your text book?*”. Tugas guru juga perlu mengambil tahu tentang buku-buku yang murid perlu ada sebelum menjalankan sesi PdPc. Manakala, data PS3 juga secara tidak langsung menyokong dapatan ini seperti: “*Okay kalau macam tu... kita mulakan kelas kita sekarang ya.... (guru ada mengedarkan satu helaian petikan buat murid-murid)... (guru memastikan semua murid dapat)... semua dah dapat kan?*”.

#### a. Komunikasi Bukan Lisan

Pengkaji akan membincangkan kategori komunikasi bukan lisan dalam KBGB berdasarkan tiga amalan guru bahasa sebagai peserta subjek iaitu guru menganggukkan kepala, guru menunjukkan ibu jari dan guru tersenyum. Jadual 7 menunjukkan kategori komunikasi bukan lisan terhadap amalan KBGB di SAMSMEL.

**Jadual 7**

Komunikasi Bukan Lisan Terhadap Amalan KBGB di SAMSMEL

b.	Komunikasi Bukan Lisan	PPS1	PPS2	PPS3
Guru menganggukkan kepala	x	x	x	
Guru menunjukkan ibu jari	x	x	x	
Guru tersenyum	x	x	x	

Guru menganggukkan kepala merupakan salah satu komunikasi bukan lisan dalam amalan KBGB di SAMSMEL. Ketiga-tiga peserta subjek mengamalkannya ketika menjalankan PdPc (PPS1,2019; PPS2,2019; PPS3,2019). Hal ini dibuktikan melalui data pemerhatian PS1: “*wahhh...(menganggukkan kepala)... alhamdulillah... bagusnya...” dan “alhamdulillah... bagus.... (menganggukkan kepala)...*”. PS2 juga mengamalkannya dan boleh dibuktikan seperti: “*thank you to all ..... claps your hand to yourself....(nodding her head)*”. Amalan ini juga dilakukan oleh PS3 iaitu: “*Baiklah, dengar arahan saya yer.... Cikgu nak awak semua baca dengan jelas... baca betul-betul ikut turutan... baca dalam keadaan senyap ya.... (sambil menganggukkan kepala) ...*”.

Amalan guru menunjukkan ibu jari terdiri dalam kategori komunikasi bukan lisan dalam KBGB di SAMSMEL. Merujuk jadual 6 boleh dilihat bahawa ketiga-tiga peserta subjek mengamalkannya (PPS1,2019; PPS2,2019; PPS3,2019). Amalan seperti ini menjadi kebiasaan PS1 dan boleh dibuktikan: “*alhamdulillah... (sambil menunjukkan jari bagus tanda setuju) ...*”, “*Ok... terima kasih atas segala penglibatan awak semua.... (sambil menunjukkan jari tanda setuju)*”, “*ya betul.... (menunjukkan jari tanda setuju)*”, “*yer betul.... ok bagus... (sambil tunjuk jari bagus dan senyum)*”, “*Okay... tutup buku.... Kita cuba jawab ya... boleh... kita seronok-seronok je belajar kan.... Okay?... (sambil tunjukkan jari bagus) ....*” dan “*alhamdulillah.... Bagus.... (menunjukkan jari tanda bagus) ... Ok ada sesiapa nak cuba lagi....*”. PS2 juga ada mengamalkan komunikasi bukan lisan dalam kajian ini seperti: “*(thumbs up) before we start, i want to write and explain to you clearly about preposition*” dan “*yes very good.. (thumbs up) so you add what? you add ‘ed’... we also have regular verb what class?*”. Amalan ini juga boleh dibuktikan dengan data pemerhatian PS3: “*bagus...(menunjukkan jari tanda bagus)... silakan isi kedua....*”.

### b. Komunikasi Lisan

Pengkaji akan membincangkan kategori komunikasi lisan dalam KBGB berdasarkan tujuh amalan guru bahasa sebagai peserta subjek iaitu guru bercakap lemah lembut, memberi arahan dengan sistematik, memberi dan menjawab salam, memberi perangsang, memberi pujian, meminta persetujuan murid dan menggunakan kata panggilan yang sesuai. Jadual 8 menunjukkan kategori komunikasi lisan terhadap amalan KBGB di SAMSSEL.

**Jadual 8**

Komunikasi Lisan Terhadap Amalan KBGB di SAMSSEL

b. Komunikasi Lisan	PPS1	PPS2	PPS3
Guru bercakap lemah lembut	x	x	x
Guru memberi arahan dengan sistematik	x	x	x
Guru memberi dan menjawab Salam	x	x	x
Guru memberi perangsang	x	x	x
Guru memberi pujian	x	x	x
Guru meminta persetujuan murid	x	-	x
Guru menggunakan kata panggilan yang sesuai	x	-	x

Guru bercakap dengan lemah lembut merupakan amalan komunikasi lisan yang telah dianalisis melalui pemerhatian oleh pengkaji dalam KBGB di SAMSSEL. Semua peserta subjek didapati telah mengamalkannya ketika menjalankan sesi PdPc (PPS1,2019; PPS2,2019; PPS3,2019). Merujuk data pemerhatian PS1 membuktikan beliau mengamalkannya:

*"ok, terima kasih atas sumbangan idea rumusan awak semua... (dengan nada yang lemah lembut dan sambil tersenyum)" dan "Kerana bangsanya saling menyayangi... baik-baik belaka.... Jaga pergaulan kita.... Jangan cakap kasar-kasar.... Adab kita dalam berkomunikasi ...".*

Seterusnya, PS2 juga mengamalkan bercakap dengan lemah lembut ketika sesi PdPc iaitu: "yes... good. Very simple.... Yes or not...(with low tone)". Manakala, PS3 juga membuktikannya dalam kajian ini: "Okay, duduk.... (guru tersenyum sambil membuka buku kawalan kelas).... Semua hadir?...(nada rendah)" dan "okay siapkan tugasan tadi.... hari ni hari Isnin.... Hantar pada hari jumaat, boleh? (nada rendah)".

Seterusnya, dapatan kajian KBGB ini mendapati guru memberi arahan dengan sistematik juga merupakan salah satu kesantunan berbahasa dalam komunikasi lisan. Merujuk kepada analisis data mendapati bahawa semua peserta subjek mengamalkannya ketika sesi PdPc (PPS1,2019; PPS2,2019; PPS3,2019). Hal ini dapat dilihat dengan kata-kata PS1:

*"Ustaz akan bagi masa 10 minit... awak akan berbincang makna setiap tajuk... kemudian selepas 10 minit.... 2 orang akan kekal dalam kumpulan dan bakinya akan bergerak...", "okay, ustaz nak... seorang wakil kumpulan... datang ke hadapan untuk tuliskan rumusan pembelajaran kita hari ni... boleh? (sambil tersenyum)" dan "okay... terima kasih... ini kumpulan pertama... ini kumpulan kedua.... (guru membahagikan kumpulan) .... kumpulan 1.... Kena mengawas.... Kumpulan 2 kena solat... okay... imam akan solat 2 rakaat...".*

Amalan ini juga dapat dilihat ada pada PS2: "before we start, i want to write and explain to you clearly about preposition", "okay, last before we stop.... Last group please give the examples" dan "yes good Thank you.... we do it everyday.... Okey and I want to give me a sample? Why can you use the word learn.... Everyday we learn English... all of you can you open your eyes? OK after this I want you to do by your own group okay... Anyone volunteer here to give me an example please?".

Komunikasi lisan yang seterusnya ialah guru memberi dan menjawab salam yang berjaya dianalisis dalam KBGB di SAMSSEL. Semua peserta subjek didapati mengamalkannya dalam sesi PdPc mereka (PPS1,2019; PPS2,2019; PPS3,2019). Petikan kata-kata PS1:

"Kita jumpa lagi inshaALLAH.... Kita sambung esok.... Terima kasih banyak-banyak... Assalammualaikum...", "Assalammualaikum semua.... (senyum)", "kita hidup di dunia kena bermasyarakat.... Jangan pilih kawan... bantu-membantu.... Jangan pilih kasih.... Okay... kita selesai di sini.... inshaAllah... kita jumpa lagi di lain masa... okay lepas ni ambil wuduk dan solat berjemaah.... okay.... Assalammualaikum...." dan "assalammualaikum... (beredar keluar kelas)".

PS2 juga mengamalkannya dalam sesi pembelajaran seperti: "Assalammualaikum class". Komunikasi seperti ini juga diamalkan dan dibuktikan oleh PS3 dengan kata-kata: "Assalammualaikum semua.... (guru memberi salam ketika masuk kelas)", "assalammualaikum... (guru keluar kelas)" dan "okay, assalammualaikum".

#### b. Sifat Semula Jadi

Pengkaji seterusnya akan membincangkan kategori sifat semula jadi dalam KBGB berdasarkan empat amalan guru bahasa sebagai peserta subjek iaitu guru memberi peluang, menasihati dengan baik, penyayang dan rendah diri. Jadual 9 menunjukkan kategori sifat semula jadi yang menyumbang kepada amalan KBGB di SAMSMEL.

Jadual 9

Sifat Semula Jadi Terhadap Amalan KBGB di SAMSMEL

d.	Sifat Semula jadi	PPS1	PPS2	PPS3
Guru memberi peluang	x	x	x	
Guru menasihati dengan baik	x	x	-	
Guru penyayang	x	-	x	
Guru rendah diri	x	x	x	

Guru memberi peluang kepada murid merupakan sifat semula jadi dalam amalan KBGB di SAMSMEL. Pengkaji mendapati bahawa semua peserta subjek mengamalkannya (PPS1,2019; PPS2,2019; PPS3,2019). Hal ini dapat dibuktikan melalui data pemerhatian PS1:

"ustaz nak... seorang wakil kumpulan... datang ke hadapan untuk tuliskan rumusan pembelajaran kita hari ni...", "kita pergi satu-satu ya.... Apa dalil yang menyuruh kita solat kauf.... cuba seorang baca hadis... ada sesiapa nak cuba..." dan "Syarat ke2... tentera musuh telah sampai.... Dan menimbulkan ketakutan.... Syarat dia takut jer.... Kemudian, pertempuran sedang berlaku... haiwan buas... bencana alam... gempa bumi... tsunami.... Apa lagi? Ada sesiapa nak cuba?".

PS2 juga dilihat mengamalkannya dengan kata-kata: "okay, please clean it up now... I'll give u 3 minutes... please hurry up....", "anyone can give examples of preposition? (smiling)", "are you sure? Anyone want to try?", "Seri? Amira... you want to try?", "Okey so today i want to remind you of your word about tense... can anyone Explain about present tense... please any one... yes Zul do you want to give a try.... no.... anyone please ... (smiling)", "Anyone volunteer here to give me an example please?" dan "Please, example of work regular please anyone want to give a try...". Sifat ini juga diamalkan oleh PS3: "okay akid... boleh tak? Macam mana cerita... saya pun tertanya-tanya...".

Guru menasihati dengan baik diamalkan oleh dua peserta subjek dalam kajian KBGB di SAMSMEL (PPS1,2019; PPS2,2019). PS1 mengamalkannya dengan membuktikan:

"Tapi masa awak dalam kumpulan.... Jaga pelakuan ya... sopan santun tu perlu dijaga dengan baik", "dalam tempoh sejam setengah ni kita dapat bertukar-tukar fikiran... awak berbincang sesama sendiri... boleh tahu kelemahan sendiri dalam memberi kefahaman kepada diri sendiri...", "Yang pertama, kita semua kena sayangkan negara kerana kita lahir di sini.. di Malaysia....", "Jaga pergaulan kita.... Jangan cakap kasar-kasar.... Adab kita dalam berkomunikasi .... Cakap jangan lepas.... Sebab bila kita jaga hubungan kita... semua orang akan sayang kita... betul? (dengan nada rendah diri)", "seterusnya, kita kena jaga negara kita supaya tidak dijajah lagi....", "solat tu wajib

dilaksanakan..... walau aaaaapaaaaa juga keadaan ya..”, “kita hidup di dunia kena bermasyarakat.... Jangan pilih kawan... bantu-membantu.... Jangan pilih kasih....” dan “janganlah malu..... kita semua macam adik-beradik...”.

PS2 juga menasihati murid dengan baik ketika sesi PdPc dijalankan: “you don’t know? You learn preposition in primary school right? When you do writing, you use preposition. Otherwise, not complete”, “okay, please do your homework.... Thank you...” dan “(smiling) later, you must wake up early so that you can have your breakfast.. otherwise you have to wait until 11.00 am guys.... Please alert with this problem...”.

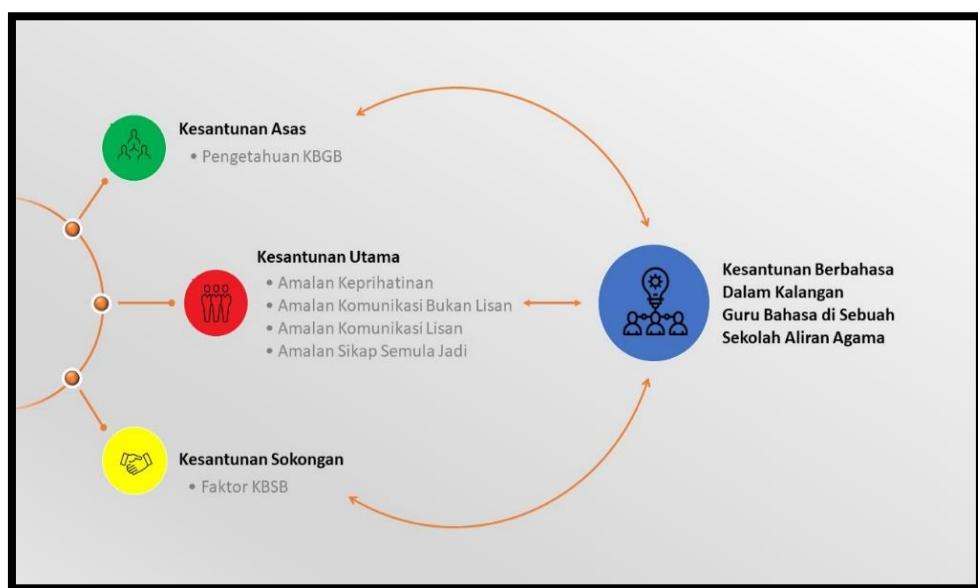
## 5. Rumusan, Perbincangan dan Cadangan

### 5.1 Pendahuluan

Pengkaji akan membincangkan dan merumuskan berdasarkan objektif kajian yang telah dibina dalam Bab I. Objektif kajian ini bertujuan untuk: (i) meneroka pengetahuan kesantunan berbahasa guru semasa menjalankan sesi pengajaran dan pembelajaran dan (ii) menganalisis amalan kesantunan berbahasa guru semasa sesi pengajaran dan pembelajaran. Setelah itu, pengkaji akan melihat implikasi daripada rumusan dan perbincangan tersebut terhadap perkembangan dan sumbangsan yang boleh diberikan oleh kajian ini kepada bidang pendidikan dan pengajaran bahasa di Malaysia.

### 5.2 Rumusan Kajian

Dapatan kajian yang telah dibincangkan menghasilkan enam pola kesantunan berbahasa GB di SAMSMEL. Daripada enam pola tersebut, pengkaji membahagikan kepada dua kategori, iaitu pola kompetensi asas dan pola amalan kompetensi utama. Kedua-dua kategori ini saling berhubung dengan rapat dalam memperkuatkkan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa yang ditunjukkan dalam Rajah 1.

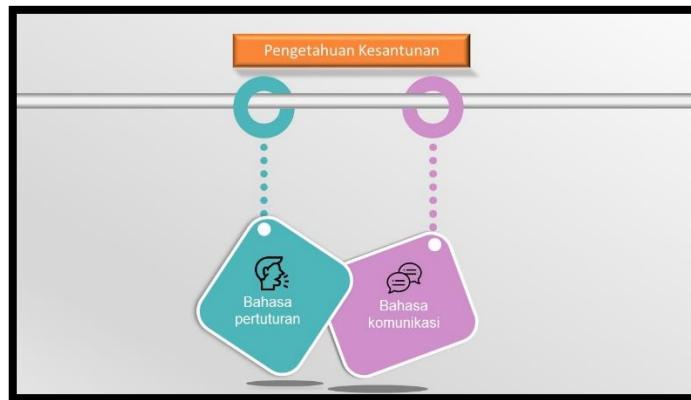


Rajah 1. Hubungan Pola KBGB di SAMSMEL

### 5.3 Perbincangan Dapatan Kajian

Perbincangan dapatan kajian ini memfokuskan kepada perbincangan hasil dapatan dan hubungan dapatan tersebut dengan teori pendidikan dan pandangan sarjana yang terhasil daripada kajian sebelum ini.

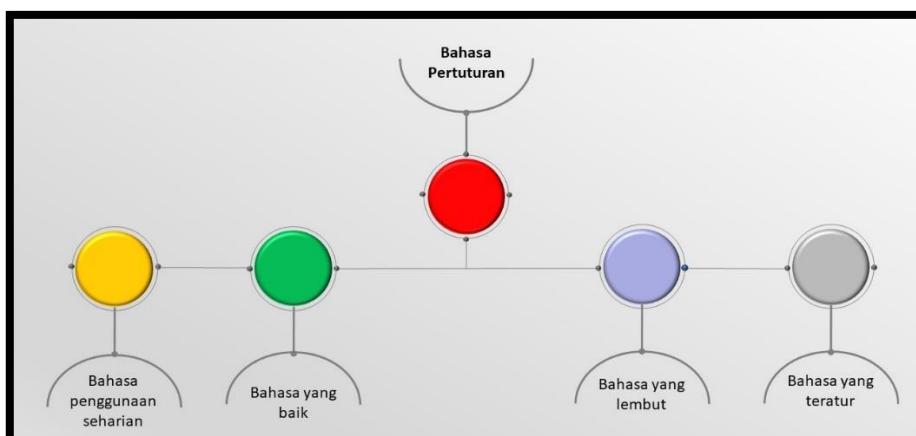
### 5.4 Pengetahuan KBGB



Rajah 2. Hubungan Pola Pengetahuan KBGB di SAMSSEL

Perbincangan pertama yang melibatkan KBGB di SAMSSEL adalah daripada aspek pengetahuan peserta subjek dalam kajian ini. Pengetahuan KBGB dikenal pasti pasti sebagai kesantunan asas yang ada pada semua peserta subjek. Aspek pengetahuan ini merujuk kepada dua komponen utama. Komponen tersebut merujuk kepada pengetahuan PS1-PS3 di SAMSSEL iaitu sebagai bahasa pertuturan dan bahasa komunikasi.

#### a. Bahasa Pertuturan



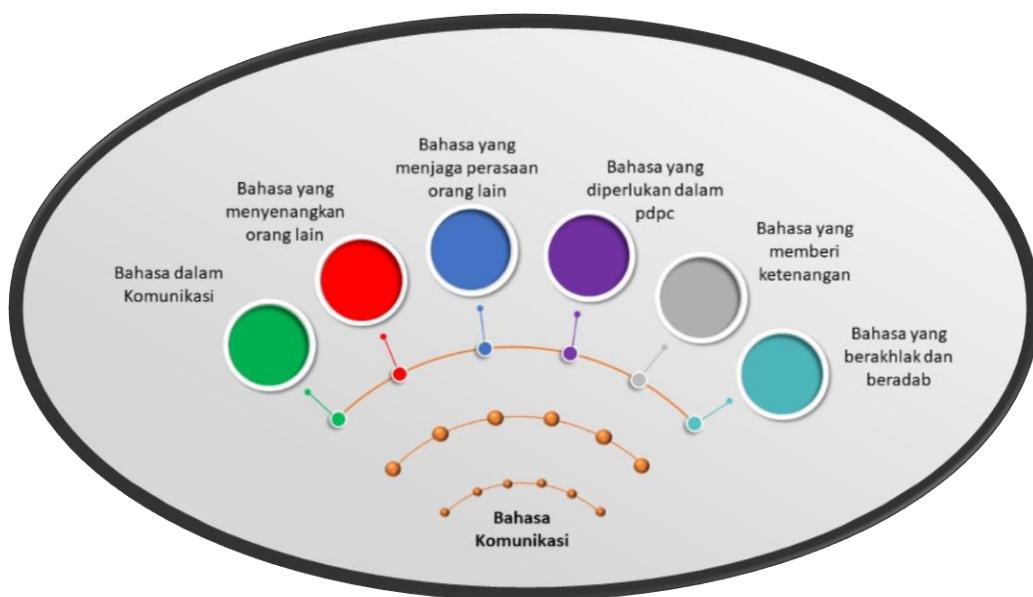
Rajah 3. Hubungan Pola Pengetahuan Bahasa Pertuturan KBGB di SAMSSEL

Pengkaji mendapati bahawa bahasa pertuturan ada terkandung dalam Teori Kesopanan Leech 1983. Namun demikian hanya dua maksim yang terlibat dalam komponen pertuturan iaitu Maksim Santun dan Maksim Persetujuan. Tiga aspek dalam komponen pengetahuan bahasa pertuturan iaitu bahasa yang baik, bahasa yang lembut dan bahasa yang teratur merupakan bahasa yang diamalkan oleh GB di SAMSSEL. Jika dirujuk Ulfah *et al.*, [49] aspek bahasa pertuturan di boleh dikategorikan dalam maksim santun. Hal ini dikatakan demikian kerana bahasa pertuturan ini mengurangkan

kerugian individu dan menambah keuntungan individu tersebut. Tambahan pula, individu yang bertutur dan berpegang dan melaksanakan maksim santun dikatakan sebagai individu yang bersopan santun.

Dapatkan data bahasa penggunaan sehari-hari memperlihatkan semua GB berpendapat bahawa kesantunan berbahasa ini merupakan bahasa yang digunakan ketika melakukan aktiviti sehari-hari. Mereka berpengetahuan bahawa kesantunan berbahasa itu perlu diamalkan dalam kehidupan harian kita. Hal ini dibuktikan apabila semua GB mengamalkan kesantunan berbahasa dalam PdPc mereka. Merujuk Ismail dan Mat Hassan [22] penggunaan sistem bahasa yang baik, setiap manusia dapat menjalani kehidupan sehari-hari mereka dengan lancar apabila cara menyampaikan sistem bahasa itu dapat diterima oleh pendengar secara positif. Pengkaji mendapati data ini daripada sesi temu bual bersama-sama peserta subjek dan disokong oleh data pemerhatian yang dilakukan. Bahasa penggunaan sehari-hari ini dikatakan dalam kategori maksim persetujuan iaitu maksim ini mengurangkan perselisihan faham dan menambahkan persepakatan antara diri dengan orang lain. Hal ini dikatakan demikian kerana kita menjalani kehidupan sehari-hari yang melibatkan orang lain. Maka, kesantunan berbahasa ini wujud dalam penggunaan sehari-hari manusia.

#### b. Bahasa Komunikasi



**Rajah 4.** Hubungan Pola Pengetahuan Bahasa Komunikasi KBGB di SAMSSEL

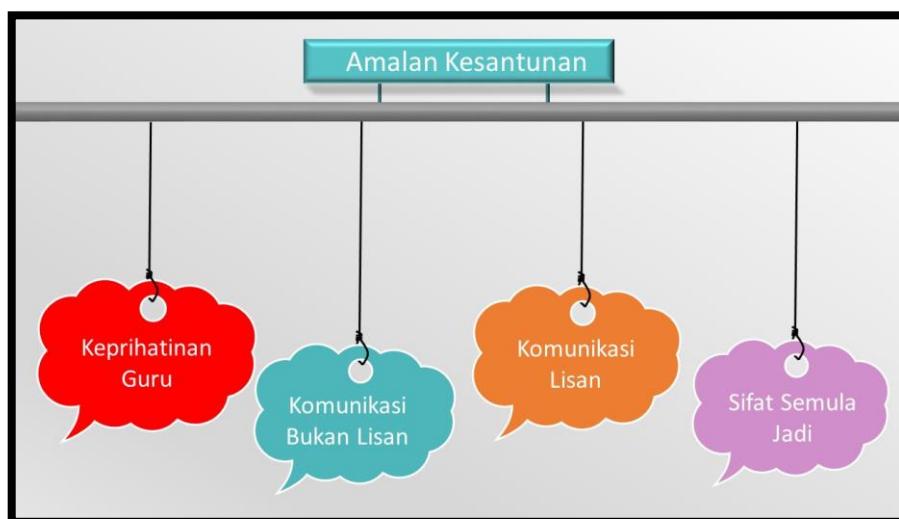
Komponen kedua di bawah aspek pengetahuan ialah bahasa komunikasi. Pengkaji mendapati bahawa bahasa komunikasi terkandung dalam salah satu maksim keempat iaitu Maksim Kerendahan Hati. Beden [10] ada menyatakan bahawa mengurangkan pujian kepada orang diri sendiri dan sentiasa merendahkan diri. Oleh itu, komponen-komponen yang terkandung dalam bahasa komunikasi merupakan daptan yang melambangkan kerendahan hati seseorang individu ketika berkomunikasi.

Pengkaji mendapati bahasa dalam komunikasi merupakan salah satu aspek yang ada dalam bahasa komunikasi sebagai kesantunan berbahasa. Hal ini dikatakan demikian kerana berpengetahuan bahawa kesantunan berbahasa ini merupakan bahasa yang digunakan dalam komunikasi kita sebagai manusia. Dapatkan menunjukkan bahawa mereka sebagai guru bahasa perlu menggunakan bahasa yang sopan dan teratur terutama sekali bila kita berkomunikasi dengan murid-

murid (TPS1,2019). Seterusnya dapatan menunjukkan bahawa penggunaan bahasa yang betul akan mendorong kita menggunakan bahasa yang santun terutamanya ketika berkomunikasi.

Ulfah *et al.*, [49] ada menyatakan bahasa dalam maksim kerendahan hati ada menyatakan bahawa dalam berkomunikasi salah satu contohnya ialah memberi fokus kepada orang lain. Oleh itu, bahasa yang menyenangkan orang lain, bahasa yang menjaga perasaan orang lain dan bahasa yang diperlukan dalam Pdpc merupakan tiga aspek dalam komponen bahasa komunikasi yang ada dalam pengetahuan ketiga-tiga peserta subjek dalam kajian ini. Tiga aspek ini memenuhi pengetahuan mereka ketika di temu bual dan sekali gus membuktikan bahawa konsep sentiasa merendahkan diri ini diperlukan dalam berkomunikasi. Mereka berpendapat bahawa kesantunan berbahasa dalam komunikasi paling penting ialah perlu menyenangkan orang lain. Implikasinya, kita akan terhindar daripada menyakiti hati orang lain. Hal ini dikatakan demikian kerana kita lebih memberi fokus kepada orang lain dan mengurangkan pujian kepada diri sendiri.

### 5.5 Amalan KBGB

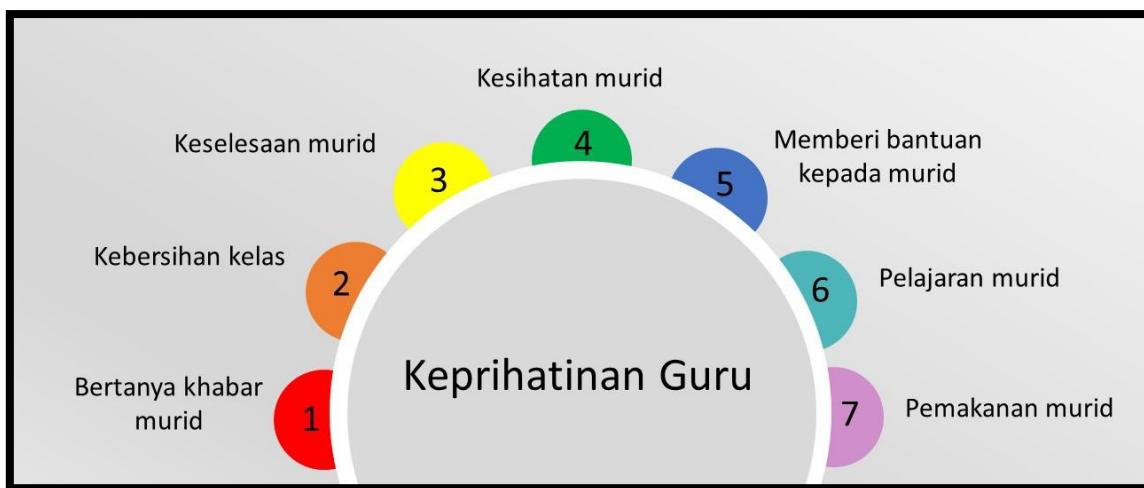


**Rajah 5.** Hubungan Pola Amalan KBGB di SAMSMEL

Perbincangan kedua yang melibatkan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di SAMSMEL adalah daripada amalan peserta subjek dalam kajian ini. Amalan KBGB dikenal pasti pasti sebagai kesantunan utama yang ada pada semua peserta subjek. Komponen amalan ini merujuk kepada empat aspek utama. Aspek tersebut merujuk kepada amalan PS1-PS3 di SAMSMEL iaitu sebagai keprihatinan guru, komunikasi bukan lisan, komunikasi lisan dan sifat semula jadi. Rajah 5.5 menunjukkan hubungan pola amalan KBGB di SAMSMEL.

#### a. Keprihatinan Guru

Aspek pertama di bawah komponen amalan ialah keprihatinan guru. Pengkaji mendapati bahawa keprihatinan guru terkandung dalam salah satu Teori Kesopanan Leech. Keprihatinan guru ini berada dalam maksim kedua iaitu Maksim Budiman. Menurut Abu Bakar dan Siti Saniah [5] ada menyatakan guru membantu dan prihatin itu merupakan salah satu Maksim Budiman. Hal ini juga disokong oleh Ulfah *et al.*, [49] yang menyatakan bahawa mengurangkan keuntungan diri sendiri dan meningkatkan pengorbanan diri merupakan maksud maksim Budiman dalam berkomunikasi.



**Rajah 6.** Hubungan Pola Amalan Keprihatinan Guru KBGB di SAMSSEL

Amalan keprihatinan guru dalam kajian KBGB di SAMSSEL ini mendapati bahawa terdapat aspek yang paling diamalkan oleh guru ialah bertanya khabar, memberi bantuan kepada murid, prihatin tentang keselesaan murid, prihatin tentang kebersihan dan prihatin tentang pelajaran. Hal ini dikatakan demikian kerana Maksim Budiman ini wujud apabila guru mampu mengurangi keuntungan untuk diri sendiri dan memaksimumkan keuntungan bagi murid-murid. Dapatkan bertanya khabar dibuktikan apabila guru sentiasa mengamalkan bertanya khabar murid sebelum memulakan sesi PdPc.

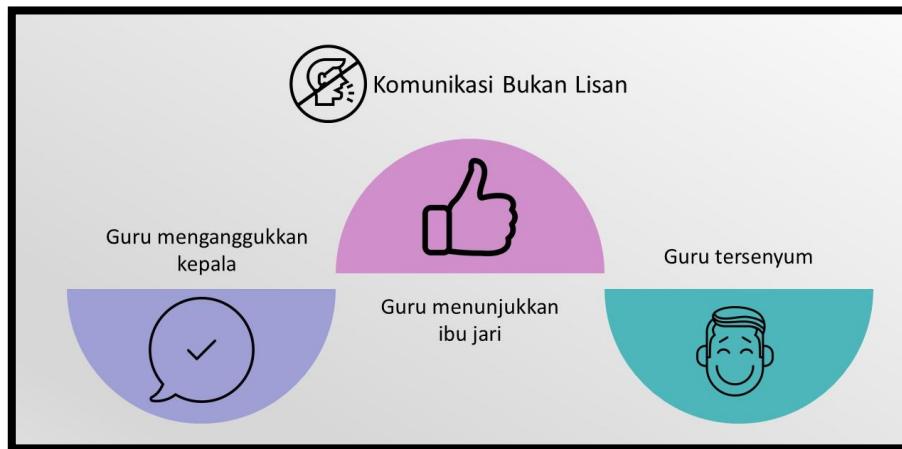
Selain itu, jika dirujuk dengan kata-kata (PPS1,2019), guru ada berjanji untuk memberi bantuan kepada murid ketika menjalankan aktiviti. Hal ini disokong oleh Abu Bakar dan Siti Saniah [5] dalam kajian menyatakan bahawa perjanjian ini disifatkan budiman kerana murid yang akan menerima bantuan daripada guru dan akan pergi ke setiap kumpulan untuk membantu. Manakala, Ulfah *et al.*, [49] mendapati dalam kajian yang menyatakan bahawa manusia yang tidak bekerjasama antara satu sama lain dianggap tidak santun dalam Maksim Budiman.

Prihatin tentang keselesaan murid turut diamalkan oleh peserta subjek dalam kajian ini. Dapatkan mendapati guru-guru mengamalkan dengan memastikan murid selesa sebelum kelas bermula, guru mula risau bila murid kelihatan tidak selesa dan guru minta murid duduk dan selesa di tempat duduk masing-masing. Keselesaan murid boleh diletakkan dalam Maksim Simpati kerana menurut Leech [32] ianya mengurangkan antipati dan menambahkan simpati kepada orang lain. Jelaslah bahawa prihatin tentang keselesaan murid ini perlu diamalkan oleh semua orang bagi mewujudkan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru.

#### b. Komunikasi Bukan Lisan

Aspek kedua di bawah komponen amalan ialah komunikasi bukan lisan. Pengkaji mendapati bahawa komunikasi bukan lisan terkandung dalam salah satu Teori Kesopanan Leech. Dapatkan menunjukkan peserta subjek mengamalkan menganggukkan kepala, menunjukkan ibu jari dan tersenyum di dalam kajian KBGB ini. Menurut Ulfah *et al.*, [49] jika kita telusuri cara berkomunikasi zaman serba moden ini, pihak pendengar kebiasaannya akan memberi respon kepada pihak penutur dengan menggunakan cara menganggukkan kepala dan menunjukkan ibu jari sebagai tanda bersetuju dengan apa yang didengar atau apa-apa juga perbuatan lain yang bersifat paralinguistik. Paralinguistik yang juga dikenali sebagai bahasa badan merupakan refleksi luaran individu yang berkaitan dengan emosi [52]. Hal ini dikatakan demikian kerana pengkaji mendapati bahawa kedua-

dua amalan ini diletakkan di bawah Maksim Persetujuan iaitu merupakan reaksi guru dalam berkomunikasi dengan anak-anak murid. Guru kelihatan mengamalkan menganggukkan kepala tanda setuju dengan apa yang diujarkan oleh murid-muridnya. Tambahan pula, maksim ini mengharapkan para guru mampu mewujudkan kemuaafakan dalam pertuturan [49]. Hal ini dikatakan demikian kerana jika adanya permuafakan antara guru dan murid-murid, maka mereka dikatakan akan sentiasa bersikap santun dalam berkomunikasi dan bertutur. Malahan, dalam sesi temu bual juga kesemua peserta subjek juga sentiasa menganggukkan kepala dan menunjukkan ibu jari.



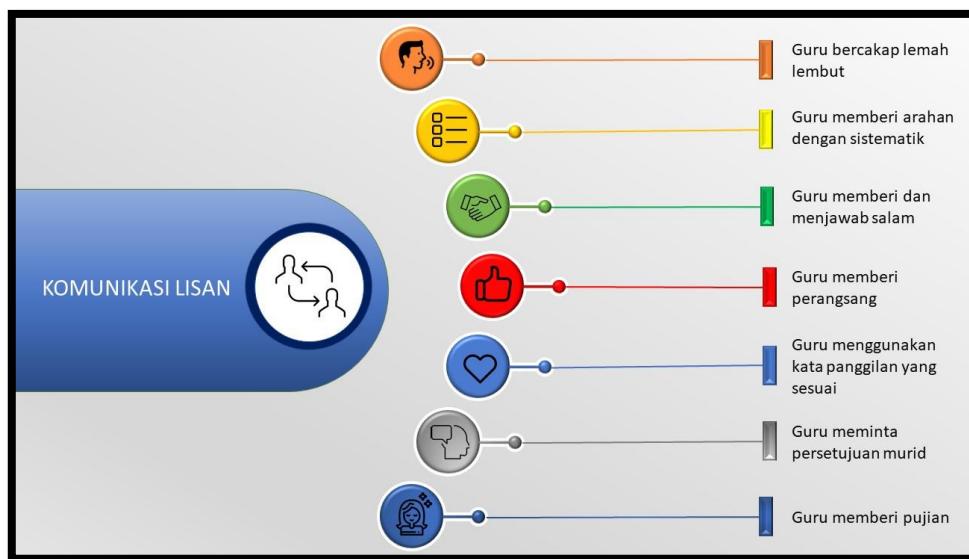
**Rajah 7.** Hubungan Pola Amalan Komunikasi Bukan Lisan KBGB di SAMSSEL

### c. *Komunikasi Lisan*

Selanjutnya, aspek ketiga di bawah komponen amalan ialah komunikasi lisan. Dapatkan menunjukkan bahawa komunikasi lisan juga terkandung dalam salah satu Teori Kesopanan Leech. Merujuk dapatan kajian ini, kesemua peserta subjek mengamalkan bercakap dengan lemah lembut, memberi arahan dengan sistematik, memberi dan menjawab salam, memberi perangsang, menggunakan kata panggilan yang sesuai, meminta persetujuan murid dan memberi pujiyan kepada murid-murid ketika menjalankan sesi PdPc. Pengkaji mendapati ada beberapa maksim yang terlibat dalam amalan komunikasi lisan guru.

Guru bercakap dengan lemah lembut, guru memberi dan menjawab salam serta guru memberi arahan dengan sistematik merupakan amalan di bawah Maksim Santun. Maksim santun yang membawa maksud mengurangkan kerugian individu dan menambahkan keuntungan orang lain membuktikan bahawa dalam pertuturan perlu mengamalkan perkara-perkara yang santun. Dapatkan mendapati guru sentiasa menggunakan nada rendah dan lemah lembut ketika menasihati murid, menjelaskan pengajaran kepada murid, bertanyakan kehadiran sebelum memulakan PdPc, meminta murid menghantar kerja sekolah dan ketika mengucapkan terima kasih. Guru kelihatan santun bila mengamlkannya kerana bagi peserta subjek jika mengujarkan sesuatu dengan lemah lembut sekali gus guru akan dijadikan teladan, tidak akan mengeluarkan kata-kata yang kasar, mendidik murid agar tidak menyakiti orang lain dan murid-murid juga akan belajar untuk memberikan respon dengan baik kelak. Selain itu, guru juga mengamalkan memberi arahan dengan sistematik seperti menjelaskan perkara-perkara yang perlu dilakukan dalam kerja berkumpulan, menerangkan proses sesuatu perkara ketika mengajar, menyusun kata-kata agar lebih teratur dan lebih difahami murid. Seterusnya amalan memberi dan menjawab salam ini juga diamalkan oleh peserta subjek ketika melangkah masuk ke dalam bilik darjah dan juga melangkah keluar setelah tamat sesi PdPc seseorang

guru itu. Kesemua ini sememangnya dijadikan amalan guru-guru di dalam kajian KBGB di SAMSSEL ini.



**Rajah 8.** Hubungan Pola Amalan Komunikasi Lisan KBGB di SAMSSEL

Amalan komunikasi lisan yang seterusnya ialah Maksim Kerendahan Hati iaitu guru menggunakan nama panggilan yang sesuai. Menurut Ismail dan Mat Hassan [22] ada menyatakan seorang penutur yang memiliki kesantunan yang baik akan sentiasa menggunakan strategi santun dalam berkomunikasi seperti dengan menggunakan kata sapaan dan gelaran yang mengandungi nilai-nilai hormat, bahasa yang halus, serta mimik muka yang disenangi. Maksim ini membawa maksud guru hendaklah mengurangkan pujian kepada diri sendiri dan perlulah sentiasa merendahkan diri mereka ketika berkomunikasi [40]. Salah satu contoh ciri maksim kerendahan hati ini ialah guru menggunakan kata panggilan yang sesuai ketika berkomunikasi dengan murid-murid. Contohnya, guru membahasakan diri sebagai "saya", "ustaz", "teacher" dan memanggil murid dengan kata ganti nama diri yang sesuai seperti "awak". Hal ini dikatakan demikian kerana kata panggilan yang sesuai perlu diamalkan dengan baik terutamanya ketika terlibat dalam komunikasi sosial.

Maksim Persetujuan juga diamalkan oleh peserta subjek dalam dapatan amalan komunikasi lisan iaitu guru mengamalkan meminta persetujuan murid ketika dalam sesi pembelajaran. Maksim ini bermaksud guru perlu mengurangkan ciri-ciri ketisaksesuaian antara diri sendiri dengan orang lain sekali gus cuba menyesuaikan diri dengan orang sekeliling. Oleh itu, guru mengamalkan meminta persetujuan murid agar sesi PdPc itu dapat dijalankan dengan baik tanpa ada gangguan perasaan tidak puas hati. Sebagai contoh, guru ingin memberi peruntukan masa dalam kerja berkumpulan, namun demikian guru meminta jika murid bersetuju dengan masa yang diberi olehnya. Selain itu, penggunaan perkataan "boleh" itu juga melambangkan meminta persetujuan guru kepada murid. Hal ini boleh dirujuk oleh pengkaji Tahir dan Zainon Hamzah [47] yang mengatakan ujaran meminta persetujuan juga dianggap santun.



**Rajah 9.** Hubungan Pola Amalan Sifat Semula Jadi KBGB di SAMSSEL

#### d) *Sifat Semula Jadi*

Aspek keempat di bawah komponen amalan ialah sifat semula jadi. Pengkaji mendapati bahawa sifat semula jadi terkandung dalam salah satu Teori Kesopanan Leech. Dapatkan menunjukkan peserta subjek mengamalkan sifat semula jadi mereka seperti guru memberi peluang, guru menasihati dengan baik, guru penyayang dan guru merendah diri di dalam kajian KBGB ini. Sifat semula jadi ini sememangnya diamalkan oleh peserta subjek bagi mewujudkan suasana yang harmoni dan aman ketika bertutur dalam komunikasi sehari-hari.

Pengkaji mendapati terdapat dua amalan yang diamalkan peserta subjek iaitu guru memberi peluang dan guru rendah diri. Kedua-dua amalan ini terkandung dalam Maksim Kerendahan Hati kerana dalam maksim ini guru sentiasa perlu merendahkan diri sendiri ketika berkomunikasi. Sifat semula jadi merendah diri ini dapat dibuktikan dengan sentiasa mengelakkan sifat sombang dan bangga diri dalam bertutur dengan murid-murid. Sifat semula jadi ini hanya perlu diamalkan bagi menjayakan mana-mana sesi PdPc guru. Melalui sifat rendah diri ini akan digunakan sebagai kayu ukur kesantunan seseorang individu itu dalam berkomunikasi [49].

Namun demikian, guru memberikan nasihat dan guru penyayang merupakan amalan sifat semula jadi peserta subjek. Kedua-dua ciri ini boleh dikategorikan dalam Maksim Sokongan. Maksim ini menghendaki agar menghindarkan daripada menuturkan apa-apa sahaja yang tidak manis tentang orang lain terutama sekali tentang pendengar [5]. Dalam dapatkan membuktikan peserta subjek mengamalkan menasihati murid menjaga perlakuan mereka ketika menjalankan aktiviti berkumpulan, menasihati mencari kesalahan diri sendiri, menasihati agar murid-murid sayang akan negara sendiri, menasihati agar jangan bercakap kasar, menasihati dalam menjaga adab ketika bergaul, menasihati agar menjaga solat, menasihati agar menyiapkan kerja sekolah, menasihati agar menjaga pemakanan sehari-hari dan menasihati agar mengamalkan memberi salam kepada guru. Hal ini dikatakan demikian kerana guru dianggap santun jika memberi nasihat dengan baik, tidak mencaci, tidak mengherdik dalam berkomunikasi. Selain itu, merujuk Musa *et al.*, [38] seseorang guru yang mempunyai personaliti menarik seperti mudah mesra, penyayang, peramah, prihatin dan pandai bergurau akan lebih gemar didampingi oleh murid-murid.

#### 5.6 *Impak Kajian Dan Cadangan Sumbangan Kajian*

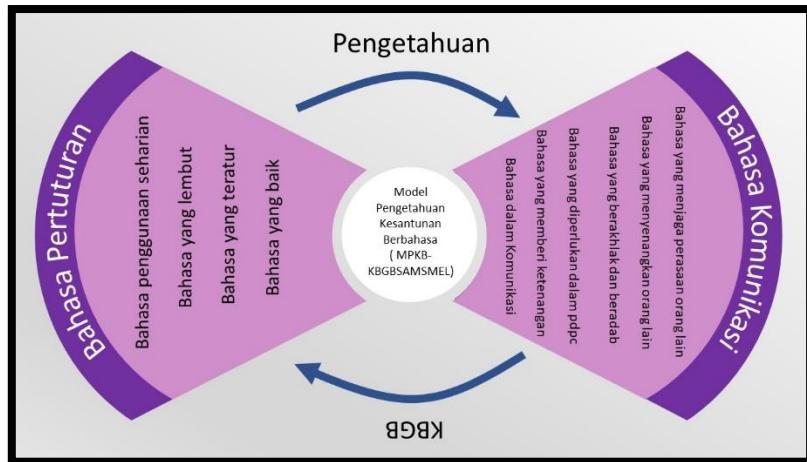
Bahagian ini, pengkaji akan membincangkan aspek impak kajian dan cadangan sumbangan kajian kepada pihak yang berkaitan dan memerlukan.

#### 5.7 *Impak Kajian*

Implikasi perbincangan dapanan kajian ini menghasilkan beberapa model kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di SAMSSEL. Penghasilan model kesantunan berbahasa ini

mengukuhkan kerangka teori kajian yang dibina untuk menghasilkan model yang saintifik, asli dan terbukti praktikalnya oleh guru bahasa di SAMSSEL. Justeru itu, hasil daripada pola dapatan dan perbincangan kajian, terdapat dua model kesantunan berbahasa. Model tersebut ialah Model Pengetahuan Kesantunan Berbahasa (MPKB-KBGBSAMSMEL) dan Model Amalan Kesantunan Berbahasa (MAKB-KBGBSAMSMEL).

a. Penghasilan Model Pengetahuan Kesantunan Berbahasa (MPKB-KBGBSAMSMEL)

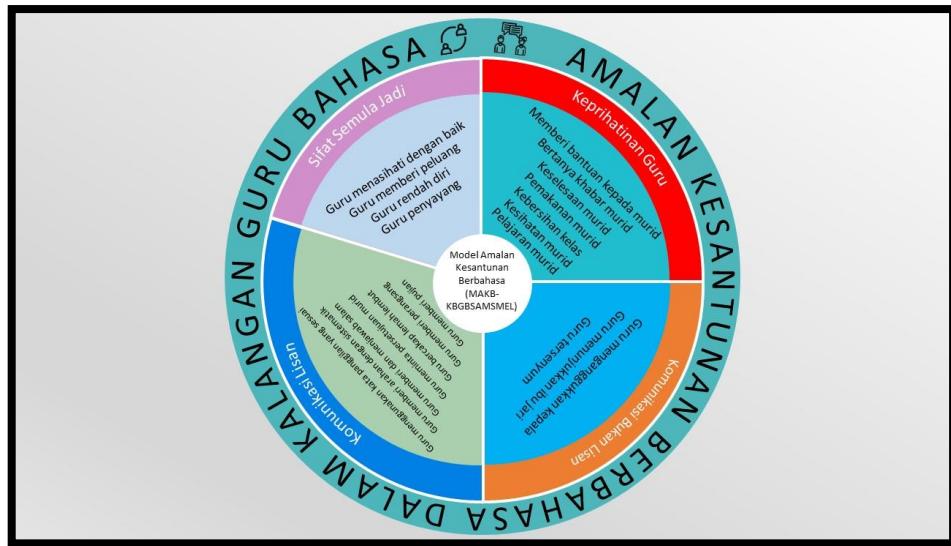


Rajah 10. Model Pengetahuan Kesantunan Berbahasa (MPKB-KBGBSAMSMEL)

Berdasarkan Rajah 10, MPKB-KBGBSAMSMEL merupakan model pengetahuan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di SAMSSEL. Model ini dibina hasil daripada pola hubungan bahasa pertuturan dan bahasa komunikasi guru bahasa. Pengetahuan guru terhadap kesantunan berbahasa ini sebagai bahasa pertuturan iaitu bahasa penggunaan seharian, bahasa yang lembut, bahasa yang teratur dan bahasa yang baik. Manakala, pola bahasa komunikasi juga merupakan pengetahuan guru bahasa iaitu sebagai bahasa yang menjaga perasaan orang lain, bahasa yang menyenangkan orang lain, bahasa yang berakhlik dan beradab, bahasa yang diperlukan dalam pdpc, bahasa yang memberi ketenangan dan juga bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi. Model ini merupakan model kesantunan asas bagi seseorang guru bahasa di SAMSSEL.

b. Penghasilan Model Amalan Kesantunan Berbahasa (MAKB-KBGBSAMSMEL)

Berdasarkan Rajah 11, MAKB-KBGBSAMSMEL merupakan model amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan guru bahasa di SAMSSEL. Model ini dibina hasil daripada pola hubungan keprihatinan guru, komunikasi bukan lisan, komunikasi lisan dan sifat semula jadi. Amalan guru terhadap kesantunan berbahasa ini sebagai keprihatinan guru memberi bantuan kepada murid, bertanya khabar murid, prihatin tentang keselesaan murid, pemakanan murid, kebersihan kelas, kesihatan murid dan juga pelajaran murid. Selain itu, komunikasi bukan lisan seperti guru menganggukkan kepala, guru menunjukkan ibu jari dan juga guru tersenyum. Sementara itu, komunikasi lisan pula mendapati guru bercakap lemah lembut, guru memberi arahan dengan sistematik, guru memberi dan menjawab salam, guru memberi perangsang, guru memberi puji, guru meminta persetujuan murid dan guru menggunakan kata panggilan yang sesuai. Amalan yang terakhir ialah sifat semula jadi iaitu guru menasihati dengan baik, guru memberi peluang, guru rendah diri dan guru penyayang. Model ini merupakan model kesantunan utama bagi seseorang guru bahasa di SAMSSEL.



**Rajah 11.** Model Amalan Kesantunan Berbahasa (MAKB-KBGBSAMSMEL)

## 6. Penutup

Keseluruhan dalam bab ini pengkaji membincangkan rumusan keseluruhan hasil kajian dan perbincangan dapatan kajian. Seterusnya pengkaji membincangkan juga aspek impak kajian dan sehingga menghasilkan dua model kajian. Melalui perbincangan ini juga, pengkaji mencadangkan supaya model KBGBSAMSMEL agar diamalkan oleh semua guru bahasa di Malaysia. Penghasilan dua model kajian oleh pengkaji adalah bertujuan untuk memantapkan dan mempertingkatkan tahap pengetahuan dan pengamalan semua guru bidang bahasa khususnya dan guru bidang lain amnya yang berkhidmat di semua sekolah seluruh Malaysia.

## Rujukan

- [1] Rashid, Noriat A., Pong Ying Boon, and Kiet Wah Wong. *Asas kepimpinan dan perkembangan profesional guru*. Oxford Fajar, 2010.
  - [2] Abdul Majid, R. 2014. Nilai-nilai murni dan budi bahasa, hlm. Vol. 002. Bahagian Penerbitan Dasar Negara, Jabatan Penerangan Malaysia, Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia.
  - [3] Abdul Rahim, N. A. & Badusah, J. 2016. Profesionalisme Guru Bahasa Melayu ke Arah Pendidikan Berkualiti. Seminar Pascasisiwazah Pendidikan Bahasa Melayu & Kesusastraan Melayu Kali Kelima.
  - [4] ABDULLAH, MOHD NASRI BIN. "PENGAMALAN KOMPETENSI DALAM KALANGAN PENSYARAH PENDIDIKAN ISLAM INSTITUT PENDIDIKAN GURU DI MALAYSIA."
  - [5] Bakar, Abu, and Siti Saniah. "Komunikasi Interpersonal Guru Bahasa di Jerman." *GEMA Online Journal of Language Studies* 17, no. 2 (2017).
  - [6] Ahmad, Ainal Akmar, Maizatul Azura Yahya, Nasihah Hashim, and Noor Aida Mahmor. "Kesantunan bahasa semasa berkomunikasi di laman sosial." *Dalam Proceeding* (2016).
  - [7] Andari, Gabriel Dinda, and Muhammad Sufyan Abdurahman. "Antipati Terhadap Perkembangan TIK." *DIALEKTIKA* 5, no. 1 (2018).
  - [8] Anis, M. A. & Esa, A. 2016. Implikatur Dalam Kesantunan Berbahasa: Analisis Teori Relevans. *Jurnal Pemikir Pendidikan* 7: 101–112.
  - [9] Bahagian Pembangunan Kurikulum, K. P. M. 2016. Dokumen Standard Kurikulum dan Pentaksiran Bahasa Melayu Tingkatan 2.
  - [10] Beden, S. 2016. Analisis Kesopanan Berbahasa Dalam Novel Melunas Rindu.
  - [11] Bogdan, Robert C., and Sari Knopp Biklen. "Research for education: An introduction to theories and methods." (2007).
  - [12] Brown, Penelope. "Politeness and language." In *The International Encyclopedia of the Social and Behavioural Sciences*.

- Sciences (IESBS), (2nd ed.), pp. 326-330. Elsevier, 2015.  
<https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.53072-4>
- [13] Creswell, J. W. 2007. Qualitative Inquiry and Research Design.
- [14] Creswell, J. W. 2008. Research Design ; Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Animal Genetics, hlm. Vol. 39.
- [15] bin Darusalam, Ghazali, and Sufean Hussin. *Metodologi penyelidikan dalam pendidikan: Amalan dan analisis kajian*. Penerbit Universiti Malaya, 2016.
- [16] Dewan Bahasa dan Pustaka Kuala Lumpur. 2010. Kamus Dewan Edisi Keempat.
- [17] Sajani, Hafidzoh Sirri. "Kesantunan berbahasa dalam komunikasi tulisan: analisis kajian Guru-Guru Bahasa Melayu Sekolah Rendah Park View (Singapura)." PhD diss., (BA)--Jabatan Bahasa Melayu, Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya, 2013/2014., 2014.
- [18] Hamid, Zulkifley, and Naidatul Zamrizam Abu. "Memupuk perpaduan di Malaysia-Santun bahasa dalam kalangan murid pelbagai etnik dari aspek penggunaan kata ganti nama diri (The making of Malaysian solidarity-Pronouns usage in courteous language among multi-ethnic pupils)." *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space* 9, no. 4 (2017).
- [19] Ibrahim, K. & Kamaruzaman, N. F. 2017. Kesantunan Bahasa dalam Rancangan Bual Bicara Meletop : Satu Kajian Sosiolinguistik. *Jurnal Linguistik* 21(2): 60–68.
- [20] Idris, N. 2013a. Penyelidikan dalam Pendidikan. Mc Graw Hill Education.
- [21] Idris, N. 2013b. Penyelidikan dalam Pendidikan.
- [22] Ismail, M. L. H. & Mat Hassan, A. F. 2016. Kesantunan Berbahasa Dalam Kalangan Pelajar Universiti Utara Malaysia (UUM). Proceedings of the ICECRS 1(1): 959–966.  
<https://doi.org/10.21070/picecrs.v1i1.638>
- [23] Jasmi, K. A. 2016. Kesahan dan Kebolehpercayaan dalam Kajian Kualitatif (January 2012).
- [24] Jasmi, Kamarul Azmi, A. T. Tamuri, Mohd Izham Mohd Hamzah, and M. Izham. "Faktor pentadbir dan pengetua dalam kecemerlangan guru cemerlang pendidikan Islam dan guru di sekolah menengah: Satu kajian kes." *Journal of Islamic and Arabic Education* 2, no. 1 (2010): 13-20.
- [25] Johar, S. S. 2014. Kesan Pengaruh Kecerdasan Emosi, Personaliti Dan Estim kendiri Ke Atas Komitmen Terhadap Organisasi. Pengurusan.
- [26] Johari, Arina, and Indirawati Zahid. "Manifestasi kesantunan Melayu dalam ujaran memberi dan meminta nasihat." *GEMA Online® Journal of Language Studies* 16, no. 2 (2016).  
<https://doi.org/10.17576/gema-2016-1602-05>
- [27] Kementerian Pelajaran Malaysia Surat Pekeliling Ikhtisas Bil. 3/1999 Penyediaan Rekod Pengajaran dan Pembelajaran (1999).
- [28] Kementerian Pendidikan Malaysia Akta Pendidikan 1996 (Akta 550) (1996).
- [29] Harras, Kholid A., and Andika Dutha Bachari. "Dasar-dasar Psikolinguistik." *Bandung: Upi Press, Putaka Budi Digital* (2009).
- [30] Kosadi, H. S. 1997. Kebermaknaan bahasa tutur guru dan siswa dalam proses belajar mengajar di sekolah dasar.
- [31] Lebar, O. 2017. Penyelidikan Kualitatif: Pengenalan kepada Teori dan Metode (Edisi Kedua).
- [32] Leech, G. 1983. *The Principles of Pragmatics*. Longman.
- [33] Maros, Marlyna. "Strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran." *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa & Kebudayaan Melayu* 3 (2011): 7-20.
- [34] Marzuki, S., Ahmad, N. H. & A. Ghani, M. F. 2010. Analisis Pelan Induk Pembangunan Pendidikan (PIPP) 2006-2010 Digubal Berdasarkan Pembagunan Pendidikan Malaysia Ke-9 (RMK9) dan Wawasan 2020: Isu dan Pelaksanaannya. *Jurnal Internasional* 34(3): 4628.
- [35] Md Ali, R., Mohd Yusof, F. & Shaffie, F. 2018. Pengumpulan Data Kualitatif dalam Penyelidikan. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- [36] Mohd Kiram, N. 2004. Kesantunan Berbahasa Orang Melayu Menerusi Gaya Pengurusan Air Muka Dalam SAGA: Aplikasi Teori Ting-Toomey 284–300.
- [37] Moain, Amat Juhari. *Sistem panggilan dalam bahasa Melayu: suatu analisis sosiolinguistik*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia, 1989.
- [38] Musa, Khalip, and Hariza Abd Halim. "Kemahiran Interpersonal Guru dan Hubungan dengan Pencapaian Akademik Pelajar (Interpersonal Teacher Skill and It's Relationship with Students' Academic Achievement)." *Jurnal Pendidikan Malaysia (Malaysian Journal of Education)* 40, no. 2 (2015): 89-99.  
<https://doi.org/10.17576/jpen-2015-4002-01>
- [39] Hamid, Nafisah Abd, and Sekolah Rendah Qifa. "Kesantunan Bahasa–Penggunaan Sistem Sapaan Dan Eufemisme Dalam Komunikasi." *Dlm. Perkongsian Profesional Bagi Guru-Guru Permulaan. Singapura: Pusat Bahasa Melayu Singapura, Kementerian Pendidikan Singapura* (2015).

- [40] Nurjamily, Wa Ode. "Kesantunan berbahasa indonesia dalam lingkungan keluarga (kajian sosiopragmatik)." *Jurnal Humanika* 3, no. 15 (2017).
- [41] Omar, A. 2000. Wacana, Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan.
- [42] Pengurusan, P. 2019. Manual Pengurusan 2019.
- [43] Pusat Perkembangan Kurikulum. 2015. *Sukatan Pelajaran Bahasa Melayu*.
- [44] Ramli, Zuraini, Dahlia Janan, Mohamed Redzwan, Husna Faredza, and Khairul Azam Bahari. "Amalan kesantunan berbahasa di sekolah." (2009).
- [45] Rashid, Roswati Abdul, Isma Rosila Ismail, Radhiah Ismail, and Roslina Mamat. "Ketidaksantunan dalam Perbualan Bahasa Jepun oleh Pemandu Pelancong Malaysia (Impoliteness in Japanese Language by Malaysian Tourist Guide)." *GEMA Online® Journal of Language Studies* 17, no. 3 (2017).  
<https://doi.org/10.17576/gema-2017-1703-06>
- [46] Sariyan, Awang. *Santun berbahasa*. Dewan Bahasa dan Pustaka, 2007.
- [47] Tahir, R. & Zainon Hamzah, Z. A. 2017. Penanda Santun Dalam Perbualan Kanak-kanak Melayu. *Jurnal Bahasa* 17(1): 193–209. Retrieved from
- [48] Ulfah, Syofia, Zamri Mahamod, and Jamaludin Badusah. "Amalan Komunikasi Interpersonal Direktif Guru Bahasa Indonesia Ketika Memulakan Pengajaran." *Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu* 2, no. 2 (2016): 71-82.
- [49] Ulfah, S., Mohamod, Z. & Badusah, J. 2015. *Komunikasi Interpersonal*. Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- [50] Hamzah, Zaitul Azma Zainon, and A. F. M. Hassan. "Penggunaan strategi ketidaksantunan dalam kalangan remaja di sekolah." *Jurnal Linguistik* 16 (2012): 62-74.
- [51] Zainon Hamzah, Z. A., Mat Hassan, A. F. & Md Adama, M. N. H. 2013. Kesantunan Bahasa Dalam Kalangan Remaja Sekolah Menengah. *Malaysian Journal of Society and Space* 4(4): 186–197.
- [52] Zukeflli, Nur Nadirah, and Vijayaletchumy Subramaniam. "Paralinguistik dalam Pemerolehan Bahasa Kanak-kanak." *International Journal of Language Education and Applied Linguistics* (2018).
- [53] Zulkifly, O. 2013. Latar Belakang Pendidikan Bahasa Melayu. Student Report, hlm. Vol. 60, 27–30. Universiti Malaya.