

**Tiket Bahasa Cantik: Refleksi Kesantunan Pelajar Institut Pendidikan Guru (IPG)**  
(*Beautiful Language Ticket: Reflections on Politeness of Students of the Institute of Teacher Education (IPG)*)

Ezura Nasir<sup>1\*</sup> dan Zamri Mahamod<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jabatan Pengajian Melayu, Institut Pendidikan Guru Kampus Pendidikan Islam, Bangi, Selangor, Malaysia

<sup>2</sup>Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor, Malaysia

\*Pengarang Koresponden: [ezura.nasir@ipgm.edu.my](mailto:ezura.nasir@ipgm.edu.my)

Diserah: 22 Oktober 2025 / Diterima 29 Mei 2026

**Abstrak.** Kesantunan berbahasa merupakan elemen penting dalam membentuk interaksi sosial yang harmoni dalam konteks pendidikan guru. Namun begitu, kajian empirikal yang meneliti amalan kesantunan berbahasa pelajar Institut Pendidikan Guru (IPG) menggunakan artifak reflektif autentik masih terhad. Kajian ini dijalankan di Institut Pendidikan Guru Kampus Pendidikan Islam bagi meneroka tema kesantunan berbahasa yang direkodkan oleh pelajar melalui dokumen reflektif “Tiket Bahasa Cantik,” iaitu catatan pengalaman sebenar terhadap perlakuan santun rakan sebaya dalam interaksi harian pembelajaran Bahasa Melayu. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti strategi kesantunan yang diamalkan oleh pelajar IPG serta menganalisis integrasi nilai budaya Melayu dengan pengurusan muka dalam pengalaman komunikasi mereka. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan reka bentuk kajian kes. Seramai 25 pelajar aktif dalam kursus Bahasa Melayu dipilih secara bertujuan sebagai peserta. Data dikumpulkan melalui analisis ke atas 100 dokumen “Tiket Bahasa Cantik” dan dianalisis menggunakan kaedah analisis tematik secara sistematik. Proses analisis melibatkan pembacaan data secara mendalam, penjaan kod awal, pembentukan dan semakan tema, penentuan definisi tema serta penulisan laporan. Keabsahan dapatan kajian diperkukuh melalui gabungan maklumat daripada pelbagai sumber, semakan pakar dan pengesahan peserta. Hasil dapatan kajian berjaya mengenal pasti lima tema amalan kesantunan utama iaitu penggunaan bahasa sopan dan lembut, amalan saling membantu antara rakan, cara menegur secara halus dan berhemah, menjaga keharmonian dan mengelakkan konflik serta kawalan emosi dan pembawaan sikap positif. Kajian ini memberikan implikasi praktikal kepada pendidik dan institusi latihan guru dengan mencadangkan penggunaan aktiviti reflektif sebagai medium berkesan untuk memupuk kesantunan berbahasa dalam kurikulum IPG.

**Kata kunci** Kesantunan berbahasa; tiket bahasa cantik; strategi refleksi pelajar; analisis tematik; pembangunan profesionalisme guru.

**Abstract.** Language politeness is an essential element in shaping harmonious social interactions within the teacher education context. However, empirical studies examining the language politeness practices of Institute of Teacher Education (IPG) students using authentic reflective artefacts remain limited. This study was conducted at the Institute of Teacher Education Islamic Education Campus to explore the themes of language politeness recorded by students through “Beautiful Language Ticket” reflective documents, which are real-life records of polite behavior among peers during daily Malay language learning interactions. This study aims to identify the politeness strategies practiced by IPG students and analyze the integration of Malay cultural values with face management in their communication experiences. This study employs a qualitative approach with a case study design. A total of 25 active students in the Malay language course were purposively selected as participants. Data were collected through the analysis of 100 “Beautiful Language Ticket” documents and analyzed systematically using thematic analysis. The analysis process involved data familiarization, generating initial codes, developing and reviewing themes, defining themes, and producing the report. The credibility of the findings was enhanced through information triangulation from multiple

*sources, expert review, and participant validation. The findings successfully identified five main themes of politeness practices, the use of polite and gentle language, the practice of mutual help among peers, tactile and courteous ways of correction, maintaining harmony and avoiding conflict, as well as emotional control and positive attitude. This study provides practical implications for educators and teacher training institutions by proposing the use of reflective activities as an effective medium to cultivate language politeness within the IPG curriculum.*

**Keywords** *Language politeness; beautiful language ticket; student reflection strategies; thematic analysis; teacher professional development*

## Pengenalan

Kesantunan berbahasa merupakan aspek asas dalam komunikasi interpersonal yang berfungsi memelihara keharmonian sosial dan saling menghormati (Leech, 1983). Dalam konteks kajian ini, kesantunan bahasa tidak sekadar ditakrifkan sebagai penggunaan kosa kata yang halus, malah melibatkan pemilihan strategi komunikasi strategik yang bertujuan mengelakkan konflik, menjaga 'face' (air muka atau maruah) individu, serta memupuk keakraban (Brown & Levinson, 1987; Albawardi & Alqahtani, 2022). Hubungan antara konsep kesantunan dan pengurusan muka ini menjadi teras dalam menilai cara interaksi sosial diterjemahkan dalam persekitaran akademik. Melalui Politeness Theory oleh Brown dan Levinson (1987), konsep 'muka' dibahagikan kepada 'muka positif' (keinginan dihargai) dan 'muka negatif' (keinginan bebas bertindak). Dalam interaksi harian, manifestasi pengurusan muka ini dikesan melalui pengzahiran emosi dan maklum balas; amalan memuji memenuhi *positive face*, manakala strategi teguran atau permintaan halus bertindak mengurangkan ancaman terhadap *negative face* (Albawardi & Alqahtani, 2022). Di Malaysia, analisis kesantunan ini diintegrasikan dengan Model Kesantunan Asmah Haji Omar (2000) yang menawarkan kerangka hibrid melalui penggabungan teori barat dengan nilai budaya tempatan, kehalusan budi dan tata susila masyarakat Melayu. Model ini membahagikan kesantunan kepada 'kesantunan asas' (kepatuhan norma) dan 'kesantunan berkendala' (strategi komunikasi kompleks/pujian tidak langsung) (Asmah Haji Omar, 2000; Zulkifli et al., 2019).

Di Institusi Pendidikan Guru (IPG), amalan kesantunan ini memikul peranan yang lebih kritikal kerana persekitaran tersebut merupakan medan pembentukan jati diri bakal pendidik yang bakal menjadi model teladan masyarakat (Latrech & Alazzawie, 2022). Pelajar yang menguasai kesantunan bahasa didapati memamerkan sikap positif seperti toleransi yang tinggi sekali gus menyumbang kepada ekosistem pembelajaran yang kondusif (Freitas et al., 2021). Keupayaan mengaplikasikan strategi kesantunan yang berkesan ini terbukti membantu pelajar IPG menyesuaikan diri dengan persekitaran profesional secara positif (Mohamad, 2022). Konteks IPG di Malaysia dipilih secara sengaja kerana institusi ini memikul mandat nasional dalam menyatukan nilai budaya tempatan dengan standard profesionalisme global. Keperluan konteks ini adalah relevan dengan cabaran global yang menuntut bakal guru menguasai kompetensi insaniah yang tinggi sebelum melangkah ke alam kerjaya antarabangsa.

Meskipun kesantunan diakui penting, terdapat satu permasalahan kajian yang signifikan berkaitan kebimbangan yang semakin meningkat tentang amalan komunikasi dalam kalangan generasi muda, termasuk bakal guru. Mereka didapati adakalanya terdorong oleh budaya komunikasi digital dan kasual yang mengetepikan nilai kesantunan tradisional. Kesedaran terhadap kesantunan digital ini kritikal kerana medium komunikasi maya menuntut pemilihan bahasa yang berhemah bagi mengelakkan salah faham dan konflik interpersonal (Ahmad & Mahbob, 2023; Wardah Ismail et al., 2023). Sekiranya isu kemerosotan atau salah faham dalam aplikasi strategi kesantunan ini tidak ditangani, perkara ini dibimbangi akan memberikan implikasi negatif terhadap kualiti pendidikan negara iaitu dengan melahirkan guru yang gagal memamerkan kompetensi komunikasi yang berhemah di bilik darjah. Kesan rantaianya bakal menjejaskan kualiti hubungan pedagogi antara guru dan murid, menurunkan motivasi pelajar serta merencat usaha Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) dalam melahirkan modal insan yang beretika tinggi (Nasir & Mahamod, 2020; Kurniarahman, 2024). Oleh itu, pihak berkepentingan seperti komuniti IPG, para penggubal polisi latihan

perguruan dan sektor pendidikan secara amnya memerlukan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana bakal guru ini merefleksikan amalan bahasa mereka demi menyokong reformasi polisi pendidikan semasa (Vrasidas & McIsaac, 2001; Zulkifli *et al.*, 2019).

Sorotan literatur menunjukkan bahawa kajian-kajian lepas mengenai kesantunan bahasa dalam kalangan pelajar institusi tinggi umumnya didominasi oleh kaedah kuantitatif, seperti pengedaran soal selidik, atau kaedah kualitatif konvensional seperti pemerhatian luar (Zulkifli *et al.*, 2019; Liu, 2023). Walau bagaimanapun, analisis kritis terhadap literatur sedia ada mendapati wujud trend yang kerap kali mengabaikan suara autentik dan proses metakognitif pelajar itu sendiri semasa mereka berinteraksi dalam kehidupan harian. Kajian terhadap wacana akademik mendapati amalan kesantunan dipandu secara dinamik oleh norma budaya (Makhtar & Laengkang, 2016), manakala dalam aspek pengurusan konflik, penggunaan strategi penolakan yang berhemah amat penting bagi memelihara imej diri (Mohd Kamal & Ariffin, 2023). Walaupun model kesantunan interpersonal semasa membuktikan strategi seperti arahan beradab dan pujian mampu membina suasana menyokong (Kurniarahman, 2024; Nurmayana *et al.*, 2025), literatur tempatan masih mengalami kekurangan kajian yang memanfaatkan artifak reflektif sendiri bagi mendalami tema konflik dan pujian harian, khususnya dalam menilai penerapan nilai akhlak berteraskan acuan latihan perguruan Islam (Rosnani & Zaimah, 2021). Berdasarkan limitasi literatur tersebut, wujud satu jurang kajian yang nyata dari aspek metodologi dan empirikal iaitu kekurangan kajian yang memanfaatkan artifak reflektif pelajar sebagai sumber data utama untuk menerokai kesantunan bahasa secara langsung.

Bagi merapatkan jurang tersebut, kajian ini memperkenalkan kebaruan melalui penggunaan aktiviti "Tiket Bahasa Cantik" sebagai instrumen pengumpulan data autentik. Pembaharuan ini memberikan sumbangan metodologi kerana catatan refleksi asli pelajar digunakan untuk mendedahkan strategi kesantunan yang dinamik, melampaui batas data soal selidik yang statik (Freitas *et al.*, 2021; Liu, 2023). Penggunaan instrumen "Tiket Bahasa Cantik" bertindak sebagai pendekatan objektif untuk menangkap data autentik tersebut terus daripada perspektif pengalaman dan pemerhatian harian pelajar sendiri. Dari segi praktikal, sumbangan kajian ini adalah untuk menyediakan pendekatan baharu dalam pedagogi bahasa Melayu, kurikulum bahasa (Rahayuningsih *et al.*, 2020), penyemaian nilai murni merentas perspektif sosiokultural (Wong *et al.*, 2023) serta kursus sahsiah di IPG bagi melahirkan pendidik yang berwibawa dan beretika seiring dengan aspirasi pendidikan negara.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap, impak dan strategi kesantunan berbahasa yang digunakan oleh pelajar IPG dalam interaksi sosial harian mereka melalui artifak "Tiket Bahasa Cantik". Secara khusus, kajian ini menetapkan dua objektif utama, iaitu untuk:

- i. Mengenal pasti strategi kesantunan yang direkodkan oleh pelajar melalui rekod "Tiket Bahasa Cantik".
- ii. Menganalisis integrasi nilai budaya Melayu dengan pengurusan muka dalam refleksi pengalaman interaksi harian pelajar.

## Metodologi

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan reka bentuk kajian kes untuk meneroka secara mendalam amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar Institut Pendidikan Guru (IPG) Kampus Pendidikan Islam. Pendekatan kualitatif dipilih kerana membolehkan pemahaman yang lebih menyeluruh, kontekstual dan mendalam terhadap pengalaman, sikap, serta nilai yang diamalkan oleh pelajar dalam konteks kesantunan berbahasa (Creswell & Poth, 2018; Freitas *et al.*, 2021). Reka bentuk kajian kes pula dipilih kerana berupaya memberikan gambaran yang holistik dan terperinci mengenai fenomena sosial yang unik dalam situasi atau lokasi tertentu, iaitu melibatkan kursus Bahasa Melayu di IPG Kampus Pendidikan Islam (Nasir & Mahamod, 2020). Justifikasi pemilihan reka bentuk ini adalah untuk menjawab persoalan kajian yang memerlukan pendedahan naratif dan interpretasi mendalam terhadap amalan harian peserta.

Kaedah pengumpulan data yang utama dalam kajian ini adalah melalui analisis dokumen berasaskan bahan artifak dan data reflektif pelajar. Pendekatan ini dipilih kerana bersesuaian dengan objektif kajian untuk menangkap data seketika yang tulen tanpa gangguan atau manipulasi luaran (Kurniarahman, 2024). Pemilihan

peserta kajian pula dilakukan secara persampelan bertujuan yang melibatkan seramai 25 orang pelajar dari IPG Kampus Pendidikan Islam yang memenuhi kriteria inklusif yang ditetapkan. Kriteria tersebut merangkumi pelajar yang sedang atau pernah mengikuti kursus berkaitan kesantunan berbahasa serta aktif dalam aktiviti pembelajaran Bahasa Melayu. Pemilihan secara bertujuan ini penting bagi memastikan penyelidik mendapat akses kepada individu yang berupaya membekalkan maklumat yang kaya, signifikan, dan relevan dengan fenomena kesantunan yang dikaji (Palinkas et al., 2015; Nasir & Mahamod, 2020).

Bagi prosedur pengumpulan data, proses ini dilaksanakan sepanjang semester yang berlangsung selama lima bulan dan kemuncaknya adalah semasa sesi kuliah akhir di IPG Kampus Pendidikan Islam. Instrumen pengumpulan data yang digunakan ialah dokumen "Tiket Bahasa Cantik", iaitu sebuah borang fizikal bersaiz A6 yang direka bentuk secara khusus dengan format yang mengandungi ruang untuk tarikh, nama rakan yang diperhati, situasi interaksi, dan catatan kesantunan. Melalui instrumen ini, peserta diberikan arahan: "*rekod satu contoh perlakuan santun rakan sekelas sepanjang semester 5 bulan ini*". Setiap pelajar dikehendaki melengkapkan satu tiket utama dan tiga tiket tambahan, yang akhirnya menghasilkan sebanyak 100 dokumen tiket secara keseluruhan daripada 25 orang peserta. Kesemua tiket ini dikumpul pada akhir sesi kelas dan disimpan secara sistematik di dalam fail sulit penyelidik bagi menjamin keselamatan data. Penggunaan instrumen autentik ini bukan sahaja membekalkan data primer yang asli, malah berfungsi membina kesedaran metakognitif pelajar terhadap kepentingan kesantunan dalam pertuturan harian mereka (Nurmayana et al., 2025).

Aspek etika penyelidikan diberikan keutamaan yang tinggi sepanjang kajian ini dilaksanakan. Persetujuan termaklum telah diperoleh secara lisan daripada semua peserta sebelum proses pengumpulan data bermula. Peserta diberikan taklimat yang jelas mengenai tujuan kajian, prosedur yang terlibat serta jaminan kerahsiaan identiti mereka kerana kod rahsia digunakan bagi menggantikan nama sebenar peserta. Semua catatan refleksi dalam tiket digunakan dengan kebenaran penuh dan hak peserta untuk menarik diri atau data mereka pada bila-bila masa sepanjang kajian adalah dijamin sepenuhnya tanpa sebarang prejudis (Israel & Hay, 2006; Creswell & Poth, 2018).

Bagi memastikan kebolehpercayaan dan kesahihan data kajian kualitatif ini, beberapa langkah rigid telah diambil bagi memenuhi kriteria kredibiliti, kebergantungan dan keesahan (Lincoln & Guba, 1985). Pengesahan dapatan dijamin melalui strategi triangulasi iaitu melalui pengekodan bersama oleh dua penyelidik, penyediaan jejak audit yang merekodkan perkaitan kod-tema secara telus, serta semakan pakar yang melibatkan dua pakar bidang linguistik dan pendidikan untuk menilai ketepatan interpretasi. Selain itu, proses semakan peserta turut dijalankan dengan mengembalikan temuan awal kepada 10 orang peserta yang dipilih secara rawak untuk mengesahkan bahawa interpretasi data adalah selaras dengan pengalaman sebenar mereka (Lincoln & Guba, 1985; Nasir & Mahamod, 2020).

Seterusnya, prosedur analisis data dijalankan menggunakan kaedah analisis tematik yang diadaptasi daripada kerangka Braun dan Clarke (2006). Proses ini melibatkan enam tahap sistematik yang digariskan untuk menjawab persoalan kajian secara langsung: (1) familiarisasi data melalui pembacaan berulang-ulang ke atas 100 dokumen tiket, (2) menjana kod awal iaitu sebanyak 150 kod seperti "pujian" dan "tolong" telah dikenal pasti daripada catatan pelajar, (3) mencari tema utama yang menghasilkan 10 tema awal, (4) menyemak semula tema, (5) menentukan dan menamakan tema yang muktamad, dan (6) menulis laporan akhir. Bagi mengurangkan bias interpretasi, penyelidik utama melakukan pengekodan bersama rakan penyelidik dengan nilai persetujuan antara pengkod Cohen's Kappa mencatatkan skor 0.82 sekali gus menunjukkan tahap kebolehpercayaan yang tinggi (Braun & Clarke, 2006; Freitas et al., 2021).

Secara keseluruhannya, gabungan pendekatan kualitatif, instrumen "Tiket Bahasa Cantik" dan analisis tematik yang sistematik ini membolehkan kajian merungkai pelbagai dimensi kesantunan berbahasa, strategi komunikasi dan nilai budaya yang diamalkan dalam interaksi sosial harian pelajar IPG secara mendalam dan berwibawa boleh dirujuk dalam Jadual 1.

Jadual 1. Rangka Reka Bentuk Kajian Kualitatif

Komponen	Huraian
Pendekatan Kajian	Kualitatif – Reka bentuk kajian kes
Tujuan Kajian	Meneroka amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar IPG
Konteks Kajian	Kursus Bahasa Melayu di IPG Kampus Pendidikan Islam
Kaedah Pemilihan Peserta	Persampelan bertujuan
Bilangan Peserta	25 orang pelajar (100 Tiket: 1 utama + 3 tambahan bagi setiap orang)
Instrumen & Prosedur	Dokumen "Tiket Bahasa Cantik" (A6, kutipan data tamat semester 5 bulan, dikumpul pada kuliah akhir)
Kaedah Analisis Data	Analisis tematik (Braun & Clarke, 2006) dengan <i>Inter-coder agreement</i> (Kappa = 0.82)
Kebolehpercayaan ( <i>Trustworthiness</i> )	Triangulasi pengekodan bersama, semakan pakar dan semakan peserta
Etika Penyelidikan	Persetujuan bertahu/termaklum, jaminan kerahsiaan dan hak penarikan diri

### Hasil Kajian

Bahagian ini membentangkan hasil analisis data kualitatif yang diperolehi daripada dokumen "Tiket Bahasa Cantik" yang telah dilengkapkan oleh pelajar Institut Pendidikan Guru (IPG). Secara keseluruhannya, analisis tematik ke atas 100 dokumen tiket tersebut mendedahkan pola amalan kesantunan berbahasa yang dominan, dinamik dan pelbagai dalam kalangan bakal guru. Hasil dapatan disusun secara berstruktur mengikut subtema utama bagi menjawab dua persoalan kajian: (1) jenis strategi kesantunan yang diamalkan dan (2) bagaimana nilai budaya Melayu diintegrasikan dengan pengurusan muka.

#### *Tema 1: Penggunaan Bahasa Sopan dan Lembut*

Analisis dokumen membuktikan bahawa kebanyakan catatan harian pelajar memuatkan ungkapan yang menggambarkan sikap hormat yang tinggi antara satu sama lain. Pelajar didapati secara konsisten memilih perkataan yang halus, mengekalkan nada suara yang tenang, dan mengelakkan sebarang bentuk bahasa perintah yang kasar semasa berinteraksi. Kesantunan ini bukan sahaja wujud dalam bentuk lisan, malah dizahirkan secara holistik bersama dengan pergerakan bahasa tubuh yang menyenangkan seperti senyuman dan pandangan mata yang ikhlas. Sebagai contoh, amalan menggunakan bahasa yang lembut bagi menjaga perasaan serta emosi rakan kuliah dapat dilihat melalui catatan konkrit berikut:

*"Najwa berkata 'Tolonglah print nota ni untuk kawan-kawan', dengan nada lembut dan senyum, bukan memerintah."*

(Amira, Pemerhati, Perempuan, 21 tahun)

Berdasarkan petikan tersebut, penggunaan perkataan "tolonglah" yang digabungkan pula dengan nada suara yang lembut serta senyuman yang manis terbukti berkesan dalam merendahkan rasa terpaksa atau bebanan psikologi pada rakan kuliah. Melalui catatan ini, jelas menunjukkan bahawa pelajar IPG sangat bijak dalam memilih cara berkomunikasi yang terbaik agar suasana interaksi harian mereka menjadi lebih selesa, harmoni, dan mesra. Tindakan mengekalkan kelembutan bahasa seperti ini juga amat penting bagi memastikan tiada pihak yang merasa tertekan atau diketepikan dalam persekitaran akademik yang sibuk.

#### *Tema 2: Amalan Saling Membantu Antara Rakan*

Kesantunan dalam kalangan bakal guru di institusi ini tidak sekadar terikat kepada keindahan bahasa atau estetika perkataan semata-mata. Sebaliknya, amalan murni ini diterjemahkan secara praktikal dalam kehidupan harian mereka melalui tindakan konkrit iaitu saling membantu antara satu sama lain. Pola data ini menonjolkan kecenderungan yang sangat tinggi dalam kalangan pelajar untuk menawarkan sokongan moral

dan bantuan tenaga dalam urusan akademik demi mengurangkan bebanan serta tekanan yang dihadapi oleh rakan sebaya. Contoh sikap saling membantu yang dizahirkan melalui kata ajakan yang mesra dan terbuka dirakamkan seperti berikut:

*"Piya suka tolong saya. Dia juga berkata, 'Jom buat sekali, senang cepat selesai', apabila saya keliru tugas."*

(Amira, Pemerhati, Perempuan, 21 tahun)

Melalui ujaran "jom buat sekali", peserta didapati menggunakan strategi berkomunikasi yang sangat baik untuk meruntuhkan jurang psikologi, menghapuskan rasa rendah diri rakan dan membina kerjasama kelompok yang erat. Tindakan spontan menawarkan bantuan serta-merta apabila melihat rakan kuliah menghadapi jalan buntu dalam tugas akademik mencerminkan sifat kepedulian dan empati yang amat tinggi dalam komuniti pelajar di IPG. Huraian ini membuktikan bahawa amalan tolong-menolong mampu mengukuhkan ikatan persahabatan sekali gus membina persekitaran tempat menimba ilmu yang sangat menyokong dan kondusif.

### *Tema 3: Cara Menegur Secara Halus dan Berhemah*

Kematangan komunikasi dalam kalangan bakal guru ini paling terserlah apabila mereka berupaya menyampaikan teguran, memberikan kritikan membina atau membetulkan kesilapan akademik rakan sebaya tanpa mencetuskan sebarang pergaduhan atau konfrontasi terbuka. Catatan dokumen refleksi merakamkan bahawa tindakan menegur ini sentiasa dipandu oleh keinginan yang tinggi untuk menjaga hubungan baik jangka panjang dengan menggunakan perkataan pelembut yang bersesuaian dengan situasi. Cara menegur yang halus dan penuh berhemah ini dibuktikan melalui catatan berikut:

*"Azim menegur 'Eh, jangan lupa check ejaan tu dulu ya', sambil tolong betulkan, bukan marah."*

(Hasanah, Pemerhati, Perempuan, 20 tahun)

Penggunaan perkataan kecil yang bersifat melembutkan keadaan seperti "eh" dan "ya" dalam petikan di atas bertindak sebagai pelindung perasaan yang mengurangkan rasa terasa hati, kekerasan atau kelantangan teguran tersebut. Apabila teguran lisan ini disekalikan dengan tindakan fizikal yang membina iaitu turun padang untuk turut sama membantu membetulkan kesalahan tersebut secara langsung, rakan yang ditegur tidak akan merasa tersinggung, terancam atau dimalukan di hadapan orang lain. Kemahiran mengurus emosi semasa menegur ini adalah ciri penting yang perlu ada pada setiap bakal guru demi memupuk budaya maklum balas yang sihat di bilik darjah kelak.

### *Tema 4: Menjaga Keharmonian dan Mengelakkan Konflik*

Data kajian mengesahkan dengan jelas bahawa corak komunikasi dan interaksi sosial pelajar dipandu kuat oleh nilai-nilai teras budaya Melayu yang sentiasa mendahulukan tata susila, kesopanan, dan pengekalan keharmonian dalam kelompok. Fokus utama amalan kesantunan pelajar dalam dimensi ini adalah untuk menghindari sebarang bentuk perselisihan faham atau ketegangan interpersonal menerusi strategi bertolak ansur, mengalah secara baik dan berlapang dada. Kecenderungan pelajar untuk mengetepikan ego peribadi atau perasaan negatif demi memastikan hubungan sesama rakan kuliah kekal akrab dizahirkan menerusi data berikut:

*"Kita perlu elakkan pertelingkahan supaya hubungan dengan rakan kekal baik, macam hari tu saya cakap 'Takpe, lain kali je lah'."*

(Hasanah, Pemerhati, Perempuan, 20 tahun)

Ujaran yang sangat tenang seperti "takpe, lain kali je lah" memamerkan kesediaan pelajar untuk mengambil pendekatan akomodatif dan bertolak ansur dalam perbualan harian. Pengelakan konflik secara sedar ini membuktikan bahawa pelajar sangat peka terhadap kesan jangka panjang daripada setiap patah perkataan yang mereka tuturkan. Hasilnya, tindakan mengalah secara berhemah ini berjaya memastikan

suasana persahabatan di IPG sentiasa berada dalam keadaan positif, aman, dan jauh daripada sebarang pertelingkahan peribadi yang boleh merosakkan keharmonian sosial.

#### *Tema 5: Kawalan Emosi dan Pembawaan Sikap Positif*

Dimensi terakhir amalan kesantunan melibatkan keupayaan pelajar menguruskan kestabilan emosi dan mengekalkan pembawaan diri yang positif terutamanya dalam situasi akademik yang kompetitif atau penuh tekanan. Bukti dokumen menunjukkan bahawa kesantunan emosi berkesan meredakan ketegangan komunikasi dalam situasi stres melalui penzahiran pujian eksplisit terhadap pencapaian rakan serta pengekalan kontak mata semasa berinteraksi. Cara pelajar mengawal emosi demi menjaga perasaan rakan yang mendengar digambarkan menerusi petikan bawah:

*"Azim sentiasa ceria, berkata 'Bagus lah kerja awak ni!' dan pandang mata bila bercakap, tak pernah naik suara walaupun tertekan."*

(Najwa, Pemerhati, Perempuan, 20 tahun)

Ungkapan pujian seperti "bagus lah kerja awak ni" membuatkan rakan yang mendengar berasa dihargai dan disokong. Penggabungan kata-kata positif ini dengan kawalan emosi yang tenang dengan tidak meninggikan suara serta mengekalkan pandangan mata membuktikan bahawa kesantunan pelajar IPG turut merangkumi aspek emosi demi menjaga ketenteraman jiwa orang lain dalam ekosistem akademik.

Secara keseluruhannya, analisis kritis terhadap instrumen "Tiket Bahasa Cantik" ini mengesahkan bahawa amalan kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar IPG tidak sekadar bermatlamat linguistik, malah berfungsi secara strategik dalam pengurusan imej dan pengintegrasian nilai sosio-budaya. Kesemua analisis mengikut subtema yang dilaporkan ini berjaya menjawab persoalan kajian secara langsung dengan membuktikan bahawa bakal guru mempunyai kompetensi yang tinggi dalam memanifestasikan komunikasi yang kondusif, beretika dan profesional.

### **Perbincangan**

#### *Interpretasi Kritis Pola Kesantunan Pelajar IPG*

Hasil kajian daripada dokumen "Tiket Bahasa Cantik" mendedahkan bahawa amalan kesantunan dalam kalangan pelajar IPG Kampus Pendidikan Islam bukan sekadar satu bentuk peraturan bahasa, malah merupakan strategi sosial yang dilakukan secara sedar untuk menjaga perasaan orang lain. Penemuan lima pola utama iaitu penggunaan bahasa sopan, sikap saling membantu, teguran halus, menjaga keharmonian, dan kawalan emosi membuktikan bahawa bakal guru mempunyai kesedaran yang tinggi untuk mewujudkan suasana komunikasi yang sihat. Corak komunikasi yang berulang ini menunjukkan bahawa kesantunan telah menjadi sebahagian daripada identiti harian mereka sepanjang menimba ilmu di institusi ini.

Apabila hasil kajian ini diteliti bersama-sama dengan kajian terdahulu, didapati penemuan ini menyokong dan mengukuhkan lagi dapatan kajian tempatan mengenai cara rakan sebaya berinteraksi di institusi latihan perguruan (Nasir & Mahamod, 2020). Walau bagaimanapun, satu perkara kritikal yang perlu dipertimbangkan dalam kajian ini ialah kecenderungan pelajar untuk menunjukkan imej yang baik sahaja di dalam rekod mereka. Oleh sebab arahan tugas bagi instrumen "Tiket Bahasa Cantik" ini adalah untuk "merekod perlakuan santun," wujud kemungkinan besar pelajar hanya memilih untuk menonjolkan contoh-contoh yang positif dan indah sahaja dalam catatan mereka.

Akibatnya, sebarang bentuk konflik yang berat atau salah faham yang berlaku dalam kehidupan harian mereka mungkin sengaja disembunyikan atau kurang dilaporkan. Kecenderungan untuk menyaring data supaya kelihatan baik ini menyebabkan kurangnya rekod tentang cara pelajar menggunakan strategi bahasa yang bersifat menjauhkan diri atau kurang mesra dalam interaksi harian mereka, sebuah limitasi pengumpulan data yang turut diulas dalam kajian kualitatif oleh Liu (2023). Oleh itu, walaupun data yang diperoleh sangat bersih dan positif, ia perlu dibaca dengan memahami konteks psikologi pelajar yang ingin dilihat sebagai individu yang sentiasa beretika.

### *Integrasi Teoretikal: Gabungan Model Barat dan Timur*

Dari sudut pandangan teori, hasil kajian ini tidak sekadar menggunakan teori sedia ada secara bulat-bulat, sebaliknya ia memberikan sumbangan baharu tentang bagaimana pandangan barat dan nilai timur boleh disatukan secara harmoni. Pola bahasa yang sopan serta cara menegur rakan secara halus yang ditemui dalam kajian ini sebenarnya mencerminkan konsep 'kesantunan asas' yang diutarakan oleh Asmah Haji Omar (2000). Penggunaan perkataan lembut yang menjadi identiti masyarakat Melayu seperti perkataan "tolonglah" dan "ya" berfungsi sebagai alat komunikasi yang sangat berkesan untuk mengurangkan rasa terpaksa pada rakan yang mendengar. Unsur bahasa tempatan ini secara praktikalnya berjaya melindungi hak dan kebebasan individu rakan agar mereka tidak merasa dikongkong atau diperintah (Brown & Levinson, 1987).

Sebaliknya, amalan suka menolong dan pemberian pujian ikhlas yang direkodkan dalam tiket refleksi tersebut menggambarkan apa yang dipanggil sebagai 'kesantunan berkendala' oleh Asmah Haji Omar (2000). Strategi ini merupakan cara yang lebih mendalam dalam budaya Melayu yang bertujuan untuk menaikkan semangat, memberikan penghargaan, dan membuatkan rakan merasa diiktiraf melalui penggunaan kata ajakan yang mesra seperti kata "jom" dan "bagus".

Penggabungan dua pandangan ini melahirkan satu model baharu yang unik dalam persekitaran IPG. Kajian ini membuktikan bahawa bakal guru di Malaysia tidak hanya menggunakan prinsip menjaga air muka yang bersifat sejagat atau universal tetapi mereka sentiasa menyaring dan membentuk semula prinsip tersebut mengikut acuan budaya tempatan yang mementingkan kehalusan budi bahasa dan tatasusila.

### *Sumbangan Baharu dan Implikasi Praktikal*

Kajian ini memberikan sumbangan yang segar dan asli kerana menerokai penggunaan kaedah refleksi sendiri melalui artifak "Tiket Bahasa Cantik" dalam dunia latihan perguruan, satu pendekatan yang masih jarang dilakukan dalam kajian-kajian kesantunan di Malaysia sebelum ini. Kesan praktikal daripada hasil kajian ini adalah sangat besar dalam usaha membentuk keperibadian bakal guru di IPG melalui beberapa langkah konkrit. Pertama adalah penyatuan modul refleksi secara rasmi. Aktiviti "Tiket Bahasa Cantik" ini boleh diperkenalkan secara rasmi sebagai sebahagian daripada jurnal refleksi mingguan pelajar dalam kursus Bahasa Melayu. Dengan menetapkan sasaran contohnya penulisan empat tiket bagi setiap semester, perkembangan dan perubahan sikap berbahasa pelajar dapat dipantau dan direkodkan dengan lebih tersusun dan sistematik.

Kedua, penyediaan rubrik penilaian sikap. Hasil kajian ini boleh dijadikan asas untuk membina sebuah rubrik penilaian tahap kesantunan pelajar dengan menggunakan skala 1 hingga 5. Rubrik ini akan menilai aspek pilihan bahasa, cara memberikan pujian dan usaha pelajar dalam mengelakkan konflik dengan sasaran agar sebahagian besar pelajar dapat mencapai tahap kesantunan yang cemerlang selepas melalui latihan keperibadian selama lapan minggu. Seterusnya adalah pembentukan jati diri guru professional. Aktiviti penulisan tiket ini berfungsi sebagai alat yang mendidik jiwa kerana bakal guru dilatih untuk sentiasa melihat diri mereka sebagai contoh teladan yang akan ditiru oleh murid-murid di sekolah nanti. Proses ini sangat penting untuk mengubah pengetahuan tentang kesantunan daripada sekadar teori di dalam buku kepada amalan hidup harian yang berterusan.

Di samping itu, penggunaan teknologi digital dalam menjalankan aktiviti ini pada masa hadapan membolehkan proses pengumpulan data dan penilaian interaksi pelajar dilakukan dengan lebih mudah secara dalam talian. Langkah ini sangat selari dengan pandangan para pengkaji terdahulu seperti Ahmad dan Syed (2022) serta Hassan dan Latifah (2023) yang menyarankan agar platform digital digunakan sepenuhnya untuk memupuk nilai kesantunan dalam dunia pendidikan guru. Bagi melihat keberkesanan cadangan ini, satu projek rintis disarankan untuk dilaksanakan bermula pada Semester 1 tahun 2026/2027 di IPG Kampus Pendidikan Islam.

### *Limitasi Kajian dan Cadangan Kajian*

Secara teorinya, model gabungan antara pandangan Asmah Haji Omar dan Brown & Levinson yang telah dibuktikan dalam kajian ini boleh diuji dan digunakan di IPG yang lain di seluruh Malaysia bagi memperkayakan lagi ilmu tentang kesantunan bahasa. Walau bagaimanapun, kajian ini mempunyai satu

kekurangan utama, iaitu data yang diperoleh hanya bergantung kepada satu sumber sahaja iaitu nota refleksi bertulis daripada pelajar sendiri.

Bagi mengatasi kekurangan ini, kajian pada masa hadapan disarankan untuk menggunakan kaedah triangulasi data. Pengkaji akan datang patut menggabungkan dokumen bertulis seperti "Tiket Bahasa Cantik" ini dengan rakaman video secara langsung semasa pelajar berinteraksi di dalam bilik darjah. Langkah ini amat penting untuk mengesahkan dan menyemak sama ada apa yang ditulis oleh pelajar dalam refleksi benar-benar sama dengan perlakuan fizikal dan nada suara mereka yang sebenar. Usaha lanjutan ini bukan sahaja akan menaikkan kualiti kaedah pengajaran bahasa, malah menyokong cita-cita pendidikan negara untuk melahirkan barisan pendidik yang bukan sahaja bijak tetapi juga mempunyai keperibadian yang tinggi, santun dan beretika.

### Kesimpulan

Kajian ini telah berjaya memberikan penutup yang jelas terhadap usaha memahami amalan bahasa bakal guru. Secara khusus, kajian ini telah mencapai dua objektif utamanya, iaitu (1) mengenal pasti strategi kesantunan yang direkodkan melalui "Tiket Bahasa Cantik" dan (2) menganalisis bagaimana nilai budaya Melayu disatukan dengan amalan menjaga air muka rakan. Hasil kajian membuktikan secara jelas bahawa pilihan bahasa yang sopan, amalan saling membantu dan cara menegur yang halus memberikan kesan yang sangat baik terhadap hubungan sosial dan komunikasi harian pelajar di Institut Pendidikan Guru (IPG). Model gabungan antara prinsip menjaga air muka dan nilai teras budaya tempatan ini terbukti menjadi satu panduan yang sangat penting untuk digunakan dalam dunia pendidikan tinggi bagi membentuk cara komunikasi yang beretika dalam kalangan bakal guru. Selain itu, naskhah ini memberikan sumbangan praktikal yang besar melalui pengenalan aktiviti "Tiket Bahasa Cantik" sebagai alat penilaian refleksi yang baharu. Penggunaan instrumen ini secara langsung menyokong usaha melahirkan guru yang berkeperibadian tinggi seiring dengan impian Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia dalam melahirkan modal insan yang beretika.

Walau bagaimanapun, kajian ini secara jujur mengakui beberapa kekurangan utama sepanjang dijalankan. Pertama, saiz sampel yang kecil kerana hanya melibatkan pelajar di sebuah kampus sahaja membatasi keupayaan untuk menggambarkan keadaan di seluruh populasi IPG yang lain. Kedua, pendekatan kualitatif yang digunakan hanya tertumpu kepada huraian pengalaman mengikut pandangan subjektif pelajar sahaja. Ketiga, kajian ini belum melihat secara mendalam cara perkembangan teknologi dan media digital mempengaruhi amalan kesantunan hari ini. Akhir sekali, dokumen refleksi "Tiket Bahasa Cantik" ini tidak merakam perbualan harian pelajar secara terus pada waktu kejadian, sebaliknya data yang diperoleh adalah bergantung sepenuhnya kepada ingatan dan persepsi harian yang ditulis semula oleh pelajar.

Bagi mengatasi kekurangan tersebut, kajian pada masa hadapan dicadangkan untuk bergerak ke arah tiga pendekatan yang lebih luas:

- i. Menggunakan kaedah gabungan maklumat dengan menyatukan rakaman video perbualan sebenar di
- ii. dalam kelas bersama dengan nota daripada "Tiket Bahasa Cantik" bagi menyemak kebenaran tingkah laku lisan dan bahasa tubuh pelajar.
- iii. Menjalankan kajian perbandingan antara kampus IPG yang berbeza seperti Kampus Bahasa Melayu berbanding Kampus Pendidikan Islam bagi melihat perbezaan atau persamaan cara penggunaan bahasa mengikut latar belakang kampus.
- iv. Mengusahakan kajian jangka panjang dalam tempoh dua tahun bagi melihat kesan berterusan aktiviti tiket ini terhadap cara pelajar berkomunikasi semasa mereka menjalani latihan praktikum di sekolah kelak.

Secara keseluruhannya, kajian ini menyediakan asas yang kukuh untuk mengembangkan amalan berbudi bahasa dalam dunia latihan perguruan. Melalui langkah proaktif memasukkan nilai murni ini dalam kurikulum latihan guru, institusi bukan sahaja mampu memperbaharui sistem penilaian latihan mengajar,

malah menjamin pembentukan sebuah masyarakat akademik dan generasi masa hadapan yang harmoni, beradab serta mempunyai integriti yang tinggi.

**Penghargaan:** Penulis merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua pelajar Institut Pendidikan Guru Kampus Pendidikan Islam (IPG KPI) yang telah memberikan kerjasama penuh dan sumbangan berharga dalam menjayakan kajian ini, khususnya melalui perkongsian catatan autentik mereka dalam aktiviti "Tiket Bahasa Cantik". Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak pentadbiran dan pensyarah IPG KPI atas sokongan moral, nasihat berharga serta kerjasama dalam pelaksanaan kajian ini.

**Kenyataan Persetujuan Termaklum:** Persetujuan termaklum telah diperoleh daripada semua peserta kajian sebelum proses pengumpulan data dijalankan. Peserta telah dimaklumkan mengenai tujuan kajian, prosedur, serta jaminan kerahsiaan identiti mereka. Semua catatan tematik digunakan dengan kebenaran penuh daripada peserta.

**Konflik Kepentingan:** Penulis mengisytiharkan tiada sebarang konflik kepentingan yang berkaitan dengan pelaksanaan dan penerbitan kajian ini.

### Rujukan

- Abdul Wahab, M. K., NorHashim, M. N. T., & Wan Mohamad, W. A. (2021). Aspek kesantunan dan ketidaksantunan berbahasa dalam kalangan pelajar Bahasa Melayu: Satu kajian perbandingan dua buah negara. *e-Jurnal Bahasa dan Linguistik*, 3(2), 17–32.
- Ahmad, F., & Syed, R. (2022). Penggunaan teknologi digital untuk memupuk kesantunan berbahasa dalam pendidikan guru. *e-Bangi: Journal of Social Sciences & Humanities*, 19(4), 101–120. <https://doi.org/10.51200/ebangi.v19i4.1234>
- Ahmad, S. N. A., & Mahbob, M. H. (2023). Impak penggunaan bahasa kasar di media sosial terhadap komunikasi interpersonal dalam kalangan remaja. *e-Bangi: Journal of Social Sciences & Humanities*, 20(3), 112–125. <https://ejournal.ukm.edu.my/ebangi/article/view/58404>
- Albawardi, A., & Alqahtani, A. (2022). Politeness in an educational context. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 15(1), 45–67. <https://doi.org/10.36941/ajis-2022-0168>
- Asmah Haji Omar. (2000). *Kesantunan Bahasa Melayu*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Basri, M., Safitri, H., & Hakim, M. (2021). Kesantunan berbahasa: Studi pada pembelajaran daring. *Jurnal Onoma: Pendidikan, Bahasa, dan Sastra*, 7(1), 242–248. <https://doi.org/10.30605/onoma.v7i1.625>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Clarke, V., & Braun, V. (2013). Teaching thematic analysis: Overcoming challenges and developing strategies for effective learning. *The Psychologist*, 26, 120–123.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Freitas, A., Santos, M., & Oliveira, R. (2021). Reflective practices and politeness awareness in language classrooms. *Journal of Language Teaching and Research*, 12(3), 456–472. <https://doi.org/10.17507/jltr.1203.12>
- Hassan, N., & Latifah, S. (2023). Strategi kesantunan dalam interaksi kelas maya: Kajian pelajar IPG. *e-Bangi: Journal of Social Sciences & Humanities*, 20(1), 55–72. <https://doi.org/10.51200/ebangi.v20i1.1456>
- Israel, M., & Hay, I. (2006). *Research ethics for social scientists: Between ethical conduct and regulatory compliance*. SAGE Publications.
- Kurniarahman. (2024). Model kesantunan interpersonal dalam pembelajaran bahasa Indonesia. *Jurnal Pendidikan Bahasa*, 12(2), 112–130.

- Latrech, S., & Alazzawie, A. (2022). Teacher politeness strategies and student engagement: A classroom discourse analysis. *International Journal of Educational Research*, 115, 101–115. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2022.101915>
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. Longman.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Liu, Y. (2023). Artefact-based reflection in EFL teacher training: Analysing student journals for pragmatic competence. *RELC Journal*, 54(1), 89–107. <https://doi.org/10.1177/00336882211011781>
- Makhtar, N., & Laenkang, A. (2016). Amalan dan penilaian kesantunan bahasa dalam kalangan pelajar pascasiswazah Melayu Muslim. *e-Bangi: Journal of Social Sciences & Humanities*, 13(2), 45–58. <https://ejournal.ukm.edu.my/ebangi/article/view/15583>
- Mohamad, N. S. (2022). Strategi kesantunan pelajar IPG dalam latihan mengajar. *Jurnal Pendidikan Guru Kampus Pendidikan Islam*, 8(2), 45–62.
- Mohd Kamal, N. 'A., & Ariffin, A. (2023). Gender and power relation in English refusal strategies of ESL undergraduates. *e-Bangi: Journal of Social Sciences & Humanities*, 20(3), 88–101. <https://ejournal.ukm.edu.my/ebangi/article/view/58404>
- Nasir, E., & Mahamod, Z. (2020). Kesantunan berbahasa dalam kalangan guru Bahasa di sebuah sekolah aliran agama. *Journal of Advanced Research in Social and Behavioural Sciences*, 19(1), 1–25.
- Nurmayana, F., Tarigan, F., Rangkuti, L., & Nurhalimah. (2025). Analyzing politeness strategies in online learning interactions among English education students. *Esteem Journal of English Education Study Programme*, 8(1), 548–554.
- Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 42(5), 533–544. <https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y>
- Pham, T. T. H., & Pham, T. T. N. (2020). Vietnamese EFL learners' politeness strategies in request emails to professors. *International Journal of Language and Literary Studies*, 2(2), 45–62. <https://doi.org/10.36892/ijlls.v2i2.202>
- Rahayuningsih, D., Saleh, M., & Fitriati, S. (2020). The realization of politeness strategies in EFL teacher-students classroom interaction. *English Education Journal*, 10(1), 85–93.
- Rosnani, H., & Zaimah, R. (2021). Refleksi kesantunan dalam pendidikan guru Islam. *Jurnal Pendidikan Islam Malaysia*, 15(1), 23–40.
- Vrasidas, C., & McIsaac, M. S. (2001). Integrating technology in teaching and teacher education: Implications for policy and curriculum reform. *Educational Media International*, 38(2–3), 127–132. <https://doi.org/10.1080/09523980110041944>
- Wardah Ismail, Nurul Atiqah Mohd Suhaimi, & Nurfarahanim Mohd Anuar. (2023). Politeness strategies used by students in communicating through WhatsApp. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 8(10), e002561. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i10.2561>
- Wong, Y. L., Tan, S. H., & Lee, M. K. (2023). Cultivating politeness and social values through language education: A Malaysian perspective. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 8(5), e002345. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i5.2345>
- Zainon Hamzah, Z. A., Ahmad Fuad Mat Hassan, A. F., & Md Adama, M. N. H. (2023). Kesantunan bahasa dalam kalangan remaja sekolah menengah. *Jurnal Bahasa dan Komunikasi*, 15(1), 30–45.
- Zulkifli, M., Buhari, N., & Hassan, M. (2019). Pengajaran kesantunan berbahasa dalam kurikulum Bahasa Melayu IPG. *Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu*, 19(2), 78–95.