

UCAPTAMA

BAHASA DAN JATI DIRI MELAYU: KESANTUNAN BERBAHASA DALAM KOMUNIKASI

Abdul Mua'ti @ Zamri bin Ahmad, Ph.D.

Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia

abmuati@putra.upm.edu.my

ABSTRAK

Kertas kerja ini memuatkan kupasan deskriptif dan preskriptif tentang kesantunan berbahasa dalam komunikasi manusia khususnya orang Melayu. Epistemologi Melayu itu dipengaruhi tiga unsur iaitu alam sekelilingnya, agama Islam yang dipegangnya dengan teguh, dan adat resam yang mendarah daging di dalam kehidupannya. Justeru ketiga-tiga unsur ini juga membentuk dan menempa cara orang Melayu berkomunikasi sesama orang Melayu dan dengan bangsa lain. Manifestasi daripada epistemologi inilah yang membentuk jati diri Melayu dan dapat dilihat daripada perilaku orang Melayu, termasuklah adab sopan tatkala orang Melayu itu berkomunikasi.

Kata kunci

Kesantunan Berbahasa, Epistemologi, Agama, Komunikasi, Jati Diri

TAKRIFAN KOMUNIKASI

Secara mudah komunikasi bolehlah dianggap sebagai satu proses manusia menghantar dan menerima mesej. Dengan erti kata lain komunikasi ialah satu proses di mana manusia berkongsi atau bertukar-tukar idea, maklumat dan perasaan. Melalui komunikasi yang berkesan manusia boleh memahami antara satu sama lain.

Sebaliknya komunikasi yang tidak tepat menyebabkan berlakunya salah faham sesama manusia yang seterusnya mencetuskan konflik yang lebih besar.

Perkataan komunikasi atau dalam bahasa Inggerisnya *Communication* berasal dari perkataan *Communicare*. Dahulunya perkataan ini diterjemahkan sebagai perhubungan. Tetapi sekitar tahun 1980an, perkataan komunikasi ini diterima pakai menggantikan perhubungan. Secara mudah, maksudnya ialah kesamaan atau sama. Dalam konteks interaksi manusia, ia membawa maksud sama makna. Ertinya sama makna yang terjana dalam minda sumber atau pihak yang mencetuskan maklumat dengan apa yang terjana dalam minda pihak penerima maklumat atau pendengar.

Terdapat begitu banyak definisi komunikasi yang dicipta atau diberikan oleh pakar-pakar komunikasi dalam penerbitan masing-masing. Hybels dan Weavers (1992) umpamanya melihat komunikasi sebagai apa sahaja proses di mana seseorang berkongsi maklumat, idea dan perasaan. Sementara Byrnes (1975) menganggap komunikasi sebagai satu proses interaksi antara manusia, di mana orang ramai bertutur dan bertukar-tukar pendapat, gerak isyarat atau simbol, dengan tujuan untuk memberi dan bertukar-tukar maklumat, mempengaruhi tingkah laku, memujuk ataupun mengubah keadaan fizikal atau mental mereka. Abrams (1986) pula berpendapat yang komunikasi merupakan satu proses yang berterusan melibatkan pemindahan maklumat dari sumber kepada penerima dan ada maklum balas di antara kedua-duanya. Ringkasnya dapatlah disimpulkan bahawa komunikasi itu ialah satu proses perkongsian makna yang terdapat dalam maklumat, idea atau perasaan melalui penggunaan simbol sama ada yang berbentuk perkataan lisan, bahasa badan, tulisan, visual atau simbol lainnya daripada pihak sumber kepada pihak penerima dengan harapan akan menghasilkan maklum balas atau respons yang dihajati.

Perkongsian makna ini berlaku antara dua atau lebih manusia yang disebut komunikator. Perkongsian makna ini tentunya adalah untuk mencapai satu matlamat yang dihasratkan. Umpamanya jika kita bercakap untuk menerangkan sesuatu kepada seseorang penerima, hasrat kita tentunya supaya penerima tersebut memahami akan penerangan kita tadi. Jika mengajukan soalan, tentunya kita

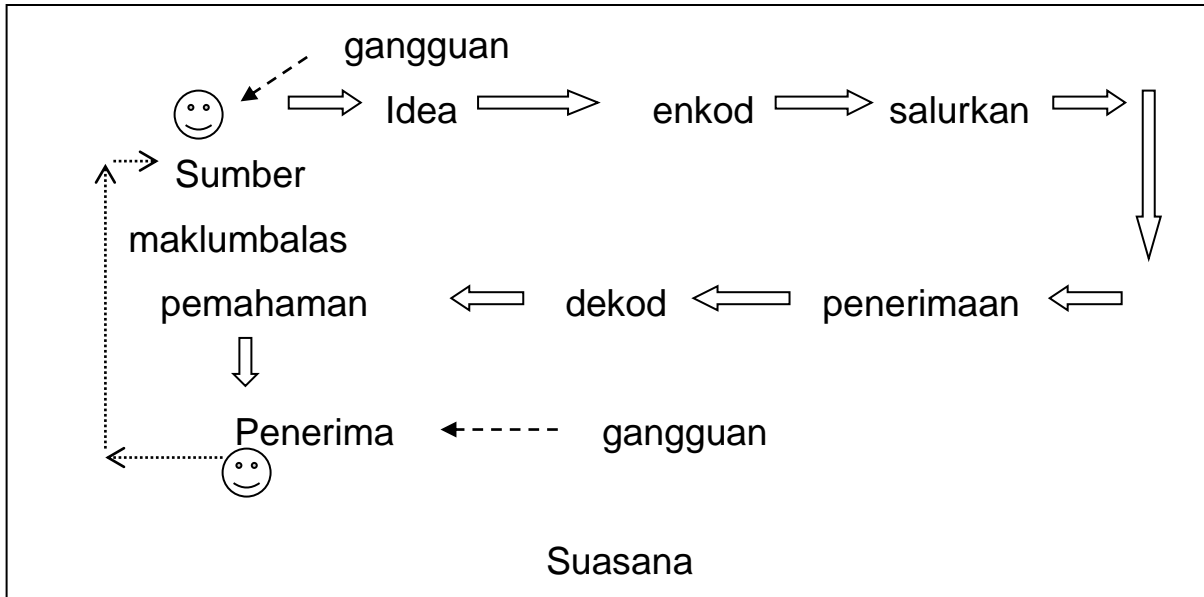
mengharapkan penerima boleh memberikan kita jawapan kepada persoalan yang kita ajukan.

Komunikasi sebagai konsep telah banyak dibincangkan orang. Hingga hari ini terdapat begitu banyak definisi komunikasi yang dicipta oleh para sarjana, pengkaji dan pengamal komunikasi di seluruh dunia. Dalam tahun 1970, seorang sarjana komunikasi, Fran E.X. Dance, dalam tulisannya "*The Concept of Communication*", mendapati bahawa dalam penulisan ilmiah bidang komunikasi terdapat lebih daripada sembilan puluh lima definisi komunikasi yang berbeza. Di samping itu terdapat berbagai perspektif terhadap pentafsiran komunikasi.

Yang harus kita fahami, komunikasi bermakna berkongsi atau memiliki secara umum. Perkataan Latin yang lebih dekat ialah '*communio*' bermakna persahabatan atau milikan umum. Dengan demikian komunikasi atau perkataan-perkataan yang mempunyai rangkaian yang rapat dengannya seperti *commune*, *communion* dan *communicant* mempunyai makna berkongsi, mengambil bahagian, mengubah atau pemilikan umum. Dengan itu apabila kita berkomunikasi, bererti kita sedang berusaha berkongsi idea atau maklumat dengan individu atau orang yang kita berinteraksi dengannya.

Kesimpulannya kita boleh katakan komunikasi adalah satu proses perkongsian makna (yang terdiri dari maklumat, idea, perasaan, gambaran, angka, simbol dan lain-lain) dari sumber kepada penerima melalui saluran-saluran yang tertentu dengan harapan adanya persamaan pengertian. Sila rujuk rajah berikutnya untuk memahami proses komunikasi manusia.

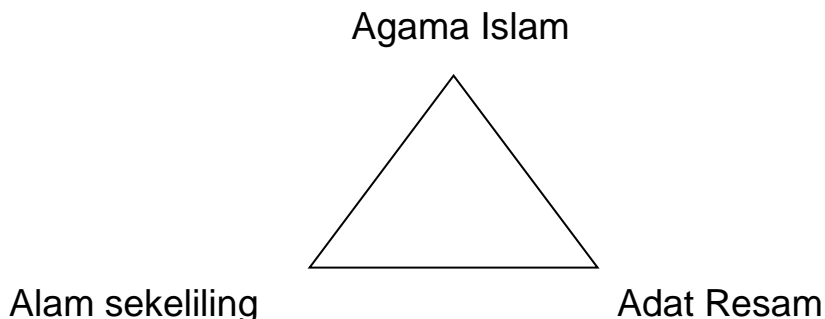
Rajah 1: Proses Komunikasi Manusia



KOMUNIKASI MELAYU

Dalam konteks masyarakat Melayu, perbincangan komunikasi hendaklah berlandaskan prinsip yang digariskan Islam, agama anutan orang Melayu di nusantara ini. Oleh kerana kuatnya pegangan orang Melayu kepada agama Islam, maka nilai-nilai Islami telah mendarah daging dalam penghidupan orang Melayu. Agama Islam menjadi asas pembentukan adab dan adat Melayu, termasuklah dalam komunikasi orang Melayu. Sebagai agama yang lengkap dan sebagai asas pembentukan peradaban, Islam pastinya mempunyai tuntunan dan prinsip dalam komunikasi.

Rajah 2: Unsur yang mempengaruhi pandangan sarwa Melayu



KESANTUNAN DALAM KOMUNIKASI MELAYU

Hakikatnya komunikasi dalam Islam dilaksanakan dengan tujuan untuk menyampaikan kalam Allah di atas muka bumi ini. Dengan kata lain komunikasi Islam berpaksikan usaha menyeru kepada kebaikan dan mencegah kejahatan atau kemungkar (amar ma'ruf nahil mungkar). Justeru dari nas-nas Al-Quran dan Hadis Rasul, garis panduan berikut boleh dijadikan panduan dalam berkomunikasi demi membentuk ketamadunan yang barakah seperti mana yang dijanjikanNya.

1. Rancang idea sebelum berkomunikasi

Komunikasi yang berkesan samalah seperti aktiviti lain yang dijalankan oleh manusia. Ia memerlukan perancangan yang rapi. Kaedah komunikasi yang terancang dengan baik dan sistematik melambangkan kebijaksanaan pengucap.

Firman Allah Ta'ala dalam Surah An-Nahl (125) bermaksud:

"Seru lah ke jalan Tuhan mu (wahai Muhammad) dengan hikmah kebijaksanaan dan pengajaran yang baik..."

Hikmah di sini merujuk kepada perancangan yang bijaksana yang memerlukan usaha pemerhatian, pengamatan, penelitian dan perencanaan yang sistematik agar dapat mencerakinkan situasi dan seterusnya membentuk strategi yang tepat.

Dalam konteks ini cerdik-pandai Melayu dahulu kala pernah berpesan; "**Berfikir sebelum berkata, berunding sebelum dibuat**". Kata-kata hikmat ini memandu kita supaya berfikir dulu baik-baik sebelum melakukan sebarang tindakan.

2. Analisis penerima atau sasaran

Penerima atau sasaran hendaklah dianalisis agar dapat disesuaikan mesej dengan mereka. Antara perkara-perkara yang

perlu diketahui ialah seperti tahap pengetahuan, tahap pendidikan, sikap, sensitiviti serta mentaliti mereka.

Sabda Rasulullah s.a.w. yang diriwayatkan oleh Muslim bermaksud:

“berbicaralah kepada manusia menurut kadar akal (kecerdasan) mereka masing-masing”.

Dalam hal ini orang tua-tua dahulu kala pernah berkata; **“Dalam berselam, cetek bertimba”**. Maksud kata-kata hikmat ini ialah kita hendaklah cuba sedaya upaya menyesuaikan sesuatu komunikasi itu dengan keadaan. Satu lagi pepatah orang tua-tua yang membawa maksud yang hampir serupa ialah **“Di rumah beraja-raja, di rimba berberuk-beruk”**. Pepatah ini juga menganjurkan kita agar pandai menyesuaikan diri khususnya dalam pergaulan atau interaksi.

3. Isi bicara hendaklah benar

Kebenaran isi bicara amat mustahak apabila kita berkomunikasi, apatah lagi jika berkomunikasi dengan hasrat untuk mengubah golongan sasaran. Keyakinan dan keintiman pendengar terhadap kita akan hancur sekiranya terselit kesangsian tentang kebenaran mesej yang kita bawa.

Firman Allah Taala dalam Surah Al-Ahzab ayat 70 bermaksud:

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwa lah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar”.

Sabda Rasulullah s.a.w. yang bermaksud:

“iman seseorang itu tidak lurus kecuali hatinya lurus dan hatinya tidak lurus kecuali lidahnya lurus”.

Kedua-dua dalil ini dengan jelas menyatakan kepada kita bahawa bercakap benar adalah suatu perintah yang utama.

Dalam konteks berkata benar ini cendekiawan Melayu dahulu kala pernah berkata; “**Dihimbau terbunyi, dilihat bersua**”. Kata-kata ini menunjukkan bagi masyarakat Melayu apa yang dikata hendaklah terbukti akan kebenarannya.

4. Gaya bahasa hendaklah bersesuaian dan baik

Kata orang bahasa melambangkan bangsa. Dari bahasa kita dapat melihat siapa yang berkomunikasi; asal-usulnya, kelas sosialnya, tanggapannya, dan apa yang dia suka atau tidak. Dan bahasa digunakan sebagai alat untuk orang berkomunikasi. Sopan-santun Melayu itu dapat dilihat pada cara ia berkomunikasi. Sebenarnya Allah menciptakan bahasa dengan penuh keindahan. Hanya manusia yang mencemari keindahan bahasa itu dengan menggunakan perkataan yang kotor lagi keji apabila tidak dapat mengawal lidah dengan fikiran yang waras.

Berkaitan dengan persoalan ini Allah Taala berfirman di dalam Al-Quran bermaksud:

“dan katakanlah kepada hamba-hamba Ku, hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang baik...” (Al-Isra:53)

“...dan ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia.”
(Al-Baqarah:83)

“...dan katakanlah kepada mereka perkataan yang baik.”
(An-Nisaa:8)

Sabda Rasulullah s.a.w. pula bermaksud:

“Siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Kiamat hendaklah beliau mengatakan yang baik atau diam sahaja”.

Islam juga amat menitikberatkan penggunaan perkataan atau bahasa yang baik ketika berkomunikasi, khususnya dalam keluarga. Individu yang datang dari keluarga yang sopan biasanya menggunakan bahasa yang baik, manakala anak-anak yang dibesarkan dalam masyarakat atau keluarga yang pincang lazimnya

gemar menggunakan perkataan keji dan kotor seperti memaki hamun, mengeluarkan kata-kata lucah dan sebagainya.

Dalam soal bahasa ini cendekiawan Melayu dahulu kala pernah berpesan; “**Elok bahasa kau bakal hidup, elok budi kau bakal mati**”. Kata-kata ini mengingatkan masyarakat Melayu bahawa keelokan bahasa menjadi kesayangan orang sewaktu hidup dan keelokan budi menjadi kenangan sesudah mati.

5. Nada percakapan hendaklah terkawal dan sesuai

Ini adalah kerana kelembutan bicara dan kelunakan suara amat berkesan dalam usaha-usaha memujuk untuk mengubah manusia. Suara yang lunak menikam kalbu dan mampu memadam pertentangan.

Firman Allah Taala bermaksud:

“Pergilah kamu berdua kepada Firaun, sesungguhnya ia telah melampaui batas dalam kekufuran. Kemudian hendaklah kamu berkata kepadanya dengan kata yang lemah-lembut semoga ia beringat atau takut”. (Ta-Ha:43-44)

“...dan lunakkanlah suara engkau. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara himar (keldai)”. (Luqman:19)

Kadang-kadang bila kemarahan menguasai pemikiran, orang mencari jalan keluar dengan meninggikan suara. Lazimnya orang yang ditengking akan menengking balas. Ini akan memburukkan lagi keadaan yang sedia tegang. Akhirnya keharmonian hilang. Tetapi kemarahan yang menyinga mampu dipadam dengan kelembutan suara. Malah orang lebih mudah disedarkan dari kesilapan dengan suara yang lunak.

Pesan orang tua-tua dahulu kala; “**Air yang dingin juga dapat memadamkan api**”. Maksudnya jelas, kata-kata yang lembut jua dapat menyejukkan hati orang yang sedang marah. Selain itu, orang tua-tua juga berkata “**Mulut manis mematahkan tulang**”. Pepatah

ini membawa maksud yang sama iaitu kata-kata yang lembut sahaja yang dapat menundukkan hati yang keras.

6. Susunan maklumat perlu jelas dan berstruktur

Mesej yang tersusun dengan jelas mampu memahamkan pendengar dengan mudah dan tidak mengelirukan.

Firman Allah Taala bermaksud:

“Dan diwajibkan kepada Rasul hanyalah menyampaikan dengan terang dan nyata.” (An-Nur:54)

Dhirran bin Dhamrah Alkinany pernah memberitahu Muawiyah tentang keperibadian Saidina Ali r.a. Katanya:

“ Ketahuilah bahawa Ali r.a. itu ialah orang yang berpandangan jauh, orang yang kuat, bila berkata perkataannya jelas (tepat) dan bila menghukum beliau berlaku adil, ...”

Sebaliknya mesej yang tidak tersusun akan menjadikan penerima keliru dan salah faham. Justeru cendekiawan silam mengingatkan kita supaya **“Memahat dalam baris, berkata dalam pusaka”**. Kata-kata ini mengingatkan kita supaya mengerjakan sesuatu mengikut aturannya. Selain itu cerdik pandai masa dahulu juga menganjurkan kita supaya melakukan sesuatu pekerjaan mengikut tertibnya, dari yang kecil kepada yang besar, dari yang senang kepada yang susah. Kata mereka **“Umpama sirih menjalar dahulu, kemudian melilit, barulah memanjat ke pucuk junjung”**.

7. Bahasa badan perlu menyokong lisan

Penghayatan dan semangat perlu dalam masa berkomunikasi bagi melambangkan keseriusan tujuan. Penghayatan ini terpancar melalui bahasa badan yang kerap kali digunakan untuk menguatkan makna lisan.

Muslim dan Ibnu Majah pernah meriwayatkan:

“Apabila Rasulullah s.a.w. berkhotbah, kedua matanya merah, suaranya lantang (nyaring) dan semangatnya bangkit, bagai seorang panglima perang yang memperingatkan tentang kedatangan musuh yang ingin memerangi umat Islam di ketika pagi atau petangnya”.

Hadrat Amrah r.a. pernah bertanya kepada A'ishah r.a.

“Apakah yang Rasulullah s.a.w. lakukan apabila berada bersendirian bersama isteri-isteri baginda? A'ishah r.a. memberitahu bahawa seperti juga lelaki lain Rasulullah s.a.w. juga lelaki tetapi baginda adalah orang yang sangat pengasih serta bersifat penyayang dan beliau sentiasa mengukirkan senyuman.”

Senyuman adalah bahasa badan yang memmanifestasikan kejernihan hati dan jiwa. Kata-kata yang baik tentunya kosong dan tidak bermakna tanpa senyuman dan kejernihan air muka.

8. Berhujah dengan waras

Ada kalanya sebagai manusia kita tidak boleh lari dari keperluan berhujah. Maka hujah yang paling baik dan berkualiti ialah hujah yang waras atau rasional, bukan yang penuh emosi.

Allah Taala berfirman dalam Surah An-Nahl ayat 125 bermaksud:

“...dan berbahaslah dengan mereka dengan cara yang lebih baik...”

Rasulullah s.a.w. bersabda bermaksud:

“Tinggalkan perbantahan kerana perbantahan tidak akan mendatangkan hikmah dan tidak mengamankan daripada fitnah.” (Riwayat At-Tabrani).



Kita berhujah bukan untuk mencari kemenangan tetapi adalah dengan tujuan untuk menyerlahkan kebenaran. Maka sandarkanlah hujah-hujah kita kepada alasan-alasan dan dalil-dalil yang benar lagi munasabah. Dan bersedialah mengaku kesilapan dengan hati terbuka andai terbukti hujah kita tersilap.

Dalam konteks ini orang tua-tua berpesan bahawa "**Hati orang yang bodoh itu di mulutnya dan lidah orang yang cerdik itu di belakang hatinya**". Kata-kata ini membawa maksud orang yang bodoh bercakap tanpa berfikir manakala orang yang pandai berfikir sebelum bercakap.

9. Ambil kira pendapat orang lain

Jika perlu dan bersesuaian, sentiasalah bertanya pendapat orang lain yang mungkin lebih berkepakaran dan berpengalaman dalam sesuatu aspek semasa merancang komunikasi.

Dalam hal ini Allah Taala berfirman yang bermaksud:

"...dan juga bermesyuaratlah dengan mereka dalam urusan (peperangan dan soal-soal keduniaan) itu..." (Ali-Imran:159)

"...dan urusan mereka dijalankan secara bermesyuarat sesama mereka..." (Shura:36).

Kerap kali keputusan yang dibuat secara kolektif sama ada dalam keluarga atau pun dalam organisasi jauh lebih tepat dan berkat berbanding keputusan yang dibuat sendirian. Seperti kata pepatah "**Umpama duduk seorang bersempit-sempit, duduk banyak berlapang-lapang**". Pepatah ini menegaskan bahawa pendapat ramai lebih baik daripada pendapat individu.

10. Perbuat apa yang dicakapkan

Cara menasihati atau mengajar yang terbaik ialah dengan cara memberikan contoh teladan. Perilaku pembicara sendiri harus melambangkan satu *idola* yang boleh dijadikan model oleh para pendengarnya.



Firman Allah Taala bermaksud:

“Wahai orang-orang yang beriman, mengapa kamu memperkatakan apa yang tidak kamu perbuat. Amat besar kebencian di sisi Allah bahawa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan.” (As-Saff: 2-3).

Penerima lazimnya lebih terpengaruh dengan apa yang mereka lihat berbanding apa yang mereka dengar. Sumber yang berwibawa ialah yang mengatakan sesuatu dengan perbuatan, bukan hanya dengan lisan. Apatah lagi kalau bercanggah pula apa yang dikata dengan apa yang dilaksanakan. Tentulah akan merosakkan reputasi individu tersebut. Kata pepatah jangan jadi seperti **lebah, mulut membawa madu, ekor membawa sengat**. Pepatah ini tepat sekali menggambarkan orang yang bermulut manis tetapi hatinya jahat.

11. Meninggalkan celaan dan mengumpat

Mengumpat dan mengutuk orang lain akan hanya menjatuhkan kredibiliti sendiri. Komunikasi yang dimuatkan dengan umpat keji tidak mendatangkan faedah kepada sesiapa. Dalam konteks ini kita lihat firman Allah Taala bermaksud:

“Celakalah (azablah) untuk tiap-tiap orang pengumpat dan pencela.” (Al-Humazah:1)

Manakala sabda Rasulullah s.a.w. pula bermaksud:

“Orang Mukmin itu bukanlah jenis orang yang suka mengutuk.” (Riwayat At-Tarmizi)

“Janganlah kamu mengumpat orang-orang Islam dan janganlah meneliti cela-cela mereka.” (Riwayat Abu Daud).

“Tidak masuk syurga orang yang suka membawa fitnah.” (Riwayat Al-Bukhari)



Maka rebutlah peluang berkomunikasi itu dengan menitikberatkan keistimewaan dan kekuatan orang lain, bukan mencari dan membesarkan kesalahan, kelemahan dan keaiban mereka.

Dalam hal mengumpat dan memfitnah orang ini, cendekiawan Melayu silam mengingatkan kita tentang **telur mengata timun tidak pandai duduk**. Ini merujuk kepada perbuatan seseorang mengata orang lain bodoh, padahal dia sendiri bodoh. Selain itu terdapat juga pepatah “**Jaras dikatakan raga jarang**”. Ertinya orang yang mencela orang lain, sedangkan dirinya sendiri pun ada kelemahan.

12. Menjauhi tanggapan buruk terhadap orang lain

Sikap suka menilai orang dari pandangan pertama yang berbentuk kulitan harus dijauhi oleh semua orang. Sikap buruk begini akan hanya menimbulkan perasaan negatif yang akan membawa kepada prasangka buruk atau prejudis yang tidak akan menguntungkan sesiapa.

Firman Allah Taala bermaksud:

“Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan dari prasangka buruk. Sesungguhnya sebahagian dari prasangka buruk itu adalah dosa dan janganlah kamu mencari kesalahan orang lain dan janganlah kamu mengumpat sebahagian yang lain....” (Al-Hujurat: 12).

Prasangka buruk adalah punca kepada segala gejala yang negatif seperti mengumpat, gossip, mencela, sabotaj dan sebagainya yang meruntuhkan sesama umat. Maka padamkanlah prasangka buruk tatkala ia terdetik di dalam hati dengan istighfar.

13. Mendengar dengan berkesan

Komunikasi tidak hanya tertumpu kepada mulut yang berbicara tetapi juga kepada sepasang telinga yang sentiasa tersedia untuk mendengar dan memahami dengan rasional.

Firman Allah Taala bermaksud:



“Sesungguhnya yang memperkenankan (seruan engkau) hanya orang-orang yang sebenarnya mendengar. Tetapi orang yang mati (pelita hatinya) nanti Allah akan membangkitkan mereka kemudian mereka dikembalikan kepadaNya”. (Al-Anaam:36)

“Jangan kamu seperti orang-orang yang berkata: kami telah mendengar, tetapi mereka tiada mendengarkan. Sesungguhnya sejahat-jahat yang melata (di muka bumi) di sisi Allah ialah orang-orang yang pekak dan bisu, mereka tiada memikir apa-apa pun”. (Al-Anfaal: 21-22)

*“Apabila dibacakan ayat-ayat kami kepadanya, ia berpaling menyombongkan diri, seolah-olah telinganya pekak, sebab itu berilah dia khabar dengan siksa yang pedih”.
(Luqman:7)*

Mendengar bukan hanya tindakan pukulan gelombang bunyi ke atas gegendang telinga semata-mata. Ianya adalah proses menterjemahkan tindakan fizikal bunyi tadi kepada pemahaman yang membuahkan respons. Hanya orang yang benar-benar mendengar sahaja boleh memahami. Jika tidak, masuk telinga kanan, keluar telinga kiri, tidak membuahkan apa-apa hasil. Keengganan mendengar dengan berkesan diibaratkan orang tua-tua sebagai **“Bingung tak dapat diajar, cerdik tak dapat diikuti”**. Kata-kata ini merujuk kepada mereka yang berlagak pandai dan tidak mahu mendengar kata orang lain.

PENUTUP

Demikianlah sedikit kupasan ringkas mengenai nilai-nilai murni yang boleh dimanifestasikan melalui komunikasi masyarakat Melayu. Ingatlah kata-kata orang tua-tua, hidup biar bersendi adat, dan adat bersendi kitabullah. Justeru dalam interaksi antara sesama kita, komunikasi yang dilaksanakan hendaklah yang bermanfaat dan berlandaskan apa yang telah diberi panduan oleh agama mulia yang kita junjung. Barulah akhirnya komunikasi tersebut membawa



kepada kejayaan hakiki seperti mana yang telah dijanjikan oleh Yang Maha Pencipta. Wallahu 'alam bissawab.

RUJUKAN

Abdul Mua'ti @ Zamri bin Ahmad (2002). *Santun Komunikasi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Abdul Mua'ti @ Zamri bin Ahmad (2003). *Komunikasi di Tempat Kerja*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

