

**PERISTIWA BAHASA DALAM KALANGAN PENIAGA KECIL  
DI SRI SERDANG, SELANGOR**  
(THE SPEECH EVENTS AMONG THE SMALL VENDORS AT SRI SERDANG,  
SELANGOR)

SUHEARYANIZA MAT HUSSIN\* DAN NORMALIZA ABD. RAHIM

*Jabatan Bahasa Melayu, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia, Selangor.*

\*Corresponding author: [suhearyaniza@upm.edu.my](mailto:suhearyaniza@upm.edu.my)

**Abstrak:** Kajian ini memfokuskan kepada peristiwa bahasa dalam kalangan peniaga kecil di Sri Serdang, Selangor. Objektif utama kajian ini adalah untuk mengenal pasti peristiwa bahasa dalam komunikasi lisan terhadap keberkesanan penggunaan bahasa Melayu sebagai medium utama semasa berinteraksi sama ada formal mahupun tidak formal. Seramai 100 orang responden yang terlibat dalam perniagaan kecil di Sri Serdang telah dipilih secara rawak tanpa mengira latar belakang. Instrumen yang digunakan ialah borang soal selidik yang mengandungi 30 item. Analisis data menggunakan deskriptif asas dengan melihat kekerapan dan peratusan sahaja. Hasil kajian menunjukkan bahawa peristiwa dan strategi komunikasi lisan yang terancang dan baik dapat membantu melonjakkan sesuatu perniagaan. Dapatan kajian turut memberi implikasi kepada para peniaga untuk menambah baik komunikasi lisan dalam usaha meningkatkan sesuatu perniagaan supaya lebih efektif dan bertambah maju. Kajian ini merumuskan bahawa komunikasi lisan yang baik amat penting untuk mengeratkan hubungan sesama manusia dan seterusnya dapat memajukan sesebuah perniagaan.

Kata kunci: Peristiwa bahasa, strategi komunikasi, peniaga kecil.

**Abstract:** *The study focuses on the oral communication strategy among small vendors at Sri Serdang, Selangor. The main objectives of the study are to identify speech events and oral communication strategy towards the effectiveness on the use of Malay language as a main medium of communication both in formal and informal settings. 100 respondents from small trading at Sri Serdang have been selected randomly regardless of their backgrounds. The instrument used in the study is questionnaire which consists of 30 items. The analysis of data is descriptive to calculate the percentage and frequency. The finding shows that events and effective oral communication strategy will improve the business. The finding will benefit the small vendors in term of improving their oral communication in order for the business to success. Therefore, oral communication is very important for mutual relationship with other people and to expand the business.*

*Keywords: Speech events, oral communication strategy, small vendors.*

## **Pengenalan**

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti peristiwa bahasa dalam komunikasi lisan oleh peniaga kecil Sri Serdang, Selangor. Komunikasi merupakan suatu unsur penting dan nadi utama dalam kehidupan manusia. Manusia perlu berkomunikasi untuk menzahirkan pendapat dan perasaan kepada sesiapa sahaja. Menurut Mulyana (2010), komunikasi merupakan bahagian utama dalam kehidupan manusia. Melalui komunikasi, manusia boleh

dijadikan rujukan untuk menyelesaikan setiap permasalahan. Pada zaman moden ini, keperluan komunikasi bukan sahaja terhad untuk memenuhi keperluan hidup asas seperti bertutur dengan rakan-rakan atau saudara mara; malah kehidupan manusia bertambah kompleks dan keperluan untuk berkomunikasi semakin meluas. Komunikasi terjadi dalam pelbagai konteks dalam kehidupan seharian. Peristiwa komunikasi wujud bukan sahaja dalam kehidupan manusia, tetapi juga dalam kehidupan binatang, tumbuhan dan semua makhluk

ciptaan Allah SWT yang lain. Namun begitu, ilmu komunikasi difokuskan kepada peristiwa dalam konteks hubungan manusia sama ada semasa berbual dengan rakan, ketika membeli barang, menghadiri majlis ilmu dan sebagainya. Peristiwa komunikasi sangat meluas dan kompleks untuk dikaji kerana terdiri daripada pelbagai aspek sosial, ekonomi dan politik. Oleh itu, ilmu komunikasi merupakan salah satu cabang ilmu pengetahuan yang termasuk dalam kelompok ilmu sosial (*social science*). Ilmu komunikasi juga boleh dikategorikan dalam pelbagai bidang seperti linguistik, politik, sosiologi, psikologi, antropologi dan ekonomi. Kajian oleh Normaliza Abd Rahim (2014) mendapati bahawa komunikasi antara penutur dapat dilihat melalui strategi yang digunakan. Selain itu, peristiwa komunikasi juga memberi kesan terhadap emosi dan situasi penutur.

### Sorotan kajian

Kajian oleh Noor Asliza Abdul Rahim dan Normaliza Abd. Rahim (2015) telah membincangkan tentang strategi komunikasi lisan secara formal dalam kalangan pelajar kejuruteraan UniMAP. Kajian beliau bertujuan untuk mengenal pasti strategi komunikasi yang digunakan oleh pelajar jurusan kejuruteraan di Universiti Malaysia Perlis ketika melakukan aktiviti kebahasaan di dalam kelas. Objektif kajian beliau adalah untuk mengenal pasti jenis strategi komunikasi yang digunakan oleh responden di samping melihat persepsi mereka terhadap penggunaan bahasa Melayu sebagai perantara dalam interaksi lisan secara formal. Seramai 100 orang pelajar pelbagai kaum daripada pelbagai tahun yang mengikuti program sarjana muda kejuruteraan UniMAP telah dipilih. Instrumen kajian menggunakan borang kaji selidik yang mengandungi 30 item. Data dianalisis menggunakan deskriptif asas. Data dalam interaksi lisan yang terancang adalah tinggi khususnya apabila melibatkan interaksi yang formal. Dapatan kajian ini juga memberi implikasi terhadap teknik dan kaedah pengajaran bahasa dan komunikasi dalam usaha meningkatkan elemen kemahiran insaniah

pelajar. Kajian beliau sangat berkait dengan strategi komunikasi lisan yang dijalankan oleh pengkaji.

Ghazali Lateh dan Shamsuddin Othman (2014) menjalankan kajian tentang interaksi lisan bahasa Melayu dalam kalangan remaja Malaysia dari sudut Etnografi Komunikasi. Kajian ini memberi tumpuan terhadap bentuk-bentuk bahasa yang digunakan oleh sampel kajian dalam interaksi lisan, kemampuan berbahasa dan pertimbangan komunikatif dalam perbualan formal. Di samping itu, kajian beliau turut membincangkan aspek kognitif yang mempengaruhi interaksi lisan oleh sampel kajian. Kajian beliau berbentuk lapangan dan melibatkan sekelompok remaja dalam ujian lisan berasaskan sekolah. Empat buah sekolah di daerah Langkat telah dijadikan lokasi kajian. Rakaman interaksi lisan telah ditranskripsikan untuk dianalisis. Kajian beliau juga membuktikan bahawa remaja telah melakukan pelbagai pertimbangan komunikatif untuk memastikan interaksi lisan dilaksanakan dengan lebih sempurna. Sampel kajian mengaplikasikan pengalaman konteks untuk menyerlahkan pemikiran mereka melalui sesi interaksi yang disertai.

Hymes (1974) menyatakan bahawa peristiwa bahasa berlaku dalam situasi bahasa dan terdiri daripada lakuan bahasa. Mengikut Hymes (1974) lagi, istilah peristiwa bahasa adalah terhad kepada aktiviti-aktiviti atau aspek yang ditentukan secara terus oleh peraturan dan norma penggunaan bahasa. Saville-Troike (2003:59) menggunakan istilah peristiwa komunikasi (*communicative event*) bagi menggantikan peristiwa bahasa (*speech event*). Hymes (1974) & Saville (2003) bersependapat bahawa peristiwa bahasa dilingkungi oleh peraturan dan norma bahasa. Peristiwa Bahasa mempunyai unsur tertentu yang membina sesebuah genre dan digolongkan sebagai genre. Menurut Ahmad Mahmood Musanif (2007), antara unsur yang ada pada genre termasuklah bentuk, kandungan dan tekniknya yang menggambarkan kewujudan jaringan sosial yang menggunakannya.

Kajian Chiu Ping Huang (2010) membincangkan tentang penggunaan strategi komunikasi 98 orang pelajar Lunghua Universiti Sains dan Teknologi Taiwan dan menggunakan bahasa Inggeris sebagai medium kajian beliau. Kajian beliau melihat faktor yang mempengaruhi strategi komunikasi lisan pelajar yang menduduki ujian *Nakatani's Oral Communication Strategy Inventory, OCSI (2006)*. Kajian beliau mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara kecekapan lisan dan motivasi untuk bertutur dalam bahasa Inggeris dengan menggunakan strategi komunikasi lisan. Namun, dalam kajian ini, beliau mendapati faktor jantina dan kemahiran berbahasa Inggeris tidak mempengaruhi aspek komunikasi lisan. Faktor yang dominan adalah kekerapan bertutur dalam bahasa Inggeris di luar kelas dan aspek motivasi yang tinggi.

Kajian berkaitan strategi komunikasi juga telah dijalankan oleh Surapa Somsai dan Channarong Intarappraset (2011) mengenai interaksi lisan yang melibatkan 48 orang pelajar di Rajamangala Universities of Technology (RMUTs) Thailand yang mengambil program *English for International Communication (EIC)*. Objektif kajian adalah mengkaji pelajar yang mengalami kesukaran ketika berinteraksi lisan dalam bahasa Inggeris. Dengan menggunakan teknik rakaman, beliau mengelaskan pelajar tersebut kepada dua kategori, iaitu pelajar yang menggunakan strategi penyampaian mesej dan pelajar yang menggunakan strategi penerimaan. Hasil kajian beliau mendapati kebanyakan pelajar menggunakan pelbagai strategi untuk menangani masalah penyampaian dan penerimaan mesej dalam sesuatu interaksi. Normaliza Abd Rahim (2014) juga menyatakan bahawa proses komunikasi antara dua atau lebih pihak seharusnya menggunakan pelbagai strategi bagi membantu semua pihak dalam memahami apa yang ingin disampaikan.

Terdapat kelompangan dalam semua kajian kerana mereka hanya mengkaji strategi komunikasi lisan dalam kalangan pelajar manakala pengkaji membuat kajian yang lebih menjurus kepada peniaga kecil. Walau bagaimanapun, strategi komunikasi yang diperlukan dalam kehidupan

sehari-hari adalah sama dan saling berkait rapat antara satu sama lain.

Sehubungan itu, kajian ini juga akan memfokuskan kepada peristiwa komunikasi dan strategi komunikasi lisan dalam kalangan peniaga kecil di Sri Serdang. Peristiwa dan strategi komunikasi lisan ini perlu dikaji dengan lebih mendalam supaya dapat meningkatkan taraf perniagaan para peniaga kecil. Umum mengetahui bahawa bidang perniagaan banyak menyumbang secara tidak langsung kepada pendapatan ekonomi negara dan melestarikan bahasa di sesebuah negeri dan negara.

### Metodologi

Kajian ini mengaplikasikan kaedah tinjauan dengan menggunakan borang soal selidik sebagai instrumen pengumpulan data yang dijalankan terhadap peniaga kecil di Sri Serdang. Kaedah ini bersesuaian kerana responden dapat memberi maklumat yang tepat dan mereka diberi masa untuk berfikir secara rasional untuk menjawab semua soalan tanpa perlu tergesa-gesa. Masalah seperti bias juga dapat dielakkan kerana jawapan yang disediakan adalah berbentuk tetap. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dan kualitatif. Kaedah ini merupakan faktor utama dalam mengaplikasikan penemuan kepada populasi sebenar.

Pemilihan sampel kajian melibatkan peniaga kecil di Sri Serdang yang terdiri daripada pelbagai kaum. Menurut Sakeran (2000), soal selidik merupakan instrument kajian yang paling efektif serta memberi maklumat dan sasaran yang terbaik. Untuk memperjelaskan lagi kajian, 47% responden ialah lelaki dan 53% ialah perempuan. Soalan kajian ini terbahagi kepada empat bahagian. Bahagian A adalah demografi responden, iaitu jantina, umur, kaum, taraf pendidikan, taraf perkahwinan, tempoh berniaga dan satu soalan yang menguji tahap penggunaan komunikasi lisan dalam bahasa Melayu. Bahagian B merujuk kepada peristiwa komunikasi lisan dalam kalangan peniaga kecil. Bahagian C pula ialah tahap kepuasan pelanggan terhadap peniaga. Bahagian D merujuk kepada kualiti dan kemahiran perkhidmatan perniagaan

yang telah dijalankan. Setiap pecahan soalan ini dibina bertujuan untuk mencapai dua objektif iaitu untuk melihat peristiwa dan strategi komunikasi lisan dalam kalangan peniaga kecil di Sri Serdang. Setiap soalan kajian menggunakan skala 1 hingga 5. Skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju (STS), skala 2 tidak setuju (TS), skala 3 kurang pasti (KP), skala 4 setuju (S) dan skala 5 sangat setuju (SS).

Kajian ini menggunakan Model Etnografi Komunikasi Saville-Troike (2003) sebagai teori teras perbincangan. Hal ini demikian kerana teori ini didapati sesuai untuk membincangkan aspek peristiwa dan strategi bahasa lisan dalam kalangan peniaga kecil di Sri Serdang sama ada secara formal atau tidak formal. Menurut Saville-Troike (2003), sesuatu proses komunikasi melibatkan sebelas komponen yang telah dikenal pasti. Komponen tersebut terdiri daripada genre, topik atau fokus rujukan, tujuan interaksi, latar atau lokasi, ragam, peserta, bentuk mesej, kandungan mesej, urutan lakuan, peraturan interaksi dan norma interpretasi. Etnografi komunikasi adalah satu bidang kajian yang masih baru dalam bidang pengajian bahasa dan masyarakat (Saville-Troike, 2003).

## Dapatan dan Perbincangan

### *Demografi responden*

Dalam bab ini, pengkaji akan membincangkan analisis dapatan kajian yang telah dilakukan terhadap 100 orang responden yang terdiri daripada pelbagai latar belakang dan parameter sosial bagi mendapatkan maklumat berkaitan penggunaan bahasa lisan mereka.

Ciri-ciri demografi responden yang dibincangkan adalah seperti jantina, umur, kaum, taraf pendidikan, taraf perkahwinan, tempoh berniaga serta keputusan dan tahap penggunaan komunikasi lisan dalam bahasa Melayu. Dapatan kajian mendapati responden perempuan ialah sebanyak 53%, melebihi responden lelaki (30%). Dari segi umur pula, 42% responden berumur dalam lingkungan 31-40 tahun, 26% berumur 51 tahun ke atas, (21%) berumur 41-50 tahun, 7% berumur 21-30 tahun dan 4% berumur dalam lingkungan 20 tahun ke

bawah. Dari aspek kaum, kajian mendapati 49% responden ialah kaum Melayu manakala kaum lain-lain ialah 24%. Responden tersebut berasal dari Indonesia, Bangladesh dan Myanmar. Terdapat 18% responden yang merupakan kaum Cina manakala kaum India sebanyak 8%. 25% responden ialah pemegang sijil SPM/MCE, 19% pemegang sijil Diploma, 19% lain-lain, 16% pemegang sijil Ijazah Sarjana Muda, 14% pemegang sijil STPM/HSC, 6% ialah pemegang sijil SRP/LCE dan hanya 1% pemegang sijil Ijazah Sarjana. Aspek taraf perkahwinan menunjukkan 81% responden sudah berkahwin dan 19% bujang.

Dari segi tempoh perniagaan, 33% responden lebih dari 25 tahun, 23% 5-10 tahun, 15% 11-15 tahun, 15% 21-25 tahun, 8% 16-20 tahun serta 6% kurang dari 5 tahun berkecimpung dalam bidang perniagaan. Kajian ini juga menunjukkan bahawa 45% responden sangat fasih bertutur dalam bahasa Melayu, 24% fasih dan boleh bertutur tanpa kesalahan yang minimum, 24% fasih dan boleh berkomunikasi dengan kesalahan yang minima, 5% sederhana fasih kerana kadangkala melakukan kesalahan bahasa serta 25% kurang fasih kerana sering melakukan kesalahan bahasa.

Bersesuaian dengan kajian tersebut, Mohd Sharifuddin Yusop (2007) menyatakan bahawa tahap kebolehan berbahasa. Seseorang itu akan mendengar, memahami dan bercakap sekali gus menghasilkan perbualan dalam bahasa tertentu dengan lancar serta saling memahami antara satu sama lain. Kurang fasih pula diuraikan sebagai tahap kemampuan penutur yang hanya mampu mendengar dan memahami tetapi tidak mampu untuk berbual dengan lancar disebabkan kosa kata bahasa yang digunakan semasa perbualan. Keadaan ini menyebabkan perbualan tersebut tidak lancar, tersangkut dan kadangkala terdapat percampuran kod dalam perbualan tersebut. Tahap tidak fasih merujuk kepada seseorang penutur yang hanya memahami dan dapat menuturkan beberapa patah perkataan sahaja. Mereka juga tidak dapat mengujarkan sesuatu ayat dengan lengkap dan hanya mengetahui sesuatu makna serta menyebut perkataan tertentu sahaja. Malahan, mereka juga dikatakan tidak

mampu untuk berbual tetapi hanya menyampuk dalam sesuatu perbualan.

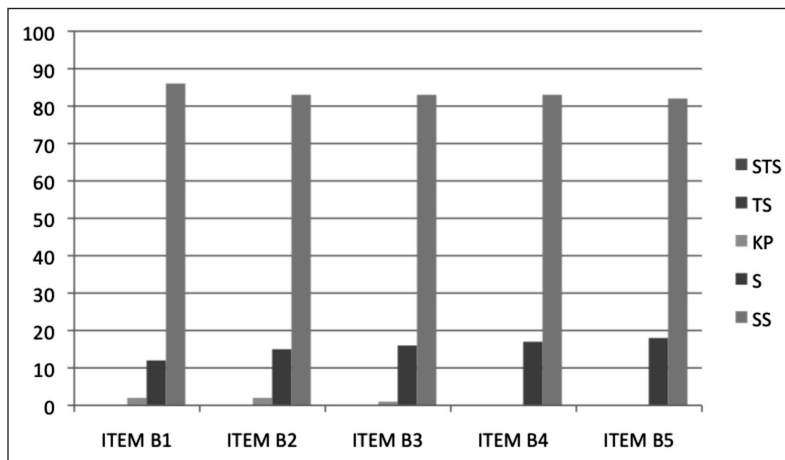
Jadual 1 menunjukkan peristiwa komunikasi lisan bagi keseluruhan item di bahagian B. Item B1, “saya suka berniaga” menunjukkan keputusan responden: sangat setuju 86%, setuju 12% dan kurang pasti 2%. Keputusan ini jelas menunjukkan bahawa segelintir penduduk di Malaysia mempunyai minat dalam sektor perniagaan. Hal ini secara tidak langsung dapat meningkatkan sumber pendapatan ekonomi negara. Item B2, “saya menggunakan bahasa Melayu semasa berurusan dengan pelanggan” menunjukkan 83% responden menyatakan sangat setuju, 15% setuju dan hanya 2% kurang pasti. Untuk item B3, “pelanggan sangat berpuas hati dengan layanan saya” menunjukkan 83% sangat setuju, 16% setuju dan hanya 1% kurang pasti. Item B4 pula, “harga barangan dan makanan jualan saya berpatutan dengan keadaan semasa” menunjukkan keputusan 83% responden sangat setuju dan 17% setuju. Seterusnya, item B5, “kerjaya saya dalam perniagaan sangat disokong oleh ahli keluarga dan rakan seperjuangan” menunjukkan 82% responden sangat setuju dan 18% setuju. Peranan yang dimainkan oleh peniaga-peniaga kecil amat besar dalam menjana ekonomi negara. Lei Phei Chin dan Supri Effendi Rahim (2013) dalam kajiannya menyatakan bahawa budaya keusahawanan adalah ekspresi sikap sosial yang positif terhadap perniagaan dan perlu

disemai dalam diri untuk memperkuat proses pembangunan insan dalam sektor perniagaan.

Berdasarkan dapatan kajian untuk item bahagian B, pengkaji dapat menjelaskan bahawa sesuatu peristiwa bahasa mempunyai unsur-unsur tertentu yang membina sesebuah genre. Asmah Hj. Omar (2006) telah mengaitkan peristiwa bahasa dengan pameran dan beberapa unsur lain. peristiwa bahasa ialah kegiatan bahasa yang melibatkan pameran; yakni orang yang mengambil bahagian dalamnya seperti latar, saluran komunikasi, kandungan perbualan atau perbincangan, peraturan interaksi dan struktur interaksi

Jadual 2 menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap peniaga. Item C6, “barangan dan makanan jualan saya sangat disukai oleh pelanggan” menunjukkan 71% responden sangat setuju dan 29 % setuju. Item C7, “barangan dan makanan yang disediakan mampu memenuhi kehendak pelanggan” pula menunjukkan 72% responden sangat setuju dan 27% setuju. Untuk item C8, “mutu barangan dan makanan yang dijual sangat berkualiti” menunjukkan 69% responden sangat setuju dan 31% setuju. Untuk item C9, “barangan dan makanan jualan memenuhi kehendak dan cita rasa pelanggan” menunjukkan bahawa 68% responden sangat setuju dan 32% setuju. Untuk item C10, “kemudahan yang disediakan sangat memuaskan pelanggan”, 69% responden sangat setuju dan 31% setuju dengan soalan yang

Jadual 1: Peristiwa komunikasi lisan





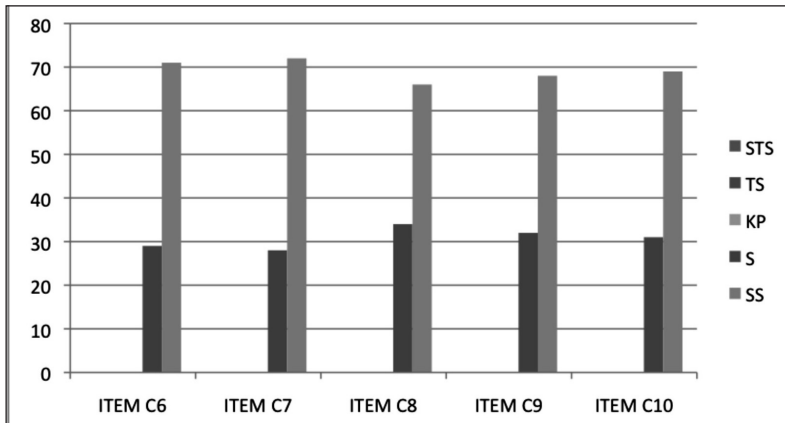
ditanyakan. Secara keseluruhan, untuk item C, pengkaji menyimpulkan bahawa strategi komunikasi dalam perniagaan amatlah penting untuk membangunkan sesuatu perniagaan. Hal ini disokong oleh Raminah (2005) yang mengatakan bahawa bahasa dan interaksi merupakan dua patah perkataan yang tidak dapat dipisahkan kerana kedua-duanya mempunyai kaitan yang rapat. Apabila kita mendefinisikan bahasa, kita tidak dapat mengetepikan interaksi; dan apabila kita mendefinisikan interaksi, kita tidak dapat mengetepikan perkataan bahasa.

Jadual 3 menunjukkan kualiti dan kemahiran perkhidmatan para peniaga terhadap perniagaan mereka. Bagi item D11, “lokasi perniagaan adalah strategik”, 68% responden sangat setuju dan 32% setuju. Soalan D12 pula, “promosi yang dijalankan banyak memberi kesan positif terhadap perniagaan” menunjukkan keputusan 70% responden sangat setuju dan 30% setuju.

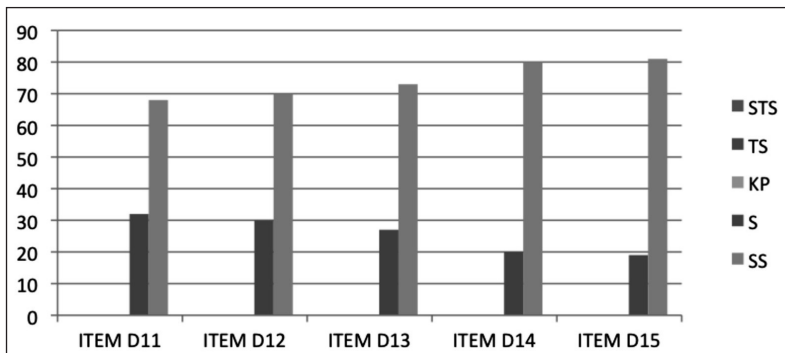
Item D13, “kejujuran dalam perniagaan dapat memajukan perniagaan” menunjukkan jumlah 73% responden sangat setuju dan 27% setuju. Selain itu, untuk soalan D14, “kemahiran interpersonal dapat memuaskan pelanggan” menunjukkan jumlah 80% responden sangat setuju dan 20% setuju, manakala untuk item D15, “motivasi diri yang tinggi bagi menjayakan sesebuah perniagaan” menunjukkan 81% responden sangat setuju dan 19% setuju dengan soalan yang dinyatakan.

Secara keseluruhan, didapati kebanyakan responden amat mementingkan kualiti dan kemahiran dalam setiap perniagaan yang dijalankan. Sehubungan itu, disebabkan oleh keperluan ekonomi negara bergantung kepada permintaan domestik dan industri yang berorientasikan pertumbuhan ekonomi, maka kerajaan akan terus memberi sokongan untuk mengukuhkan lagi industri kecil dengan

Jadual 2: Kepuasan pelanggan terhadap peniaga



Jadual 3: Kualiti dan kemahiran perkhidmatan



memperkenalkan langkah-langkah dan usaha untuk membangunkan sektor perniagaan yang lebih mampan.

### Kesimpulan

Kajian tentang strategi dan peristiwa komunikasi dalam kalangan peniaga kecil tidaklah dianggap mudah oleh para pengkaji sebelum ini kerana pelbagai aspek perlu dikaji bagi menaikkan atau memartabatkan para peniaga. Komunikasi yang baik dan berkesan memberi kesan positif terhadap sesuatu perniagaan. Dapatan kajian ini hampir sama dengan dapatan kajian yang dijalankan oleh Normaliza Abd Rahim (2014) di mana proses komunikasi yang baik memberi kesan yang positif. Di samping itu, pengkaji mendapati bahawa kejayaan sesebuah perniagaan bergantung pada pelanggan yang ramai dan daya kreativiti seseorang peniaga menjalankan sesuatu perniagaan dengan cara yang tersendiri.

Penyelidikan ini diharapkan dapat menguji kebolehan Teori Etnografi Komunikasi model Saville-Troike (2003) dalam menjelaskan peristiwa dan strategi komunikasi dalam kalangan peniaga kecil di Sri Serdang. Penyelidikan ini juga diharapkan dapat membantu keberkesanan komunikasi para peniaga dan menaikkan taraf ekonomi negara. Berdasarkan kajian ini juga, telah terbukti terdapat kajian yang dilakukan oleh para sarjana bahasa terutama untuk meneroka bidang bahasa yang menggunakan Teori Etnografi Komunikasi. Pengkaji mendapati kajian yang dijalankan ini tidak menjurus kepada peristiwa dan strategi komunikasi. Oleh itu, pengkaji berusaha untuk meneroka dengan lebih mendalam kajian peristiwa dan strategi komunikasi lisan dalam kalangan peniaga. Akhirnya, kajian ini diharapkan dapat menambah khazanah bahasa Melayu yang sedia ada.

### Rujukan

Ahmad Mahmood Musanif. (2007). *Kesopanan dalam Perbualan Mengikut Budaya Masyarakat Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Asmah Hj. Omar . (1997). *Wacana Temu Duga dan Wawancara*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Chiu-Ping Huang. (2011). "Exploring Factors Affecting the Use Of Oral Communication Strategies". *Lunghwa Universities Science and Technology of Taiwan Journal*. Di laman web <http://lhu.edu.tw/m/oa/synthetic/publish>.

Ghazali Lateh & Shamsuddin Othman. (2014). *Tinjauan Interaksi Lisan Bahasa Melayu Dalam Kalangan Remaja Malaysia Dari Sudut Etnografi Komunikasi*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.

Hymes, D. (1974). *Foudation of Sociolinguistics: An Ethnographic Approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania.

Lee Pei Chin & Supri Effendi Rahim (2013). *Kajian Tentang Budaya Keusahawanan di Kalangan Belia*.Tanjung Malim Perak : Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.

Mohd Sharifuddin (2007). *Keterancaman Bahasa Melayu dan Dialeknya*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mulyana, Deddy. (2010). *Komunikasi Bisnis Lintas Budaya*. Bandung : Indonesia.

Nor Asliza Abdul Rahim & Normaliza Abd Rahim. (2014). *Strategi Komunikasi Lisan Secara Formal dalam Kalangan Pelajar Kejuruteraan*. Elsevier Ltd. Open access under CC BY-NC-ND license.

Normaliza Abd Rahim .(2014). *Wacana Bahasa*. Kuala Terengganu: Penerbit UMT.

Raminah Subran. (2005). *Mempelajari dan Menguasai Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.

Surapa Somsai & Channarong Intaraprasert. (2011). " Strategies For Coping with Face to Face Oral Communication Problems Employed by Thai University Students Majoring in English. Di laman web, <http://www.ukm.my/ppbl/Gema>

Saville-Troike, M. (2003). *The Ethnography of Communication: An Introduction (3<sup>rd</sup> edition)*. Oxford: Blackwell Publishing.