

**INTERNATIONAL JOURNAL OF
HUMANITIES, PHILOSOPHY
AND LANGUAGE (IJHPL)**www.ijhpl.com**KESANTUNAN BAHASA SEBAGAI KAEDAH KOMUNIKASI
DALAM MENYAMPAIKAN DAKWAH ISLAMIAH***THE POLITENESS IN LANGUAGE AS A METHOD OF COMMUNICATION
IN CONVEYING ISLAMIC PREACHING*Ahmad Mujahideen Haji Yusoff^{1*}, Noorhanis Amran²¹ Jabatan Usuluddin, Kolej Islam Antarabangsa Sultan Ismail Petra (KIAS), Kelantan, Malaysia.
Email: mujahideen@kias.edu.my² Pusat Khidmat Akademik, Kolej Islam Antarabangsa Sultan Ismail Petra (KIAS), Kelantan, Malaysia.
Email: noorhanis@kias.edu.my

* Corresponding Author

Article Info:**Article history:**

Received date: 01.09.2020

Revised date: 10.09.2020

Accepted date: 14.09.2020

Published date: 15.09.2020

To cite this document:Haji Yusoff, A. M., & Amran, N. (2020). Kesantunan Bahasa Sebagai Kaedah Komunikasi Dalam Menyampaikan Dakwah Islamiah. *International Journal of Humanities, Philosophy and Language*, 3 (11), 45-52.**DOI:** 10.35631/IJHPL.311005.**Abstrak:**

Kesantunan bahasa dalam penyampaian dakwah Islamiah pada masa kini menjadikan bahasa sebagai salah satu kaedah dalam usaha menyampaikan dakwah Islamiah dengan lebih berkesan. Namun ianya bukanlah semudah yang disangka kerana memerlukan kepada kemahiran bahasa dalam usaha meningkatkan kualiti komunikasi sebagai seorang penyampai dalam rangka memartabatkan syiar Islam. Namun begitu, tidak semua mesej yang disampaikan dapat difahami dan dihayati dengan baik oleh segenap masyarakat. Hal ini memerlukan kepada proses komunikasi yang berkesan dalam memastikan kaedah yang digunakan adalah sesuai dengan keadaan para pendengar. Oleh itu, artikel ini menjelaskan tentang kaedah komunikasi yang digunakan dalam penyampaian dakwah Islamiah kepada masyarakat melalui kesantunan bahasa. Artikel ini berbentuk kualitatif sepenuhnya yang menggunakan metode pengumpulan data dan penganalisisan data yang melibatkan kaedah kepustakaan dari bahan-bahan bercetak dengan menggunakan perisian N-Vivo 2.0. Artikel ini mendapati bahawa kaedah kesantunan bahasa memainkan peranan yang sangat penting dalam memastikan mesej yang diterima oleh masyarakat mudah diterima dan difahami serta turut memberikan impak yang positif kepada peribadi seorang penyampai apabila mereka menzahirkan kata-kata serta mesej yang baik dan ringkas sebagai seorang penyampai yang berkualiti kepada sasarannya.

Kata Kunci:

Kesantunan, Bahasa, Komunikasi, Dakwah Islamiah

Abstract:

The politeness of language in the delivery of Islamic Preaching today makes language as one of the methods in the effort to convey Islamic Preaching more effectively. However, it is not as easy as you think because it requires language skills in an effort to improve the quality of communication as a presenter in order to uphold Islamic teachings. However, not all the messages conveyed can be understood and appreciated well by the whole community. This requires an effective communication process in ensuring that the methods implemented are appropriate to the circumstances of the listeners. Therefore, this article explains about the communication methods used in the delivery of Islamic Preaching to the community through language politeness. This article is fully qualitative in nature using data collection and data analysis methods involving library methods from printed materials using N-Vivo 2.0 software. This article finds that the language politeness method plays a very important role in ensuring that the message received by the community is easily accepted and understood and also has a positive impact on the personality of a presenter when they express good and concise words and messages as a quality presenter to its target.

Keywords:

Politeness, Language, Communication, Islamic Preaching

Pendahuluan

Islam merupakan agama yang memberi petunjuk sepanjang jalan. Islam mendidik penganutnya bukan sekadar berperilaku dengan akhlak yang baik, namun juga menekankan adab dalam bertutur kata. Tutur kata yang beradab, sopan, halus dan diselangi dengan budi pekerti yang mulia melambangkan keperibadian Muslim yang sejati (Wan Siti Fatimatul Akmal W. Hassan, 2019). Awang Sariyan (2007) menyatakan bahawa kesantunan bahasa merujuk kepada kesopanan, kehalusan sama ada dalam penggunaan bahasa atau perlakuan. Oleh itu, peribahasa yang tidak asing dalam masyarakat masa kini iaitu “bahasa menunjukkan bangsa” bukanlah menggambarkan sifat nasionalisme sesuatu bangsa sahaja. Menurut Wan Siti Fatimatul Akmal W. Hassan (2019) menegaskan bahawa kesantunan bahasa bukan sahaja menjadi ciri budaya orang Melayu, bahkan kepada setiap bangsa yang menjadikan Islam sebagai tunjang pembinaan budaya. Maka kesalahan-kesalahan dalam bahasa terkadang boleh menimpa para aktivis dakwah yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penyampaian mesej dakwah itu sendiri.

Kenyataan Abdullah Hassan & Ainon Mohd (2015) turut menjelaskan bahawa ramai individu yang petah bercakap, namun komunikasi tanpa keadah yang sesuai tidak cukup dengan sekadar bercakap, sebaliknya turut memerlukan kepada keamatan bahasa yang juga dikenal sebagai intensiti bahasa. Intensiti bahasa yang dimaksudkan adalah bahasa yang mempunyai daya pengaruh ke atas pendengar. Sedemikian pentingnya penggunaan bahasa dalam dakwah sehingga al-Quran telah mensyariatkan kepada manusia tentang penggunaan bahasa sebagai kaedah dalam komunikasi sebagaimana yang termaktub dalam surah al-Rahman ayat 4: Maksudnya: “Dialah yang telah mengajarnya (manusia) pandai bertutur.

Aspek bahasa wajar dibincangkan kerana menurut Awang Sariyan (2009), bahasa sebagai simbol yang digunakan untuk memudahkan proses penyebaran maklumat yang berlaku. Seiring dengan kenyataan Brooks (2015) yang membincangkan berkenaan makna dalam kata, beliau menjelaskan untuk berkomunikasi perlunya pemilihan kata yang sesuai dengan khalayak yang akan mendengar. Ini kerana, fenomena dalam sesuatu komuniti masyarakat adalah berbeza.

Bagi memastikan proses komunikasi berkesan, Onong Uchjana Effendy (2015) menegaskan bahawa seorang komunikator perlu mengenali latar belakang sasaran komunikasi. Keperluan memahami latar belakang golongan sasaran bertitik tolak kepada tujuan utama dalam berkomunikasi. Powers (2014) membahagikan kategori khalayak kepada beberapa aspek yang meliputi demografi (jantina, etnik dan taraf pendidikan), sosial (keagamaan dan pekerjaan), dan tajuk (sikap dan pengetahuan). Hal ini merupakan persediaan bagi seorang individu sebelum memulakan ucapannya dalam berkomunikasi. Ini membuktikan keperluan seorang pendakwah dalam mengambil kira aspek latar belakang pendengarnya amat penting dalam usaha membawa misi dakwah kepada masyarakat umum.

Kemunculan para pendakwah yang semakin ramai menjadikan usaha dakwah lebih efektif serta mudah untuk diperluaskan memandangkan pelbagai jaringan usaha sama dapat dilaksanakan ketika ini. Namun begitu, di sebalik kemunculan pelbagai program dakwah serta aktiviti perlaksanaannya, masih terdapat kekangan dan halangan dalam berdakwah. Ini dapat dilihat melalui perbincangan Ab. Aziz Mohd Zin (2017) iaitu metode penyampaian menjadi masalah dalam pelaksanaan aktiviti dakwah di Malaysia. Perbincangan dikhususkan lagi dengan aspek kefahaman, isi kandungan dan komunikasi para pendakwah. Oleh itu, mengapakah isu ini timbul walaupun pada zahirnya dapat kita lihat bahawa usaha dakwah boleh dikatakan telah mencapai tahap pembaharuan yang boleh dibanggakan ketika ini? Adakah kepelbagaian program-program dakwah sudah mencukupi tanpa perlu mengambil kira tahap keberkesanannya terhadap para pendengarnya? Ekoran itu, perlunya penjelasan apakah yang dikatakan kesantunan dalam berbahasa bagi menjelaskan peranan bahasa sebagai kaedah komunikasi dalam menyampaikan dakwah Islamiah.

Kesantunan Bahasa Sebagai Kaedah Komunikasi Dalam Menyampaikan Dakwah Islamiah

Dalam penyampaian sesuatu mesej dakwah, penggunaan bahasa memainkan peranan yang penting. Menurut Zulkefli Aini (2014), dakwah dengan lisan merupakan cara paling banyak digunakan dan metode ini merupakan teknik asas untuk menyampaikan dakwah. Dalam keadaan tertentu manusia dapat dipengaruhi oleh kata-kata sehingga dapat mengubah tingkah lakunya atau kata-katanya mempunyai kekuatan tertentu dalam mengubah tingkah laku manusia.

Istilah santun komunikasi dalam penyampaian dakwah sering digunakan kerana melambangkan komunikasi yang berteraskan kepada prinsip, etika, norma, dan budaya masyarakat semasa (Abdul Mu'ati, 2016). Menurut Lakoff (2012) menyifatkan kesantunan sebagai satu sistem yang memudahkan hubungan interpersonal sesama manusia. Kenyataan daripada Masnur Muslich dalam Rusydi Room (2013) lebih jelas apabila beliau menyatakan tata cara berbahasa seseorang individu yang tidak sesuai dengan norma sosial dan budaya akan memperlihatkan nilai-nilai yang negatif kepada khalayak. Dalam bidang dakwah, bahasa diukur sebagai dakwah bi al-lisan yang mempunyai perkaitan dengan proses komunikasi (Djamalul Abidin, 2016).

Kesalahan penggunaan bahasa juga dapat menimbulkan kebencian, iri hati, dengki dan salah faham. Kadang-kadang kalimat yang singkat dapat mendorong terjadinya pertumpahan darah antara dua orang bahkan dua bangsa. Bahasa mempunyai peranan yang besar dalam mengendalikan tingkah laku manusia yang dapat digunakan untuk mengawal manusia menjadi tertawa, menangis, sedih, marah dan sebagainya. Bahkan peranan bahasa dapat juga digunakan untuk memasukkan gagasan-gagasan baharu ke dalam pemikiran manusia. Kesalahan-kesalahan dalam bahasa terkadang menimpa para aktivis dakwah yang dapat menyebabkan gagalannya penyampaian mesej dakwah itu sendiri. Perkataan yang sama belum tentu sesuai untuk semua pendengar kerana latar belakang pendengar juga menentukan ungkapan yang sesuai bagi pendengar tersebut.

Menurut al-Khatib (2012) menyebut bahawa kesantunan yang terdapat dalam al-Quran berkait rapat dengan hubungan antara Pencipta dengan hamba, manusia sesama manusia dan antara individu dengan masyarakat. Sementara itu, Rusydi Room (2013) menjelaskan bahawa konsep kesantunan bahasa dalam Islam dapat dirujuk melalui perbahasan yang terkandung dalam al-Quran. Etika komunikasi yang menjadi prinsip menurut Islam terdapat dalam beberapa surah dalam al-Quran iaitu:

- i- Qaulan Sadida iaitu medium bahasa yang digunakan mestilah jujur dan benar pengisiannya. Perkara ini dinyatakan dalam surah al-Nisaa' ayat 9:

Maksudnya: Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar.

- ii- Qaulan Ma'rufa yang menyarankan agar manusia dapat berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan tidak menyentuh jiwa serta perasaan khalayak sebagaimana dalam surah al-Nisaa' ayat 8:

Maksudnya: Dan apabila sewaktu pembahagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, maka berilah mereka dari harta itu (sekadarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik.

- iii- Qaulan Baligha yang menekankan maklumat yang disebarkan kepada masyarakat hendaklah mampu meninggalkan kesan kepada jiwa mereka. Hal ini dinyatakan dalam surah al-Nisaa' ayat 63:

Maksudnya: Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang ada dalam hati mereka. Oleh kerana itu, berpalinglah kamu daripada mereka dan berilah mereka pelajaran dan katakanlah kepada mereka perkataan yang memberi kesan kepada jiwa mereka.

- iv- Qaulan Maisura ialah maklumat yang disebarkan mestilah yang menyenangkan hati dan mampu difahami sesuai dengan tahap kemampuan para pendengar sepertimana yang disebut dalam surah al-Israa' ayat 28:

Maksudnya: Dan jika kamu terpaksa berpaling daripada mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka kata-kata yang menyenangkan hati.

- v- Qaulan Karima ialah bahasa dan perkataan yang diungkapkan mestilah mempunyai nilai yang baik dan mulia. Perkara ini sebagaimana yang terdapat dalam surah al-Israa' ayat 23:

Maksudnya: Dan Tuhanmu telah perintahkan supaya engkau tidak menyembah melainkan kepadaNya semata-mata dan hendaklah engkau berbuat baik kepada ibu bapa. Jika salah seorang daripada keduanya atau kedua-duanya sekali sampai kepada umur tua dalam jagaan dan peliharaanmu, maka janganlah engkau berkata kepada mereka (sebarang perkataan kasar) sekalipun perkataan "Ha" dan janganlah engkau menengking menyergah mereka tetapi katakanlah kepada mereka perkataan yang mulia (yang bersopan santun).

Selain itu, menurut Mohd Nazeli Ahmad (2009) menerangkan bahawa antara prinsip kesantunan bahasa ialah prinsip bertanggungjawab menjaga lidah dan prinsip hikmah serta pengajaran yang baik. Perbahasan menerusi gagasan al-Quran berkenaan metodologi dakwah merupakan satu gambaran tentang kesantunan dalam berkomunikasi yang meliputi unsur-unsur seperti al-hikmah, al-maw'izah al-hasanah dan al-mujadalah bi al-husna. Hal ini dijelaskan dalam surah al-Nahl ayat 125:

Maksudnya: Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.

Dalam konteks dakwah, Salmadanis (2010) menyatakan bahawa metode dalam berkomunikasi dengan baik adalah apabila pendakwah pandai memilih bahasa sehingga pendengar tidak merasa berat untuk memahami Islam. Kenyataan ini adalah senada dengan ungkapan Anwar Ariffin (2016) yang menyatakan bahawa "bahasa adalah milik masyarakat, maka dengan itu komunikasi serta maknanya juga adalah milik masyarakat". Kata-kata ini menggambarkan keperluan dalam menjaga kesantunan komunikasi yang baik adalah penting kerana ia sebagai permulaan kepada kejayaan dalam proses komunikasi.

Sementara itu, ketika membincangkan tentang konsep 'Santun Berbahasa', Awang Sariyan (2007) merujuk istilah tersebut kepada penggunaan ciri-ciri bahasa yang baik, beradab, mempunyai nilai penghormatan serta mencerminkan keperibadian mulia. Asmah Hj. Omar (2002) pula menjelaskan bahawa kesantunan bahasa dalam berkomunikasi ialah melalui penggunaan bahasa yang tidak menimbulkan kegusaran serta tidak menyinggung para pendengar. Kenyataan ini seiring dengan pandangan Zawiyah Mohammad Yusof (2016) yang menyatakan bahawa pendekatan sentiasa menjaga air muka para pendengar menjadikan bahasa itu lebih santun dan baik.

Tambahan lagi, menurut Wan Siti Fatimatul Akmal W. Hassan (2019) menyebut bahawa kesantunan bahasa diperlukan agar nasihat, ajaran dan teguran dapat disampaikan dengan baik. Panduan asas kesantunan bahasa ini telah dirakamkan dalam surah Taha ayat 44:

Maksudnya: Kemudian hendaklah kamu berkata kepadanya (Firaun) dengan kata-kata yang lemah lembut semoga dia sedar dan takut.

Apabila diperhatikan kejayaan dakwah Rasulullah s.a.w., maka di antara faktor yang melatarbelakangi kejayaan dakwah Rasulullah s.a.w. adalah besarnya peranan bahasa dalam kegiatan

dakwah baginda. Pada mulanya agama Islam hanya disebar dalam kalangan keluarga dan kerabat Nabi Muhammad s.a.w., kemudian secara beransur-ansur menyebarkan ke seluruh pelusuk tanah Arab, bahkan ke luar wilayah Arab. Penyebaran itu berkat adanya bahasa yang berfungsi sebagai sarana penyampai pesan atau informasi (H. Ahmad Yani, 2015).

Menurut Siti Rugayah Tibek (2011), peranan bahasa sebagai sarana pengembangan dakwah juga dapat dilihat dalam sejarah penyebaran agama Islam di Malaysia. Dalam perkembangannya, Islam di Malaysia telah tersebar hampir ke seluruh pelusuk negara. Penyebaran Islam yang begitu cepat sehingga ke hari ini tentu sahaja kerana peranan bahasa. Usaha penyebaran dakwah di Malaysia berterusan sehingga ke hari ini. Kepelbagaian cara penyampaian dakwah pada masa ini membuktikan bahasa menjadi ukuran diminati atau tidaknya dakwah tersebut. Hal ini dapat dilihat dari ramainya pendakwah di Malaysia yang berupaya mengemas kaedah dakwah dengan bahasa yang menarik dan gaya penyampaian masing-masing. Semua ini dilakukan agar dakwah yang disampaikan dapat diterima oleh setiap segenap masyarakat.

Menurut Abdullah Hassan (2017) menyatakan bahawa bahasa yang dilafazkan merupakan gambaran kepada individu berkenaan. Kenyataan tersebut mengisyaratkan bahawa aktiviti berkomunikasi bukanlah hanya menuturkan perkataan secara spontan sahaja, malah ia memerlukan kepada kefahaman makna dan mesej yang tersirat serta sekaligus tidak mendatangkan konflik kepada semua individu yang terlibat.

Secara mudah, santunan bahasa dalam konsep komunikasi merujuk kepada nilai-nilai murni, etika dan prinsip yang menjadi garis panduan bagi seorang pendakwah apabila ingin memulakan ucapannya. Penyusunan tutur kata dan bahasa yang baik merupakan strategi pendakwah dalam membawa misi dakwahnya. Hafidzoh Sirri Sajani (2015) mengumpamakan orang yang berbudi bahasa ialah seseorang yang mempunyai nilai yang tinggi, sebaliknya orang yang tidak berbudi bahasa dianggap seseorang yang berperangai rendah.

Penutup

Secara tuntas, hasil kajian mendapati kesantunan bahasa melambangkan keperibadian seorang pendakwah. Keperibadian seorang pendakwah yang baik di mata masyarakat mampu menjadi daya pengaruh malah menarik perhatian khalayak dalam menerima dan memahami mesej Islam dengan lebih jelas. Kesantunan bahasa menjadi bahan utama dalam memastikan kelangsungan proses komunikasi yang berlaku. Tanpa metode kesantunan bahasa dalam kaedah penyampaian, kemungkinan besar mesej-mesej dakwah Islamiah tidak akan memberi kesan yang diharapkan terhadap pendengarnya. Maka dengan itu, kajian ini mencadangkan perbahasan berkenaan ilmu komunikasi dalam bidang dakwah Islamiah diperluaskan lagi bagi usaha mengembeling tenaga ke arah pemantapan usaha dakwah. Selain itu, cadangan kepada pembinaan Modul Komunikasi Dakwah kepada pendakwah khususnya individu yang terlibat secara langsung dengan badan-badan organisasi dakwah bagi memberi gambaran serta keseragaman dari aspek pelaksanaan berkenaan soal jawab agama sesuai dengan latar belakang pendengar. Ini penting bagi mendapatkan respon yang baik serta perkembangan kefahaman yang jelas mengenai Islam kepada masyarakat umum. Implikasi keberkesanan dakwah dapat diukur apabila masyarakat menerima dengan terbuka, malah memberi kesan kepada jiwa dan rohani seseorang individu melalui kaedah kesantunan bahasa dalam berkomunikasi.

Penghargaan

Terima kasih dan sekalung penghargaan diucapkan kepada pihak Kolej Islam Antarabangsa Sultan Ismail Petra (KIAS) di atas dorongan dan kerjasama yang telah diberikan dalam penghasilan artikel ini.

Rujukan

Al-Quran

- Ab. Aziz Mohd Zin. (2017). Metodologi Dakwah. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya (UM).
- Abdullah Hassan. (2017). Berdakwah dengan Efektif: Teori dan Teknik Moden Mendorong Perubahan Tingkah Laku. Selangor: PTS Islamika.
- Abdullah Hassan & Ainon Mohd. (2015). Teori & Teknik Ucapan Berpengaruh. Pulau Pinang: PTS Professional.
- Abdul Mua'ti Haji Ahmad. (2016). Santun Komunikasi. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP).
- Al-Khatib, Mahmoud Ahmad. (2012). Politeness in the Holy Quran: A Sociolinguistic and Pragmatic Perspective. *Intercultural Pragmatics* 9 (4): 479-509.
- Anwar Ariffin. (2016). Ilmu Komunikasi. Indonesia: Lembaga Kajian Inovasi Indonesia (LKKI).
- Asmah Hj. Omar. (2002). Setia dan Santun Bahasa. Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris Shah (UPSI).
- Awang Sariyan. (2009). Peranan Bahasa dalam Pembinaan Insan dan Pembangunan Masyarakat Hadhari. *Jurnal Hadhari*, Julai, Bil. 1, hlm. 1-29.
- Awang Sariyan. (2007). Santun Berbahasa. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP).
- Brooks, W. D. & Emmert, P. (2015). *Interpersonal Communication*. United States: Company Publishers.
- Djamalul Abidin. (2016). Komunikasi dan Bahasa Dakwah. Jakarta: Gema Insani Press.
- H. Ahmad Yani. (2015). Bekal Menjadi Khatib & Mubalig. Jakarta: Al-Qalam.
- Hafidzoh Sirri Sajani. (2015). Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Tulisan: Analisis Kajian-Kajian Guru Bahasa Melayu. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya (UM).
- Lakoff, R.T. (2012). *Talking the Politics & Language Power*. USA: Basic Book.
- Mohd Nazeli Ahmad. (2009). Prinsip-prinsip al-Quran Tentang Kesantunan Bahasa. Kuala Lumpur: Dewan Pustaka dan Bahasa.
- Onong Uchjana Effendy. (2015). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Powers, J.H. (2014). *Public Speaking: The Lively Art*. New York: Harper Collins.
- Rusydi Room. (2013). Konsep Kesantunan Berbahasa dalam Islam. *Jurnal Adabiyah*, Vol. 13, Universitas Islam Negeri Alauddin (UIN Alauddin), hlm. 223-234.
- Salmadani. (2010). Kembali ke Akar Rumpun Meotde Dakwah al-Nahl 125. *Jurnal al-Hikmah*, Vol. 2, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), hlm. 3-33
- Siti Rugayah Tibek. (2011). Profesionalisme Dakwah: Harapan & Cabaran. *Jurnal al-Hikmah*, Vol. 3, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), hlm. 167-173.
- Wan Siti Fatimatul Akmal W. Hassan & Suhaila Zailani @ Ahmad. (2019). Strategi dan Panduan Kesantunan Bahasa Menurut Perspektif Islam. *Jurnal Islamiyyat*, Vol. 14, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), hlm. 117-124.
- Zawiyah Mohammad Yusof. (2016). Kemahiran Komunikasi. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP).

Zulkefli Aini & S. Salahudin Suyurno. (2014). Hubungan Antara Pendakwah dengan Mad'u dalam Komunikasi Insan. Kertas Kerja Persidangan Antarabangsa Kelestarian Insan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM), hlm. 1-13.