

Kesantunan Bahasa Dalam Kalangan Pelajar IPT: Satu Kajian Perbandingan Etnik

Nasariah Mansor, Faizah Ahmad & Yusniza Yaakub

Abstrak

Dalam usaha untuk berinteraksi, setiap masyarakat mempunyai beberapa norma atau peraturan sosial untuk memastikan aspek kesantunan dan kesesuaian terpelihara. Ini kerana bahasa merupakan alat penting dalam perlakuan sosial untuk menyampaikan kehendak, meminta sesuatu, atau hanya sekadar bertegur sapa dalam kalangan anggota masyarakat. Penggunaan bahasa yang baik dan bersopan santun dalam berkomunikasi secara tidak langsung dapat mengukuhkan perpaduan rakyat Malaysia yang terdiri daripada pelbagai etnik. Kerajaan Malaysia sendiri menunjukkan keperihatinan yang tinggi terhadap amalan ini dengan melancarkan Kempen Budi Bahasa dan Nilai-nilai Murni pada Januari 2005, dan sehingga tahun 2010, pelbagai program disusun atur pada peringkat kebangsaan, negeri, mahupun pada peringkat sekolah dan institusi pendidikan tinggi (IPT). Mantan Perdana Menteri Malaysia, Tun Abdullah Ahmad Badawi pernah menegaskan bahawa usaha memperkukuh amalan berbudi bahasa dan nilai-nilai murni dalam kalangan rakyat adalah satu agenda penting negara. Walau bagaimanapun, dalam mengharungi era globalisasi ini nilai murni yang telah dipusakai sejak turun-temurun semakin luntur. Penggunaan kata yang dikaitkan dengan kesopanan berbahasa semakin tidak dititikberatkan. Penutur-penutur bahasa Melayu, khususnya dalam kalangan remaja sudah mula menampakkan sikap tidak mengendahkan penggunaan kata-kata yang dapat menggambarkan kesopanan berbahasa. Justeru, kajian ini adalah untuk membandingkan strategi kesantunan berbahasa dalam kalangan siswa siswi IPT, dengan tumpuan khusus pada lakuan tutur penolakan terhadap permintaan (refusal). Responden terdiri daripada siswa dan siswi Melayu dan bukan Melayu pengajian sarjana muda Universiti Utara Malaysia.

PENGENALAN

Bahasa, baik secara formal atau tidak formal, secara umumnya dapat dibahagikan kepada tiga tingkat utama, iaitu bahasa halus atau sopan, bahasa kasar, dan bahasa kesat. Bahasa halus bermaksud bahasa yang lebih lembut, yang digunakan untuk menggantikan perkataan tertentu yang dirasakan kasar atau mengguris hati dan perasaan orang lain. Penggunaan bahasa halus merupakan suatu usaha untuk menyampaikan komunikasi dengan cara yang berlapik agar pemeran yang terlibat dalam peristiwa komunikasi tidak menerima impak yang tidak diingini. Penggunaan bahasa halus atau sopan ini sering dikaitkan dengan konsep lakuan tutur atau lakuan bahasa dalam sesebuah masyarakat.

Lakuan bahasa bermaksud ujaran atau pertuturan seharian yang memberikan makna tertentu mengikut konteks tertentu. Ia merupakan bentuk bahasa yang dihasilkan untuk membentuk tindakan dan berlainan daripada ayat serta tidak dapat dikaitkan dengan tahap nahu yang lain. Lakuan bahasa ini terdiri daripada pelbagai jenis, contohnya lakuan bahasa sapaan, permintaan, permohonan maaf, pujian dan ungkapan penolakan. Contohnya seperti ayat berikut, “ eh, nota ni ada orang nak pinjam la. Dia cakap kat aku minggu lepas lagi”. Ayat ini boleh membawa maksud penutur tersebut ingin menolak permintaan rakan penutur yang ingin meminjam notanya, sedangkan rakan penutur tersebut sering tidak hadir ke kelas. Penutur telah menggunakan ayat yang bersifat tidak berterus terang berkemungkinan ingin menjaga air muka atau perasaan rakannya agar tidak tersinggung. Dalam hal ini, struktur sesuatu ujaran itu bergantung kepada pelbagai faktor seperti jantina, faktor sosial, umur dan dalam konteks masyarakat di Malaysia kita tidak dapat menolak bahawa faktor etnik juga memainkan peranan dalam mewujudkan sesebuah lakuan bahasa tersebut. Justeru, kertas kerja ini dihasilkan untuk melihat perbandingan strategi penolakan antara etnik, iaitu kaum Melayu dan bukan Melayu dalam kalangan pelajar Universiti Utara Malaysia (UUM).

Kajian ini dilakukan terhadap 60 orang pelajar pelbagai kaum di UUM, merangkumi 30 etnik Melayu dan 30 etnik bukan Melayu. Data dikutip dengan menggunakan teknik Ujian Melengkapkan Wacana (Data Completion Test – DCT). Borang soal selidik diedarkan kepada pelajar-pelajar tersebut. Sebanyak lapan soalan berbentuk situasi dijawab oleh pelajar-pelajar tersebut. Semua soalan dan jawapan menggunakan bahasa Melayu. Hal ini kerana bahasa Melayu merupakan bahasa rasmi dan bahasa kebangsaan di Malaysia, iaitu bahasa yang menyatukan pelbagai etnik dan suku kaum di Malaysia. Dari segi prinsipnya, kita kini telah menyaksikan BM sebagai bahasa yang memainkan peranan yang cukup signifikan sebagai bahasa perhubungan rasmi dalam urusan kerajaan, bahasa komunikasi pelbagai kaum dan suku bangsa, bahkan bahasa yang dapat mempertemukan serta mengakrabkan para sarjana, ilmuwan, karyawan, budayawan serta warga korporat di Malaysia.

Oleh itu, untuk mewujudkan sebuah komunikasi yang berkesan, setiap penutur perlu mengetahui cara penggunaan bahasa yang betul serta halus supaya orang yang dilawan tutur merasa selesa berbicara dengan kita serta tidak berkecil hati dengan ungkapan yang dituturkan. Justeru, berdasarkan kajian ini, secara tidak langsung dapatan kajian akan dapat melihat pemahaman responden tentang cara penggunaan bahasa yang betul berdasarkan konteks dan situasi, selain membandingkan strategi penolakan yang digunakan antara kedua-dua etnik ini.

Dalam menjalani kehidupan seharian, tidak ada satu cara terbaik untuk menolak permintaan yang datang daripada orang di sekeliling kita, sama ada daripada ahli keluarga, saudara mara, rakan sekerja ataupun rakan taulan. Namun, dalam keadaan tertentu adalah lebih baik untuk menolak daripada menyatakan ya ke atas perkara yang tidak disetujui atau diluar kemampuan untuk dilakukan. Menolak permintaan sudah pasti akan mengecewakan pihak yang mengharapkan permintaannya dipenuhi dan kadang kala boleh menjatuhkan maruah mereka (Ab. Aziz Yusof, 2000). Oleh itu, sebelum menolak sesuatu permintaan, seseorang itu

harus mempertimbangkan perasaan orang berkenaan. Menyatakan tidak secara langsung pada masa emosi yang tidak tenteram, tempat atau masa yang tidak sesuai pasti akan mengundang konflik.

Kajian tentang jenis-jenis lakuan bahasa ini telah banyak dilakukan oleh ahli linguistik khususnya pakar pragmatik. Walau bagaimanapun, kajian lakuan bahasa dalam konteks komuniti bahasa Melayu di Malaysia masih kurang dijalankan. Hal ini kerana lakuan bahasa dalam konteks bahasa Melayu tidak banyak dikaji secara persis kecuali disentuh ketika membincangkan aspek lakuan bahasa seperti perlakuan tidak berterus terang (*indirectness*) oleh Asmah Haji Omar (1992), Jamaliah Mohd Ali (2002) dan Asma Abdullah (1996). (Marlyna Maros, 2007).

Terdapat dua pendekatan yang biasa digunakan untuk menolak sesuatu permintaan, iaitu penolakan secara langsung ataupun tidak langsung. Satu kajian yang membandingkan strategi penolakan yang digunakan oleh orang Amerika dan Jepun telah dijalankan oleh Bebee *et al.* (1990). Dapatan kajian menunjukkan orang Amerika lebih cenderung menolak secara tidak langsung dalam semua situasi yang dikemukakan manakala orang Jepun cenderung menolak secara langsung jika permintaan datang dari kalangan yang berstatus rendah dan tidak langsung jika permintaan datang dari kalangan yang berstatus tinggi. Dapatan ini menunjukkan hubungan antara status dan strategi yang digunakan untuk menolak. Dengan menggunakan Ujian Melengkapkan Wacana yang telah diubah suai oleh Bebee *et al.*, Nelson *et al.* (2002) menjalankan kajian perbandingan antara orang Arab dan Amerika dan mendapati kedua-dua kumpulan tersebut menggunakan strategi tidak langsung untuk menolak. Terdapat lima strategi yang digunakan, iaitu memberikan alasan, menjaga perasaan seseorang, menunjukkan penerimaan, menjaga hati dan penyataan kekesalan.

Fransiska Oktoprimasakti (2006) pula menjalankan kajian untuk meninjau strategi penolakan dalam kalangan orang Indonesia. Dapatan

kajian menunjukkan orang Indonesia lebih banyak menolak secara tidak langsung berbanding secara langsung. Kajian juga mendapati responden wanita kurang menggunakan strategi penolakan terus berbanding lelaki. Kaum wanita juga cenderung menggunakan pelbagai strategi ketika menolak dalam usaha menjaga air muka dan perasaan orang yang membuat permintaan.

Kajian David dan Kuang (1999) tentang bagaimana peserta tempatan membuat dan menerima arahan menunjukkan kaum Cina boleh menolak secara langsung atau tidak langsung sementara responden wanita India didapati lebih gemar menolak secara langsung. Dalam satu kajian tentang penghantaran memo dalam kalangan profesional, didapati kebanyakan profesional India dan Cina lebih berterus terang daripada rakan sekerja Melayu. Dalam satu kajian tentang interaksi dalam sebuah keluarga Cina didapati kanak-kanak Cina berkomunikasi dengan ibu bapa mereka secara langsung sehingga dianggap biadap. Walau bagaimanapun, mereka lebih bersopan apabila berinteraksi dengan orang luar (David & Kuang, 2007).

Kajian Kuang (2009) menunjukkan lebih banyak responden yang dipilih secara rawak menggunakan strategi tidak langsung sama ada secara sarkastik, menggunakan partikel pragmatik (*fillers*), pagar (*hedging*) dengan alasan, mengelak untuk menjawab, menukar daripada negatif kepada positif, buat-buat bodoh dan menimbulkan pertanyaan. Strategi-strategi ini digunakan untuk mengelak daripada memalukan pemeran. Kajian ini membuktikan orang Malaysia tanpa mengira umur, jantina, keturunan, tempat dan latar, menggunakan kedua-dua strategi langsung dan tidak langsung dalam usaha untuk menyatakan tidak apabila menolak sesuatu permintaan. Walau bagaimanapun, responden lebih cenderung menggunakan strategi tidak langsung. Kajian ini menunjukkan orang Malaysia, umumnya amat menjaga air muka pemeran dalam usaha mengelakkan salah faham.

ANALISIS DATA

Data dianalisis berdasarkan kategori yang dibuat oleh Kuang (2009), iaitu penolakan langsung dan penolakan tidak langsung. Walau bagaimanapun, dalam kajian ini dibuat beberapa penambahan dalam kategori penolakan tidak langsung yang tidak terdapat dalam kategori Kuang. Jadual kategori penolakan untuk kajian ini adalah seperti dalam Jadual 1 di bawah.

Jadual 1: Kategori Penolakan

Penolakan Langsung	Penolakan Tidak Langsung
1. Pernyataan “tidak”	1. Sarkastik
2. “Tidak” berserta justifikasi	2. Pagar berserta sebab
3. Menggunakan partikel pragmatik	3. Menggunakan partikel pragmatik
	4. Mengelak daripada menjawab
	5. Buat-buat bodoh
	6. Menimbulkan pertanyaan
	7. Pernyataan maaf
	8. Pernyataan alternatif
	9. Pernyataan menyedapkan hati

Penolakan Langsung

Penolakan langsung ialah apabila sesuatu permintaan ditolak secara terus dengan menyatakan ‘tidak’, atau ‘tak mahu’, ‘tak boleh’ dan ‘tak payah’. Dalam kajian ini, penolakan langsung berlaku dalam tiga kategori.

‘Pernyataan tidak’

Pernyataan ‘tidak’ dalam pertuturan bahasa Melayu biasanya disingkatkan menjadi ‘tak’ dan diikuti oleh perkataan lain seperti ‘tak boleh’, ‘tak nak’, ‘tak payah’ dan sebagainya. Lazimnya pelajar Melayu akan melembutkan pernyataan ‘tidak’ mereka dengan partikel ‘lah’. Strategi penolakan ini boleh dilihat seperti dalam Jadual 2 di bawah.

Jadual 2: Penolakan langsung dengan pernyataan 'tidak'

Pelajar Melayu	1. Tak naklah. 2. Tak perlulah makan di sini. 3. Tak bolehlah.
Pelajar Bukan Melayu	4. Saya tidak akan pergi. 5. Saya tidak mahu bagi pinjam. 6. Tak boleh. Lu tak tau pandu.

'Tidak' berserta justifikasi

Pelajar-pelajar sering memberi justifikasi atau sebab mereka menolak sesuatu permintaan, lebih-lebih lagi dalam kalangan pelajar Melayu, seperti dalam Jadual 3 di bawah.

Jadual 3: penolakan langsung dengan pernyataan 'tidak' berserta justifikasi

Pelajar Melayu	1. Tak naklah. Aku tak ada moodlah nak makan. Sorrylah ya. Lain kali kita makan sekali. 2. Aiyo, tak bolehlah. Kau tu nak bawa kereta pun tak pandai sangat, takut aku nak kau bagi pinjam kereta aku. 3. Tak naklah, segan aku.
Pelajar Bukan Melayu	4. Tak boleh, lu tak tahu pandu Mercedes Benz aku. 5. Eee, tak mahulah. Ini mahal.

Menggunakan partikel pragmatik

Walaupun pelajar membuat penolakan langsung terhadap sesuatu permintaan, namun ada kalangan mereka yang masih teragak-agak atau berusaha untuk tidak menolak permintaan rakan mereka. Oleh itu mereka menggunakan strategi penolakan dengan partikel pragmatik, iaitu mengatakan 'eh', 'mmm' dan sebagainya sebelum melakukan penolakan. Situasi ini dapat dilihat dalam Jadual 4 di bawah.

Jadual 4 : Penolakan dengan menggunakan ‘eh’, ‘mmm’

Pelajar Melayu	1. Eh, tak payahlah susah-susah. 2. Alah, tak payahlah kau. 3. Mmm, tak naklah aku.
Pelajar Bukan Melayu	4. Eee, tak mahulah, ini mahal. 5. Oh, tidak boleh. Saya <i>allergy</i> dengan makanan tersebut.

Penolakan Tidak Langsung

Dalam kajian ini, pelajar-pelajar, sama ada Melayu ataupun bukan Melayu, lebih banyak menggunakan strategi penolakan tidak langsung seperti yang dijelaskan dalam beberapa strategi penolakan berikut.

Sarkastik

Brown dan Penelope (seperti dalam Kuang,2009) mengatakan bahawa penutur akan mengubah cara bertutur mengikut situasi dengan tujuan menjaga air muka yang dilawan bertutur. Walau bagaimanapun, terdapat satu situasi yang berupa kekecualian daripada pandangan tersebut apabila pelajar menggunakan strategi sarkastik dalam menolak permintaan daripada rakan-rakan mereka. Satu kemungkinan ialah pelajar ingin bergurau dalam situasi tersebut, namun gurauan mereka lebih berupa sarkasme. Strategi penolakan ini dapat dilihat dalam Jadual 5 di bawah.

Jadual 5: Penolakan sarkastik

Pelajar Melayu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sorrylah. Kebetulan adik aku nak guna pergi PKU sekejap lagi. Sorry ya, kau guna prebet sapu sajalah! 2. Eh, tolong sikit. Hidung tak mancung... 3. Kau nia siapa nak mengajar aku? Kalau aku tak ingat pun, aku tak menyusahkan siapa-siapa pun.
Pelajar Bukan Melayu	<ol style="list-style-type: none"> 4. Isteri kau tu perangai macam sial. 5. I ada duit juga, I boleh bayar. 6. Sewa kereta sapu sajalah!

Pagar berserta sebab

Lakoff (dalam Janet Holmes, 2001) menyatakan bahawa satu ciri kesantunan dalam pertuturan wanita ialah strategi pagar seperti *'sort of'*, *'I guess'*. Kajian ini mengesahkan pandangan tersebut, kerana tidak ada satu pun strategi pagar dalam kalangan pelajar lelaki, sama ada Melayu ataupun bukan Melayu. Jadual 6 menunjukkan strategi pagar dalam kalangan pelajar Melayu dan bukan Melayu perempuan.

Jadual 6: Strategi penolakan pagar berserta sebab

Pelajar Melayu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aku pun tak pasti. Sebabnya nota aku pun tak lengkap lagi.
Pelajar Bukan Melayu	<ol style="list-style-type: none"> 2. I rasa lain kali saja I cuba. 3. I rasa tak sesuai buat macam tu. 4. Saya rasa saya nak order yang lain-lah.

Pelajar Melayu dalam Contoh 5 di atas memberikan justifikasi terhadap penolakannya. Namun begitu, pelajar bukan Melayu menggunakan strategi pagar tanpa memberi sebarang sebab atau justifikasi.

Menggunakan partikel pragmatik

Kuang (2009) mengatakan bahawa *“fillers may not be words but their usage within an utterance has subtle implications because they can help to mitigate a face-threatening act, in Malaysia’s context”*. Kajian beliau mendapati ‘lah’, ‘ah’ dan ‘hah’ diselitkan oleh penutur Malaysia, tanpa mengira etnik, dalam ayat bahasa Inggeris. Dalam kajian yang kami jalankan ini, lebih banyak partikel pragmatik digunakan oleh pelajar, sama ada pelajar Melayu mahupun bukan Melayu. Antaranya ialah ‘aiyo’, ‘eh’, ‘isy’, ‘alah’ atau ‘ala’, ‘ya’ dan ‘mmm’. Penggunaan partikel pragmatik dapat dilihat dalam Jadual 7.

Jadual 7: Penolakan dengan partikel pragmatik

Pelajar Melayu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ala, aku mahu gunalah, ada kerja mahu buat. Sorrylah ya. 2. Eh, nota ni ada orang nak pinjamlah. Dia cakap pada aku minggu lepas lagi. 3. Mmm, alamak. Aku dah makanlah.
Pelajar Bukan Melayu	<ol style="list-style-type: none"> 4. Aiyoo, sikit saja tumpah tu, tak payah kasi bersih. Jom kita sembang lagi ma. 5. Err, kereta aku ada masalah sikit. Awak pinjam dengan orang lain boleh?

Mengelak daripada menjawab

Satu strategi untuk menolak sesuatu permintaan secara tidak langsung ialah dengan tidak memberi jawapan terhadap permintaan tersebut. Dengan cara ini penutur dapat menjaga air muka orang yang ditolak permintaannya. Jadual 8 menggambarkan strategi ini dengan jelas.

Jadual 8 : Penolakan dengan mengelak daripada menjawab

Pelajar Melayu	1. Bila kau nak ambil nota tu? Aku ni masalahnya busy sikit minggu ni. 2. Aku nak keluar kejap lagi. 3. Saya dah makan tadi.
Pelajar Bukan Melayu	4. Aku puasa hari ini. 5. Sudah makan. 6. Saya diet.

Buat-buat bodoh

Responden dikatakan berpura-pura tidak memahami maksud permintaan sebenar dengan memberi jawapan yang nampak 'bodoh'. Kajian mendapati tidak menggunakan strategi penolakan buat-buat bodoh ini. Contohnya seperti dalam Jadual 9 di bawah.

Jadual 9 : Penolakan dengan strategi buat-buat bodoh

Pelajar Bukan Melayu	1. Kalau saya ikut boleh? 2. Dalam wallet I Cuma ada sepuluh ringgit saja ma, mana cukup!
----------------------	--

Dalam jawapan 1, situasinya ialah seorang rakan ingin meminjam kereta responden, dan responden berlagak seolah-olah 'budak bodoh' yang ingin mengikut rakannya keluar bersama-sama. Begitu juga dengan jawapan 2, responden buat-buat bodoh seperti orang yang tidak berduit, sedangkan tujuan kedua-dua jawapan tersebut ialah untuk menolak permintaan yang dibuat.

Menimbulkan pertanyaan

Satu peraturan yang biasa terdapat dalam pertuturan ialah, soalan mestilah berpasangan dengan jawapan. Walau bagaimanapun, dalam kajian ini, terdapat beberapa situasi apabila responden tidak memberi

jawapan terhadap permintaan yang diterima, sebaliknya menyoal kembali rakannya. Jadual 10 menjelaskan strategi penolakan ini.

Jadual 10: Penolakan dengan menimbulkan soalan

Pelajar Melayu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eh, cukupkah duit nak belanja saya ni? 2. Kau rasa aku ni pelupa sangatkah? 3. Kau buat dulu berkesankah?
Pelajar Bukan Melayu	<ol style="list-style-type: none"> 4. Hujan ma, nanti kau accident siapa susah? 5. Ada cara lain tak?

Penyataan maaf

Strategi ini berlaku apabila responden memohon maaf sebagai penolakan terhadap permintaan. Manusia lebih mudah menerima penolakan jika penolakan tersebut disertai dengan pernyataan maaf dan penjelasan. Jadual 11 di bawah memperlihatkan strategi ini.

Jadual 11: Penolakan dengan pernyataan maaf

Pelajar Melayu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maafflah, nota saya pun tak lengkap. 2. Sorrylah, aku bukan tak nak bagi, tapi memang tak akan bagi. Kau usahalah sendiri. Aku penat pi kelas malam-malam, senang-senang kau minta ya, sedangkan kau bersenang-lenang kat bilik minum kopi. 3. Minta maaf, terima kasih, tapi saya dah makan tadi dan masih kenyang. Lagipun ada banyak kerja yang perlu saya siapkan.
Pelajar Bukan Melayu	<ol style="list-style-type: none"> 4. Maaf, malam ni saya ada mesyuarat penting. 5. Maaf, saya dah ada temu janji dengan kawan.

Dalam kajian ini, pelajar Melayu dilihat lebih banyak menggunakan pernyataan maaf berbanding pelajar bukan Melayu. Mereka menunjukkan tiga strategi penolakan dengan pernyataan maaf, iaitu yang pernyataan maaf berserta justifikasi, pernyataan maaf berserta prinsip, dan pernyataan maaf berserta penerangan. Ayat 1, 4 dan 5 menggambarkan strategi pernyataan maaf berserta justifikasi. Dalam ayat 2, responden dengan jelas dan tegas menyatakan prinsipnya yang sekali-kali tidak akan meminjamkan nota kepada rakan yang ponteng kelas. Ayat 3 pula ialah contoh strategi 3, iaitu responden memberi penerangan yang panjang lebar sebagai cara penolakannya terhadap permintaan rakannya. Dalam kajian ini, kami mendapati pelajar bukan Melayu tidak ada langsung yang menggunakan strategi kedua dan ketiga.

Penyataan alternatif

Penyataan alternatif berlaku apabila pelajar cuba untuk tidak menolak permintaan daripada rakan, sebaliknya memberi alternatif lain untuk dilakukan oleh rakan tersebut. Jadual 12 menunjukkan alternatif yang diberikan oleh pelajar, sama ada Melayu atau bukan Melayu.

Jadual 12: penolakan dengan pernyataan alternatif

Pelajar Melayu	<ol style="list-style-type: none">1. Pergilah minta daripada pensyarah sendiri.2. Kereta tu saya hendak pakailah, cuba kereta sewa kan senang.
Pelajar Bukan Melayu	<ol style="list-style-type: none">3. Cuba dapatkan daripada orang lain.4. Kita pergi restoren lain ya, I tak cukup duit hari ni.

Penyataan menyedapkan hati

Strategi menyedapkan hati merupakan strategi penolakan yang sangat halus. Responden sangat berhemah dalam membuat penolakannya. Dalam Jadual 13 diperlihatkan cara responden menggunakan ekspresi 'tak apalah' untuk menjaga air muka rakan yang ditolak permintaannya.

Malah 'boleh' juga digunakan, seolah-olah responden bersetuju dengan permintaan tersebut dan bukannya membuat penolakan.

Jadual 13: Penolakan dengan strategi menyedapkan hati

Pelajar Melayu	<ol style="list-style-type: none">1. Tak apalah awak. Lagi pun saya dah bayar tadi, menyusahkan awak saja.2. Tak apalah, biar saja. Nanti aku buat sendiri. Hang kan tak sengaja. Tak apa.3. Boleh. Fasal makan aku tak ada hal. Tapi aku tak janji lah boleh pergi atau tidak.
Pelajar Bukan Melayu	<ol style="list-style-type: none">4. Tak apalah. Aku bayarkan kau punya sekali. Lain kali je kau belanja aku, ok?5. Ala, sikit saja tu. Tak payahlah bersihkan.6. Tak apalah, awak makan dulu. Saya masih kenyang.

PERBINCANGAN

Kajian ini merupakan satu usaha awal kami untuk meninjau strategi kesantunan berbahasa dalam kalangan pelajar Universiti Utara Malaysia, dengan tinjauan khusus terhadap strategi penolakan. Kuang (2009) menyenaraikan tiga strategi langsung dan tujuh strategi tidak langsung. Dalam kajian yang kami jalankan, terdapat satu strategi penolakan Kuang yang tidak digunakan oleh pelajar, iaitu menukar daripada negatif kepada positif. Kajian kami juga mendapati pelajar menggunakan tiga strategi lain iaitu pernyataan maaf, pernyataan alternatif dan pernyataan menyedapkan hati yang tidak terdapat dalam kajian Kuang.

Kajian ini juga membuktikan bahawa pelajar, sama ada Melayu atau bukan Melayu menggunakan kedua-dua strategi, iaitu penolakan langsung dan tidak langsung apabila menolak sesuatu permintaan. Walau bagaimanapun, dapatan kajian menunjukkan pelajar Melayu lebih banyak menggunakan strategi penolakan tidak langsung dengan penjelasan dan justifikasi yang panjang lebar berbanding pelajar bukan Melayu. Pelajar bukan Melayu

yang menggunakan strategi tidak langsung kurang memberi penjelasan atau justifikasi dalam penolakan mereka. Selain itu, penolakan pelajar Melayu sering disertai dengan pernyataan maaf. Dapatan kajian ini selari dengan kajian Kuang (2009) yang menunjukkan lebih banyak strategi tidak langsung digunakan dalam menolak sesuatu permintaan.

RUMUSAN

Kajian ini jelas menunjukkan bahawa masyarakat timur amat mementingkan kesopanan ketika menuturkan sesuatu perkara seperti untuk membuat penolakan terhadap permintaan, lebih-lebih lagi sekiranya permintaan tersebut daripada seseorang yang lebih akrab. Dapatan kajian menunjukkan pelajar Melayu lebih berhati-hati ketika mengujarkan penolakan tersebut berbanding dengan pelajar bukan Melayu. Ini jelas menunjukkan bahawa pelajar Melayu masih kekal dengan sifat sopan santun dalam berbahasa. Namun, sebagai rakyat Malaysia yang berpegang pada budaya timur, penggunaan bahasa yang tepat dan halus serta tidak menjatuhkan air muka pemeran amatlah dipentingkan tanpa mengambil kira faktor umur, jantina, etnik dan sebagainya.

Rujukan

- Ab. Aziz Yusof. (2000). *Usahawan dan pengukuran jaringan rakan niaga*.
Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Beebe, L.M., T.takahashi, & R. Uliss, Weltz.(1990). *Pragmatic transfer in ESL refusals in R.Scarcella, E.Anderson, and S.Krashen (Eds): Developing Communicative Competence in a second language*.
New York: Newsbury House.
- David, M.K., & Kuang, C.H. (1999). Interethnic variation in the use of directives in Malaysia. In *The Hong Kong Linguist* 19-20, pp 36-44.

- Fransiska Oktoprimasakti. (2006, October). *Direct and indirect strategies of refusing among Indonesians*.10(2),pp103-116,from http://www.usd.ac.id/06/publ_dosen/phenomena/oct06/octo.pdf, dicapai pada 3 Jun 2010.
- Holmes, J. (2001). *An introduction to sociolinguistics*(^{2nd} ed). United Kingdom: Longman.
- Kuang C. H. (2009). Moves in refusal: How Malaysians say 'No'. *China Media Research*, 5(3).pp 31-44.
- Kuang, C.H., & David, M.K. (2007, July). Identities reflected in male spoken discourses. Paper presented in *LAICS Conference*, Harbin, China.
- Nelson, G.L., Carson, J.M Al Batal, & W. El Bakary. (2002). Cross – cultural pragmatics: Strategy use in Egyptian Arabic and American English refusals. *Applied Linguistics*, 5(3), pp. 163-188.