

## Penyelidikan Lakuan Bahasa: Pemilihan Kaedah dan Pola Penemuan

MARLYNA MAROS

### ABSTRAK

*Makalah ini membandingkan beberapa kaedah yang lazim digunakan dalam penyelidikan lakuan bahasa. Antara kaedah yang dimaksudkan ialah tugas penyempurnaan wacana, lakonan, dan pemerhatian serta pemerhatian ikut serta. Beberapa contoh kajian berdasarkan kaedah tersebut turut dikemukakan, selain dapatan, kekuatan dan kekangan. Secara lebih khusus, makalah ini tertumpu kepada penyelidikan lakuan bahasa komplin dalam komuniti bahasa Melayu dan memperlihatkan bagaimana pemilihan kaedah tertentu dapat mempengaruhi jenis (bentuk) data dan dapatan yang bakal diperolehi. Hasil kajian menunjukkan bahawa pemilihan kaedah pemerhatian serta pemerhatian ikut serta dalam kajian lakuan bahasa komplin dapat membantu pemahaman perlakuan komplin dalam komuniti bahasa Melayu daripada konteks interaksi sosial. Perbincangan dalam makalah ini diharap dapat menyumbang dan memantapkan ilmu sosiolinguistik amnya, dan sosiolinguistik Bahasa Melayu khususnya*

### ABSTRACT

*This paper compares the methods commonly used in speech acts research, among which are discourse completion tasks, role playing, and participation and non-participation observation. Several examples based on these methods are presented, along with findings, strengths and constraints. More specifically this article focuses on complaints within a Malay language community and highlights how the choice of methods influences data type and potential findings. The study shows that using participant and non-participant observation reveal more than the usual linguistic features of complaint such as the components that made up the set of complaint and the severity of complaint. The data from this study give the sociolinguistic pattern of complaint, namely codeswitching and social strategies of the speech act. Some examples of types of codeswitching and social strategies are included in the discussion. To conclude, the discussion in this article contributes to the sociolinguistics field, specifically the understanding of Malay sociolinguistics.*

## PENGENALAN

Lakuan bahasa terdiri daripada berbagai-bagai jenis, contohnya lakuan bahasa sapaan, permintaan, permintaan maaf dan pujian. Kajian tentang jenis-jenis lakuan bahasa ini telah banyak dilakukan dalam pelbagai komuniti bahasa, namun kajian lakuan bahasa terhadap komuniti bahasa Melayu masih kurang dilakukan. Ini adalah kerana lakuan bahasa Melayu tidak banyak dikaji secara persis kecuali disentuh semasa mengkaji beberapa perlakuan bahasa Melayu seperti, perlakuan tidak berterus terang (*indirectness*) oleh Jamaliah Mohd Ali (2002), Asma Abdullah (1996) dan Asmah Haji Omar (1992).

Makalah ini merupakan sebahagian daripada hasil kajian pemerian lakuan bahasa komplin dalam komuniti bahasa Melayu. Lakuan bahasa merupakan ujaran-ujaran seharian yang memberikan makna-makna tertentu mengikut konteks masing-masing. Sebagai contoh, ujaran “panasnya bilik ini” boleh membawa maksud sebuah permintaan untuk membuka tingkap, menghidupkan pendingin hawa, atau beredar ke bilik lain. Sekiranya ujaran tersebut diulang-ulang, ujaran tersebut mungkin berfungsi sebagai sebuah komplin. Struktur sesuatu ujaran itu pula bergantung kepada nilai budaya dan faktor sosial penutur-penutur yang terlibat seperti umur, jarak sosial, dan jantina.

Bidang kajian lakuan bahasa membentuk komposisi yang penting dalam meningkatkan mutu dan kewajaran pengajaran dan pembelajaran bahasa (Keating 2001; Teo 2001; Cohen 1996; Hatch 1992; Wolfson 1989, 1983). Sejak tahun enam puluhan lagi, kajian empirikal untuk pengupasan lakuan bahasa telah dijalankan sama ada dengan kaedah yang bersifat kuantitatif atau kualitatif. Makalah ini memperkenalkan kaedah-kaedah tersebut dengan terperinci berserta dengan beberapa contoh kajian komplin yang berkaitan dengannya. Kaedah yang dimaksudkan adalah 1) tugas penyempurnaan wacana, 2) lakonan, 3) pemerhatian dan pemerhatian ikut-serta, dan 4) tugas pengeluaran lisan daripada rangsangan kartun.

## TUGAS PENYEMPURNAAN WACANA

Antara kaedah pengumpulan data yang popular dalam penyelidikan lakuan bahasa adalah Tugas Penyempurnaan Wacana (seterusnya disebut sebagai TPW). Tugas Penyempurnaan Wacana ini merupakan beberapa senario yang dibentuk untuk mendapatkan lakuan bahasa yang tertentu dan diberikan dalam bentuk bertulis. Kaedah ini terdiri daripada dua jenis tugasan iaitu tugas penyempurnaan bertulis (*written completion task*), dan tugas penyempurnaan wacana (*discourse completion task*).

Terdapat dua teknik penghasilan data dalam kaedah TPW: pertama, situasi diberi secara bertulis, dan reaksi yang diberi dalam bentuk bertulis itu adalah bersifat terbuka (*open-ended*), sama ada mengandungi sebaris respons sahaja

atau berdialog. Contoh yang memerlukan hanya sebaris respons adalah seperti berikut:

Anda berada di dalam sebuah mesyuarat. Anda mahu mengambil catatan, tetapi perlu meminjam sebatang pen. Rakan sejawat anda duduk bersebelahan dengan anda dan mungkin mempunyai pen lebih daripada satu.

Anda:

Contoh yang memerlukan dialog:

Anda berada di dalam sebuah mesyuarat. Anda mahu mengambil catatan, tetapi perlu meminjam sebatang pen. Rakan sejawat anda duduk bersebelahan dengan anda dan mungkin mempunyai pen lebih daripada satu.

Karangkan sebuah dialog berdasarkan situasi di atas.

Kedua, situasi yang diberi disertai juga dengan wacana yang separa-siap, yang mengandungi lakuan-bahasa sasaran, dan juga jawapan terhadap lakuan bahasa tersebut. Contohnya:

Anda berada di dalam sebuah mesyuarat. Anda mahu mengambil catatan, tetapi perlu meminjam sebatang pen. Rakan sejawat anda duduk bersebelahan dengan anda dan mungkin mempunyai pen lebih daripada satu.

Anda:

Rakan anda: Boleh. Nah.

Cohen (1996) menakrifkan cara kedua ini sebagai tugas penyempurnaan wacana (*discourse completion task*) (DCT), iaitu istilah yang diperkenalkan oleh Blum-Kulka dalam kajiannya dalam tahun 1982. Walau bagaimanapun, cara kedua ini kemudiannya diubah suai kepada bentuk cara pertama untuk mendapatkan respons yang seumpama respons lisan/lakon-semula (Rintell & Mitchell, 1989:251). Cara pertama juga dirasakan dapat memberikan respons yang lebih bersifat semula jadi/natural. Walaupun terdapat sedikit kelainan daripada segi menjawab respons, kedua-dua cara untuk kaedah ini dirujuk menggunakan kedua-dua istilah: sama ada Tugas Penyempurnaan Bertulis atau Tugas Penyempurnaan Wacana. Beberapa penyelidikan yang sering dirujuk adalah penyelidikan lakuan bahasa membuat permintaan oleh Faerch & Kasper (1989) dan House & Kasper (1987); komplin oleh DeCapua (1998) dan Olshtain & Weinbach (1987); dan penolakan/keengganan oleh Tickle (1991) dan Beebe, Takahashi & Uliss-Weltz (1990).

Kaedah ini mempunyai kebaikan daripada segi pengumpulan data yang banyak dalam satu masa dan keupayaan untuk mengawal pemboleh ubah dalam situasi tertentu. Kritikan yang sering diutarakan pula ialah berkaitan dengan kawalan. Disebabkan konteks telah diberi, dan reaksi atau respons pula didapati daripada penulisan, dan sesuatu yang bertulis sering melibatkan perancangan kognitif, maka respons tersebut tidak dapat dianggap sebagai respons dalam

interaksi seharian kerana respons tersebut telah dirancang bentuk dan strukturnya (Cohen 1996; Wolfson 1989:70). Sungguhpun begitu, terdapat kajian lakuan bahasa dengan kaedah perbandingan menggabungkan pengumpulan data secara TPW dan kaedah yang lebih mirip kepada interaksi seharian/semula jadi, mendapati tiada atau kecil sekali perbezaan dapatan daripada segi strategi dan formula semantik sesuatu lakuan bahasa. Yang berbeza adalah daripada segi panjang interaksi. Data daripada TPW lebih ringkas atau tiada langsung interaksi, berbanding interaksi yang panjang, iaitu mengandungi lebih banyak giliran berbual (*turn-taking*) dalam kaedah yang lebih mirip kepada 'semula jadi' (*naturalistic*) (Sasaki 1998; Eisenstein, Bodman & Carpenter 1996; dan Beebe & Cummings 1996).

## LAKONAN

Kaedah lakonan (*role-play*) lebih mirip kepada data interaksi semula jadi kerana adanya perbualan atau sekurang-kurangnya ujaran lisan daripada subjek. Terdapat sekurang-kurangnya empat cara pengumpulan data dalam kaedah ini.

- 1) *Lakonan semula*, iaitu subjek melakonkan peranannya menurut situasi lakonan seperti yang diberikan kepada seseorang yang ditemuinya secara tidak dirancang. Seseorang ini merupakan pendengar dan pertemuan dengan responden adalah secara spontan. Lakonan ini dianggap sebagai lakonan asli atau tulen.
- 2) *Temu ramah lakonan (role-play interview)*, untuk lakonan jenis ini, subjek diminta memberikan reaksi lisan kepada situasi yang dibacakan di hadapannya (Cohen 1996:24). Olshtain dan Blum-Kulka (1985) menakrifkan cara pertama dan kedua sebagai separa etnografik kerana responden perlu menyesuaikan diri dengan peranan-peranan yang diberikan.
- 3) *Lakonan benar (real-play)*. Subjek yang terlibat mengumpul data cara ini sama ada menyedari atau tidak menyedari bahawa perlakuannya itu sedang dirakam untuk tujuan penyelidikan. Subjek yang menyedari hal ini biasanya telah diberitahu terlebih dahulu dan telah bersetuju untuk dirakam perlakuan bahasanya. Misalnya dalam sebuah kajian oleh Cohen dan Olshtain (1993), mereka telah memasang alat rakaman visual untuk melihat reaksi kaunter sebuah kedai runcit yang memperlihatkan lakuan bahasa permintaan dan komplin dengan memberi tahu pemilik kedai tersebut terlebih dahulu. Pemilik kedai itu bersetuju memberikan kerjasama dan menyedari adanya alat rakaman yang merakam interaksinya bersama-sama pelanggannya, tetapi pelanggannya hanya mengetahui perkara tersebut setelah interaksi mereka terakam.

- 4) *Olahan situasi bertulis* yang menghendaki lakonan dibuat oleh sekurang-kurangnya dua orang. Cara ini berbeza daripada cara pertama, kedua, dan ketiga daripada segi pertambahan bilangan giliran dalam perbualan, dan membentuk suasana interaktif. Cara ini dikenali juga sebagai lakonan terbuka ataupun *role-play* (Sasaki 1998:459). Beberapa contoh penyelidikan lakuan bahasa yang menggunakan kaedah ini adalah kajian permintaan oleh Olshtain dan Blum-Kulka (1985), komplin oleh Nash (1983), permintaan maaf oleh Frescura (1993), dan membuat permintaan, permintaan maaf dan komplin oleh Cohen dan Olshtain (1993), dan ucap syukur (*gratitude*) oleh Bodman dan Eistenstein (1988).

Walaupun kaedah lakonan dianggap sebagai mirip interaksi semula jadi, penggunaannya tidak sepopular TPW. Ini kerana transkripsi data adalah satu proses yang rumit dan memakan masa yang panjang. Kaedah ini sering digandingkan dengan kaedah TPW bagi membantu memperkuat kesahihan dapatan dan analisis daripada kaedah pertama. Kajian permintaan oleh Sasaki (1998), serta Rintell dan Mitchell (1989) adalah contoh pergandingan dua kaedah ini. Selain daripada TPW, lakonan juga diganding dengan kaedah wawancara diri (*verbal report interviews*), iaitu satu teknik retrospektif, sebagai memberikan pengertian tambahan kepada proses pengeluaran sesuatu lakuan bahasa dan pandangan terhadap kesahihan lakuan tersebut (Cohen 1996). Teknik ini memerlukan subjek memberikan pendapat sama ada mereka akan melakukan komplin seperti yang ditulis dalam reaksi TPW. Kajian oleh Cohen dan Olshtain (1993) yang menggunakan gandingan kaedah TPW dan wawancara diri, menunjukkan situasi yang diberikan dan respons yang didapati daripada subjek untuk perlakuan komplin dinilai oleh subjek sebagai sesuatu yang normal dalam kehidupan seharian. Kajian permintaan maaf oleh Frescura (1993) serta kajian membuat permintaan oleh Cohen dan Olshtain (1993), dan Kasper dan Dahl (1991) adalah beberapa contoh pergandingan kaedah tersebut.

#### KAEDAH ETNOGRAFI: PEMERHATIAN DAN PEMERHATIAN IKUT-SERTA

Kaedah pemerhatian ikut serta adalah kaedah pengumpulan data lakuan bahasa melalui perbualan spontan (*spontaneous speech*). Istilah lain yang digunakan oleh para pengkaji lakuan bahasa untuk kaedah ini adalah pemerhatian etnografi (Cohen 1996: 24, Boxer 1993:16). Perbualan atau interaksi tersebut biasanya dirakam secara audio atau audio visual. Contoh-contoh kajian yang sering dirujuk berkaitan kaedah ini adalah kajian memberi pujian oleh Creese (1991), Wolfson (1989), Holmes (1989) dan Daikuhara (1986); penolakan oleh Bardovi-Harlig dan Hartford (1991), dan komplin oleh Boxer (1993) dan D'Amico-Reisner (1983).

Kaedah pemerhatian ikut serta mempunyai banyak kebaikan. Antara yang sering diperkatakan adalah keaslian data perlakuan lakuan bahasa dalam perbualan harian dan kepelbagaian dalam latar belakang subjek. Bersesuaian dengan sifat lakuan bahasa yang merupakan satu aktiviti perbualan harian, maka pengumpulan data secara pemerhatian ikut serta memberikan data asli bagi lakonan seperti ucap selamat kepada pujian, nasihat, dan merungut atau komplin. Analisis dan kesimpulan kajian dapat dikatakan sebagai mewakili keadaan atau bentuk lakuan bahasa yang asli sebagaimana dalam perlakuan harian (Wolfson 1989:73).

Walau bagaimanapun, kaedah ini hanya berkesan dalam pengumpulan data untuk jenis-jenis lakuan bahasa yang tertentu sahaja. Dalam budaya tertentu, contohnya budaya Amerika Syarikat, pujian merupakan salah satu lakuan bahasa yang mudah dilafazkan oleh penutur asli bahasa Inggeris. Oleh kerana itu, data mengenainya agak senang diperolehi sekiranya kaedah pemerhatian atau pemerhatian ikut serta ini digunakan.

Sebaliknya, kaedah ini tidak begitu sesuai digunakan bagi lakuan bahasa yang kurang ditemui dalam pertuturan harian contohnya permintaan maaf, kerana faktor masa. Ini kerana ia mungkin memakan masa yang amat panjang dan tidak produktif (Cohen 1996: 24; Kasper & Dahl 1991:231). Contohnya, Aguilar Murillo, Aguilar, dan Meditz (1991) dalam Cohen (1996) melaporkan kesukaran untuk mendapatkan ucapan permintaan maaf dengan menggunakan kaedah ini. Begitu juga dengan kajian permintaan maaf dan respons kepada permintaan maaf oleh Holmes (1989) – pembantu penyelidik melaporkan kesukaran dalam mendapatkan data secara etnografi.

Selain daripada kekurangan kekerapan perlakuan, kaedah pemerhatian etnografi juga dikritik daripada segi kesukaran mengawal pembolehubah dan menetapkan definisi komuniti bahasa dalam sesuatu kajian. Pembolehubah dalam kaedah pemerhatian etnografi sering kali tidak dapat ditentukan (Beebe & Cummings 1996: 67) dan komuniti bahasa pula sering kali tidak menepati kehendak istilah sebagaimana yang dipelopori oleh Hymes (1972a, 1972b).

Ini berbeza dengan kaedah TPW atau lakonan, kerana pembolehubah dan komuniti bahasa ditentukan dan dikawal pelaksanaannya oleh penyelidik. Kritikan terhadap kesukaran mengawal pembolehubah melalui kaedah pemerhatian etnografi dapat dilihat apabila terdapat ramai subjek yang berbeza latar belakang sosial seperti status sosio ekonomi dan etnik, dalam sesuatu kategori sosial (Beebe & Cummings 1996: 67). Penakrifan komuniti bahasa pula disangsikan kerana faktor asal-usul budaya dan idiolek yang berlainan dalam kalangan penginteraksi sama ada antara rakan, jiran, dan keluarga. Selain itu, setiap pembantu penyelidik akan melakukan pemerhatian terhadap subjek yang berlainan. Ini secara tidak langsung akan menambah bilangan pembolehubah yang tidak dapat dikawal melalui penglibatan subjek daripada berbagai latar belakang (Beebe & Cummings 1996: 68). Dengan itu, walaupun

kaedah ini merupakan kaedah yang terbaik dari segi memberikan gambaran perlakuan bahasa yang sebenar dalam pertuturan harian, namun ia tidak semestinya memberikan ketepatan kesimpulan sosioanalisis dalam penggunaan dan perlakuan bahasa.

Menyedari hakikat ini, beberapa penyelidik menggabungkan kaedah pemerhatian etnografi dengan kaedah-kaedah lain seperti dengan TPW (Beebe dan Takahashi 1989a; 1989b), Beebe & Cummings (1996), atau temu ramah (Boxer 1993), atau kesemua kaedah di atas (TPW, lakonan, dan temu ramah) (Eisenstein, Bodman and Carpenter 1996). Penggabungan kaedah-kaedah itu memberikan corak yang menarik dalam analisis sesuatu perlakuan bahasa. Contohnya, Beebe dan Takahashi (1989a, 1989b) mendapati ucapan rasa tidak bersetuju dan memberikan maklumat yang memalukan berlaku hanya dalam kalangan penutur yang mempunyai hubungan sosial yang rapat seperti rakan karib, rakan sekerja, dan saudara mara, tidak kepada orang asing. Data tersebut diperolehi secara TPW. Kajian mereka pada tahun 1996 pula menunjukkan perbezaan cara penolakan (*refusals*) daripada segi pembinaan ayat, julat dalam formula ujaran dan strategi, panjang respons, panjang giliran bertutur, dan penglibatan emosi. Dapatan tersebut diperolehi daripada kaedah pemerhatian etnografi. Kajian Boxer (1993) menunjukkan sokongan dapatan dalam kedua-dua kaedah pemerhatian dan wawancara untuk lakuan bahasa komplin tidak langsung.

Kajian Eisenstein, Bodman dan Carpenter (1996) menunjukkan persamaan dapatan lakuan bahasa sapaan daripada keempat-empat kaedah iaitu TPW, wawancara, lakonan, dan pemerhatian ikut serta. Persamaan tersebut adalah daripada segi strategi/formula semantik. Kajian mereka juga menunjukkan terdapat perbezaan dapatan daripada segi panjang dan kerumitan respons; iaitu respons terpendek adalah daripada TPW dan terpanjang daripada pemerhatian ikut serta. Daripada segi panjang dan kerumitan respons, terdapat persamaan dapatan di antara kajian Beebe dan Cummings (1996) dan Eisenstein, Bodman dan Carpenter (1996).

Perbezaan corak dapatan dalam kajian Beebe dan Takahashi (1989a dan 1989b) dengan dapatan kajian yang lain adalah, disebabkan oleh jenis lakuan bahasa yang dikaji. Kajian Beebe dan Takahashi (1989a, b) adalah mengenai ucapan tidak puas hati dan memberi maklumat yang memalukan, sedangkan kajian Beebe dan Cummings (1996) adalah mengenai permintaan (*requests*), manakala kajian Eisenstein, Bodman dan Carpenter (1996) pula adalah mengenai sapaan (*greetings*).

#### TUGAS PENGELUARAN LISAN DARIPADA RANGSANGAN KARTUN

Terdapat juga kaedah pengumpulan data yang boleh dimasukkan dalam kaedah-kaedah yang telah dibincangkan di atas, tetapi mempunyai kelainan tersendiri.

Sebagai contoh Tugas Pengeluaran Lisan daripada Strip Kartun (TPLSK) (*Cartoon oral production task (COPT)*). Kajian oleh Rose (2000) yang menggunakan strip kartun untuk merangsang data lakuan bahasa permintaan dalam kalangan kanak-kanak merupakan contoh kajian yang menggunakan kaedah ini.

Kaedah lain selain daripada TPLSK adalah pemilihan jawapan. Kaedah ini seakan-akan TPW, yang mana subjek akan diberikan sesuatu situasi, tetapi reaksi daripada responden diberi dalam bentuk pilihan jawapan objektif. Subjek hanya perlu memilih respons daripada pilihan-pilihan A,B,C dan D yang diberikan. Kajian permintaan oleh Tanaka dan Kawade (1982) ialah salah satu kajian lakuan bahasa yang menggunakan kaedah ini.

#### BEBERAPA KAJIAN KOMPLIN TERDAHULU: KAEDAH DAN PENEMUAN

Kajian terawal adalah oleh Sharrock dan Turner (1978) yang mengulas komplin melalui panggilan telefon kepada pihak polis oleh penutur asli bahasa Inggeris di Amerika Syarikat. Dapatan utama mereka adalah corak pengujaran yang tersusun dan tidak tersusun yang berkaitan dengan matlamat sesuatu komplin itu dilakukan. Kajian lain yang dirujuk dalam perbincangan lakuan bahasa adalah kajian Trosborg (1994), Olshtain dan Weinbach (1987), Schaeffer (1982) serta House dan Kasper (1981). Dapatan utama daripada kajian-kajian tersebut adalah ciri-ciri linguistik (Schaefer, 1982; House & Kasper, 1981) dan pengkategorian tahap kekasaran komplin (Trosborg, 1994; Olshtain & Weinbach 1987) dalam ujaran-ujaran komplin yang terhasil melalui Tugas Penyempurnaan Wacana.

Kebanyakan data komplin diperolehi melalui Tugas Penyempurnaan Wacana yang memerlukan responden memberikan respon mereka kepada beberapa situasi yang memerlukan pengujaran komplin secara bertulis. Penghasilan data daripada kaedah tersebut dapat membuka peluang kepada analisis linguistik, terutamanya sintaksis, untuk sesuatu ujaran komplin. Walau bagaimanapun, kaedah pengumpulan data secara pemerhatian ikut serta telah memberikan lebih daripada komponen sintaksis dalam lakuan bahasa ini.

Kajian komplin yang terawal dilakukan oleh Sharrock dan Turner (1978) dan yang terakhir dapat dikesan adalah oleh Zhang (2002). Terdapat beberapa kajian lain yang berlatarbelakangkan penutur-penutur bahasa dan budaya yang berlainan, dilakukan di antara 1978 dan 2002 tersebut. Kesemuanya diringkaskan dalam Jadual 1.

Komuniti bahasa dalam kajian di atas kebanyakannya terdiri daripada pelajar-pelajar universiti (House dan Kasper, Schaefer, Piotrowska, Schaefer, Olshtain dan Weinbach, Bonikowska, DeCapua, dan Quелlette) dan akademik, iaitu merangkumi pelajar dan ahli akademik (D'Amico Reisner, Nash, Boxer,



JADUAL 1. Kajian-kajian *komplin* daripada tahun 1978 hingga 2002

Kajian	Komuniti bahasa	Kaedah	Penemuan
Sharrock & Turner (1978)	Penutur asli bahasa Inggeris, di Amerika Syarikat (AS)	Etnografi – panggilan telefon	Jenis <i>komplin</i> tersusun dan tidak tersusun serta struktur sintaksis yang membezakan kedua-dua jenis tersebut.
House & Kasper (1981)	Pen. asli dan pen. bukan asli Jerman, di Jerman	Tugas Penyempumaan Wacana (TPW)	Perbezaan leksikal dan sintaksis dalam bahasa Jerman oleh penutur asli Jerman dan bukan penutur asli (Inggeris) di Jerman.
Schaefer (1982)	Pen. asli Inggeris, di AS	TPW	Komponen yang membentuk set lakuan bahasa <i>komplin</i> dalam bahasa Inggeris oleh penutur asli.
Nash (1982)	Pen. asli Cina dan pen. asli Inggeris, di Hawaii	Rakaman Lakonan Berpasangan (RLB)	Perbandingan strategi kesantunan, dan kecekapan sosiopragmatik dalam komuniti bahasa Cina dan Inggeris.
D'Amico Reiser (1985)	Pen. asli Inggeris, di AS	Etnografi	Analysis struktur lahir ( <i>surface structure</i> )
Piotrowska (1987)	Pen. asli dan pen. bukan asli Inggeris di Hong Kong	RLB	Perbandingan kecekapan sosiolinguistik penutur Cina dan Inggeris dalam bahasa Inggeris.
Olshtain & Weinbach (1987)	Pen asli dan bukan asli Hebrew, di Israel	TPW	Perbezaan leksikal dan sintaksis dalam bahasa Hebrew oleh penutur asli Hebrew dan bukan penutur asli (Inggeris) di Israel. Tahap kekasaran ujaran <i>komplin</i> .
Bonikowska (1988)	Pen. asli Inggeris di England	TPW	Strategi kesantunan

(samb.)

JADUAL 1. (sambungan)

Kajian	Komuniti bahasa	Kaedah	Penemuan
Boxer (1993)	Pen. asli Inggeris di AS	Etnografi	Corak sosial komplin: topic, hubungan penutur, jantina, dan persepsi penutur terhadap lakuan bahasa ini.
Trosborg (1994)	Pen. asli Danish, pen. asli Inggeris, di Denmark	RLB	Perbezaan leksikal dan sintaksis dalam bahasa Inggeris oleh penutur asli Inggeris dan bukan penutur asli (Danish) di Denmark.
De Capua (1998)	Pen. asli Jerman dalam bahasa Jerman dan Inggeris, penutur asli Inggeris di AS	TPW	Perbandingan kecekapan sosiopragmatik penutur asli Danish dalam bahasa Inggeris.
Wilces (1998)	Pen. asli Bangladesh, di Bangladesh	Etnografi	Perbandingan sosiopragmatik dan sosiobudaya penutur Jerman dalam bahasa Jerman dan bahasa Inggeris.
Quellette (2001)	Pen. asli Ing., Perancis, Korean di AS	RLB	Manifestasi konvensyenal dan bukan konvensyenal untuk perlakuan komplin dan hubungkait dengan faktor kemusiaan dan kemasyarakatan.
Zhang(2002)	Pen. asli Cina di AS	RLB	Perbandingan kecekapan sosiolinguistik penutur Perancis dan Korea dalam bahasa Inggeris.
			Perbandingan kecekapan sosiopragmatik penutur Cina dalam bahasa Inggeris.

dan Zhang). Kajian yang lebih awal oleh Sharrock dan Turner (1978) menggunakan data etnografi dalam bentuk panggilan telefon oleh orang awam yang melakukan komplin kepada pihak polis. Kajian oleh Wilces (1998) adalah daripada perspektif linguistik antropologi dengan penekanan kepada aspek antropologi komplin oleh masyarakat luar bandar di Bangladesh. Tumpuan kajiannya adalah komplin yang bersabit dengan kesihatan sama ada fizikal atau spiritual, yang melibatkan pemerhatian perbualan dengan doktor, bomoh, dan ahli-ahli komuniti yang lain. Dapatannya kaya dengan keaslian berbagai perlakuan komplin anggota masyarakat itu. Dalam kajian yang terkini oleh Zhang (2000), komuniti bahasanya adalah penutur asli Cina yang telah menetap di Amerika Syarikat selama beberapa tahun. Beliau melihat perkembangan bahasa mereka melalui pragmatik antarbahasa dalam perlakuan komplin yang diperolehi melalui lakonan. Dapatannya merangkumi isu-isu kecekapan berkomunikasi.

#### KAEDAH ETNOGRAFI UNTUK KAJIAN KOMPLIN DALAM KOMUNITI BAHASA MELAYU

Untuk kajian komplin dalam bahasa Melayu, kaedah yang digunakan adalah etnografi pertuturan (EP) dengan teknik pemerhatian, pemerhatian ikut serta, dan wawancara. Kaedah ini dipilih berdasarkan kepada objektif kajian yang ingin melihat perlakuannya secara menyeluruh dalam komuniti bahasa Melayu ini. Kaedah ini bersesuaian dengan objektif tersebut kerana etnografi merupakan satu pendekatan antropologi bagi mengkaji sesuatu budaya atau masyarakat.

#### PENGUMPULAN DATA: LATAR DAN SITUASI

Tumpuan situasi pertuturan untuk kajian komplin dalam bahasa Melayu melibatkan perbualan tidak dirancang. Perbualan termasuk perbualan pada waktu-waktu rehat pejabat dan pertemuan singkat antara anggota masyarakat di tempat letak kereta, kedai runcit, kedai makan atau kafetaria, pejabat atau tempat kerja, kawasan perumahan, majlis-majlis dan kenduri-kendara yang biasa diadakan dalam masyarakat Melayu seperti majlis rumah terbuka sempena hari raya puasa, majlis kesyukuran, kenduri sebelum mengerjakan haji, dan sebagainya. Interaksi yang terjadi sewaktu bertugas di tempat kerja hanya diambil kira yang berbentuk sosial sahaja. Sebagai contoh, dalam sesuatu mesyuarat, terdapat juga interaksi yang berfungsi sebagai interaksi sosial, oleh itu sekiranya terdapat interaksi komplin dan berlaku antara penutur-penutur dalam sesebuah komuniti ianya juga dicatat. Ringkasnya data untuk kajian ini adalah terdiri daripada situasi-situasi pertuturan yang termasuk dalam kategori 'perbualan sosial'. Kategori ini didefinisikan sebagai 'perbualan tidak dirancang yang terjadi kerana dorongan penutur-penutur sendiri untuk berinteraksi atau bertanya khabar antara satu sama lain'.

Perbualan sosial dalam data ini berlangsung dalam julat paling bersahaja kepada yang lebih akrab dan peribadi. Ini adalah kerana perbualan sosial melibatkan pelbagai jenis perhubungan daripada mereka yang tidak mengenali satu sama lain, kenalan biasa (*acquaintances*), rakan dan kawan, rakan karib, ahli keluarga, dan suami-isteri. Perbualan antara mereka yang tidak mengenali satu sama lain biasanya terjadi di kaunter-kaunter bayaran semasa membeli belah, di padang permainan, dan tempat-tempat awam yang lain. Biasanya dalam keadaan dan latar begini, data dikumpulkan secara mencatat perbualan ringkas itu sebaik sahaja ianya terjadi. Untuk tujuan ini, penyelidik sentiasa menyediakan kertas-kertas nota dan alat tulis, dan menyalinnya ke dalam komputer sebaik selepas interaksi tersebut. Dalam situasi begini, penyelidik kadang-kadang berperanan sebagai pemerhati dan kadang-kadang turut menyertai perbualan itu sekurang-kurangnya memberikan respons yang minimal seperti tersenyum dan mengangguk.

Hubungan antara penutur dapat diketahui sama ada melalui konteks interaksi seperti topik perbualan dan sebagainya, atau bertanya kepada penutur lain yang terlibat atau hadir sama di tempat tersebut yang penyelidik kenali. Penutur-penutur diberitahu tentang catatan tersebut sama ada sebelum atau selepas interaksi berlaku. Mereka biasanya mengetahui tentang aktiviti penyelidik sama ada melalui penyelidik sendiri atau orang lain yang mengenali penyelidik.

Selain daripada nota dan transkripsi hasil pemerhatian dan pemerhatian ikut serta, terdapat juga data yang diperolehi daripada teknik wawancara terbuka. Responden untuk sesi ini merupakan mereka yang telah mengenali penyelidik atau diperkenalkan kepada penyelidik oleh responden sebelum mereka (*snowballing*). Wawancara dirakam di bilik-bilik pejabat responden, di kafeteria dan di rumah responden. Tujuan wawancara adalah untuk mendapat pandangan penutur berkenaan fenomena komplin dalam masyarakat Melayu dan menguatkan dapatan daripada pemerhatian. Penyelidik menyediakan beberapa soalan yang ingin dikemukakan kepada responden sebelum mewawancara mereka supaya tidak terlalu menyeleweng dan menyimpang daripada segi kawalan topik dan waktu. Secara khususnya, orientasi wawancara merupakan penggunaan etnosemantiks bagi mendapatkan pandangan penutur-penutur asli berkenaan fenomena komplin dalam budaya Melayu.

#### KEKANGAN PELAKSANAAN KAEDAH

Penyelidikan yang berorientasikan Etnografi Pertuturan (EP) seharusnya memberikan dapatan yang holistik dan emik kerana kebergantungannya kepada faktor konteks dan pandangan penutur asli. Penyelidikan ini bagaimanapun dibatasi dengan kedua-dua kebergantungan itu kerana kekangan tenaga dan masa penyelidik sendiri yang menjalankan kerja-kerja pemerhatian etnografi sendiri tanpa bantuan pembantu penyelidik. Tugas pemerhatian dan pemerhatian ikut serta yang dijalankan berseorangan menghadkan bilangan interaksi,

pasangan/kumpulan penutur asli dan juga konteks. Oleh itu, perlu dinyatakan di sini bahawa, sungguhpun data dan analisis kajian menggunakan kaedah etnografi, skop etnografinya masih terhad.

Perkara kedua adalah berkaitan dengan jantina responden dan penutur-penutur yang terlibat dengan interaksi. Walaupun penyelidik telah cuba melibatkan diri dengan berbagai konteks dalam situasi interaksi sosial, data komplin kebanyakannya melibatkan interaksi di antara penutur perempuan. Sebab utama yang dapat penyelidik berikan adalah kurangnya peluang menyertai perbualan dengan kaum lelaki. Perkara ini mempunyai kaitan dengan amalan pergaulan dalam budaya Melayu yang masih kurang terbuka, menyebabkan penyelidik sendiri merasa lebih selesa berada dalam lingkungan kaum perempuan.

#### PENEMUAN DARIPADA KOMUNITI BAHASA MELAYU

Sungguhpun kaedah etnografi ini telah mendapat beberapa kritikan daripada segi kesahan data (daripada catatan lapangan), angkuabah, dan beberapa kekangan yang dinyatakan di atas, data yang diperolehi untuk kajian komplin dalam bahasa Melayu ini telah menghasilkan sesuatu yang di luar dapatan yang biasa diperolehi dalam kajian lakuan bahasa yang terdahulu.

Dapatan yang telah dijangka dan bersandarkan beberapa teori kebahasaan sebelum ini meliputi fitur-fitur linguistik serta formula semantik, dan corak sosial serta kesopanan linguistik dalam lakuan bahasa komplin. Namun, selain dapatan tersebut, terdapat sekurang-kurangnya dua penemuan baru yang terhasil kerana sifat komuniti bahasa dan pemilihan kaedah etnografi untuk kajian ini. Penemuan tersebut adalah aspek peralihan kod dan strategi interaksi.

#### PERALIHAN KOD

Kajian komplin sebelum ini, bahkan kajian lakuan bahasa yang lain juga yang kebanyakannya menggunakan kaedah TPW dan lakonan, memberikan dapatan yang monolingual kerana subjek dan perkaedahan membuahkan hasil yang sedemikian. Maksudnya, subjek yang terdiri daripada penutur sesuatu bahasa diminta mengisi respons sama ada dalam bahasa ibunda mereka atau bahasa kedua. Tentunya penghasilan respons adalah dalam bahasa yang diminta oleh sesuatu tugas itu.

Begitu juga dengan kaedah etnografi sebelum ini, yang dilakukan ke atas komuniti bahasa yang monolingual, atau setidak-tidaknya berfokus kepada komuniti bahasa yang tiada mempunyai variasi yang lain selain daripada lingua franca komuniti itu. Sebagai contoh, komuniti bahasa Bangla di daerah pedalaman Bangladesh dalam kajian Wilces (1998), dan komuniti bahasa Inggeris kelas menengah dalam kajian Boxer (1993) dan D'Amico Reisner (1985) serta komuniti bahasa Inggeris dalam persekitaran akademik (Wolfson

1988, 1989; Holmes 1989). Dapatan daripada kajian tersebut memberikan perbincangan yang tertumpu kepada struktur komplin beserta dengan angkubah-angkubah sosial yang kelihatan.

Kajian komplin yang menggunakan kaedah etnografi dalam komuniti bahasa Melayu menghasilkan sesuatu yang agak berbeza daripada kajian terdahulu. Hal ini kerana data yang terhasil bukan sahaja mengandungi ujaran-ujaran monolingual (Melayu), tetapi juga peralihan bahasa.

#### TAHAP-TAHAP PERALIHAN KOD

Beberapa kajian terdahulu mengesahkan bahawa terdapat sekurang-kurangnya tiga tahap peralihan kod iaitu tag, inter, dan intra ayat. Komplin dalam bahasa Melayu menunjukkan peralihan kod yang banyak pada tahap antara ayat dan sebaliknya, bilangan yang kecil untuk intra ayat.

#### PERALIHAN KOD TAHAP INTRA AYAT

Tahap intra ayat merupakan terjemahan langsung daripada 'intra-sentential' iaitu percampuran dua bahasa dalam satu frasa atau satu ayat yang sama (Romaine 1994:57). Untuk data komplin, perolehan tahap ini dapat dibahagikan kepada dua jenis, iaitu jenis leksikal dan sintaksis.

1. *Leksikal* Tahap ini menunjukkan peralihan pada peringkat lexis (lexis) atau perkataan dari berbagai kelas kata. Beberapa contoh di bawah menunjukkan dua kelas kata utama yang sering wujud dalam dapatan kajian ini, iaitu, kelas kata nama yang merangkumi kata nama seperti *baby*, *students*, *phone*, *handphone*, *third semester*, gantinama *I* dan *you*; dan kata kerja *start*, *call*, dan *park*. Peralihan berlaku dari bahasa Melayu sebagai bahasa matrik dalam interaksi kepada kod Inggeris, satu bentuk peralihan yang asas dalam repertoire sesebuah komuniti dwibahasa. Pendedahan golongan menengah terhadap bahasa Inggeris, sama ada sewaktu belajar atau di tempat kerja, memberikan data leksikal dalam bahasa Inggeris seperti berikut:

L024: Ha. Sihat. Ni, *baby* yang tak sihat.

P026: Nak *start* macam mana, *students* tak ada. Tapi *I* pegi la jugak pagi tadi.

P035: Ha tu lah. *I* dok telefon *you* tadi. *I call phone* rumah, *handphone*, tapi *you* tak jawab.

P080: Haah. Ma::na kereta saya, lupa *park* kat mana (ketawa kecil)

2. *Sintaksis* Pada peringkat sintaksis, di tahap intra ayat, peralihan menunjukkan kod bahasa Melayu kepada kod bahasa Inggeris untuk pelbagai frasa. Contoh P008 dan P110 menunjukkan peralihan kod bahasa Melayu kepada bahasa Inggeris melalui frasa preposisi (P008) dan frasa kata nama (P110). P037 dan

P048 menunjukkan percampuran frasa nama dan ayat dalam dua buah ayat (P037) dan ayat beserta frasa kata kerja yang mengalami peralihan kod. Ada juga yang menunjukkan peralihan kod peringkat sintaksis dan juga leksikal pada satu ayat yang sama seperti yang didapati daripada P041 dan L058.

P008: Ni *I* salin *pot* kat pokok ni. Nampak macam tak berapa sihatla dalam *pot* dia yang lama. Nak tengok macam mana nanti *in a new pot*.

Peralihan kod berlaku pada frasa preposisi dalam ayat yang sama.

P110: Mengajar. *Third semester* pun tak cuti.

Peralihan kod tersebut berlaku pada frasa preposisi dan frasa kata nama dalam ayat yang sama, iaitu peringkat intra ayat.

P034: Betullah. Apakah nak jadi budak-budak ni. *I* minta nak soalan dalam *Malay or English* pun dia tak boleh jawab. Teruk betul tau Ani.

Dalam ujaran di atas (P034), kata penghubung ‘*or*’ diujarkan dalam bahasa Inggeris. Ini mempengaruhi penggunaan kod kata nama yang dihubungkan menjadikannya bahasa Inggeris, tidak bahasa Melayu seperti mana dalam ujaran keseluruhan.

P037: Ha. *I* nak pegi siapkan *exam question*, nak turun ke ofis am, nak pastikan *that they Xerox what I asked them to do yesterday*. *My boss* suruh tukar muka depan *exam question* yang *I* dah buat tu. Orang dah buat cantik cantik, dah ingat dah siap semua. Kena tukar pulak.

Dalam ayat yang pertama P037 ini, terdapat peralihan kod yang melibatkan frasa kata nama (*exam question*) dan ayat (relative clause: *that they Xerox what I asked them to do yesterday*). Ayat keduanya mengandungi peralihan kod untuk subjek (*My boss*) dan objek (*exam question*) dan kedua-duanya juga merupakan frasa kata nama.

P041: *I* dah cakap *I* nak *order* dia terus *turned her back*, pegi. Tak tunggu orang habis cakap.

Ujaran oleh P041 ini melibatkan peralihan intra ayat daripada aspek sintaksis dan juga leksikal. Peralihan sintaksis adalah daripada jenis frasa kata kerja (*turned her back*) dan jenis leksikal adalah lexeme *order*. Dapatan menunjukkan bahawa peralihan jenis frasa dan leksikal sering bercampur pada tahap intra ayat.

Peralihan kod tahap intra ayat (atau ‘dalaman’) menunjukkan terdapat kecenderungan penggunaan bahasa Inggeris pada peringkat leksikal yang biasa digunakan dalam ranah-ranah tertentu. Sebagai contoh ‘*exam question*’, ‘*students*’, ‘*third semester*’, ‘*sorry*’, ‘*handset*’, ‘*handphone*’, beserta penggunaan ‘*my*’ sebagai mengambil tempat ‘*determiner*’ dalam bahasa Inggeris untuk ‘*my mother*’, ‘*my husband*’, dan ‘*my students*’.

## PERALIHAN KOD JENIS INTER ATAU ANTARA AYAT

Tahap antara ayat merupakan peralihan kod pada tahap ayat (Milroy & Musyken 1995:8) seperti dalam contoh-contoh di bawah. Dapatan dalam interaksi komplin kajian ini walau bagaimanapun tidak banyak mengandungi peralihan kod di tahap ini kerana kebanyakannya merupakan peralihan inter ayat dengan peminjaman leksikal daripada bahasa Inggeris. Meskipun ada ayat yang sepenuhnya dalam bahasa Inggeris, tetapi ayat sebelum atau selepasnya merupakan ayat dwibahasa, dan dengan demikian tidak menepati definisi peralihan antara-ayat seperti yang diutarakan oleh Milroy dan Musyken (1995).

Di bawah adalah satu contoh yang baik untuk peralihan jenis antara-ayat:

P097 A: Susah juga. Alia tiga kali jumpa dekan *to get what she asked for*. Berapa kali tukar jurusan. *Because she wants* komunikasi *department*.

B: Ye?

A: Tu lah. Ada orang guna pintu belakang. Kuota penuh. Geram. *But alhamdulillah*. Dia dapat juga. *And the program is good*.

B: (menganggukkan kepala)

Peralihan kod dalam interaksi ini adalah di peringkat leksikal (*department*, *alhamdulillah*), frasa iaitu frasa preposisi (*to get what she asked for*) dan ayat (*And the program is good*). Melainkan *alhamdulillah*, kod yang ditukar adalah daripada bahasa Melayu kepada bahasa Inggeris. *Alhamdulillah* adalah kata pinjaman daripada bahasa Arab yang digunakan dengan meluas sebagai membawa maksud bersyukur terhadap sesuatu kebaikan yang diperolehi.

Interaksi tersebut memberikan peralihan yang dimulakan dengan kata hubung ‘*because*’ dan ‘*and*’. Ayat “*Because she wants* komunikasi *department*.” boleh dituturkan sepenuhnya dalam bahasa Inggeris sebagaimana berikut, “*Because she wants the department of communication*”, tetapi penutur memilih untuk menggunakan variasi terjemahan “komunikasi” untuk “*communication*” dalam frasa kerja “*wants* komunikasi *department*” menjadikannya “komunikasi *department*”. Di sini bukan hanya peralihan kod yang berlaku, tetapi juga percampuran kod dalam urutan kata “komunikasi *department*” kerana sekiranya menurut struktur bahasa Melayu, ia seharusnya menjadi “Jabatan Komunikasi”. Walau bagaimanapun, struktur ujaran penutur tersebut menunjukkan bahawa beliau sedar yang beliau bertutur dalam bahasa Inggeris dan menggunakan perkataan “komunikasi” sebagai terjemahan nama khas sebuah jabatan di institusi pengajian tinggi tempat anaknya memohon untuk belajar.

Ayat terakhir dalam ujaran A, “*And the program is good*”, juga menarik untuk dibincangkan kerana secara sintaksis, ia merupakan sebuah ayat dengan penyambung ayat “*and*”. Secara sintaksis, “*and*”, seperti juga “*dan*” dalam bahasa Melayu, tidak boleh berada di permulaan ayat, tetapi, daripada aspek interaksi, ianya dapat diterima kerana membawa fungsi memberi penekanan kepada maksud ujaran. Sebagai contohnya, dalam ujaran A di atas, “*and*”



membawa maksud bahawa sesungguhnya, program pengajian komunikasi yang dihajati oleh anaknya itu sememangnya baik sekali.

Beberapa contoh peralihan kod intra dan antara ayat yang bermula dengan penghubung kata, menunjukkan bahawa, sekiranya penghubung kata tersebut adalah penghubung kata Ingeris, ujaran seterusnya juga dalam bahasa Ingeris.

## STRATEGI INTERAKSI

Penemuan yang menyumbang kepada konsep strategi interaksi ini boleh disamakan dengan fungsi komplin dalam konteks interaksi sosial. Ianya dapat dibahagikan kepada beberapa strategi atau fungsi antaranya; membetulkan apa yang tidak betul, memupuk dan menguatkan rasa kekitaan, berjenaka, menolak undangan, dan menyindir.

### MEMBETULKAN APA YANG TIDAK BETUL

Ini berlaku apabila komplin diujarkan langsung kepada pendengar (penyebab komplin) kerana penutur mahu memberitahu rasa tidak puas hatinya terhadap perbuatan pendengar dan mengharapkan pendengar membetulkan keadaan yang tidak 'betul' itu. Dapatan ini diperolehi daripada interaksi yang melibatkan jarak sosial yang tidak begitu akrab seperti sesama jiran, antara pelanggan-pelayan restoran dan sesama orang asing iaitu mereka yang tidak mengenali satu sama lain.

Komplin kepada orang asing kadang-kadang diajukan dengan ujaran minima atau tanpa lisan (bi – iii). Dua interaksi di bawah adalah contoh strategi komplin seperti yang dimaksudkan, yang disampaikan dengan ujaran penuh.

(ai.) Sesama jiran (di kawasan kejiranan)

L005 A: Ha Ali. Engkau ni tak pernah nak datang mesyuarat.

B: (tersenyum). Sibuk.

A: A la cuba la.

B: (tersenyum)

(aai.) Antara pelanggan-pelayan restoran

L084 A: Pakcik, macam mana ni. Saya dah tunggu dekat satu jam ni. Takkan bagi orang yang makan aje dulu. Berapa lama nak kena tunggu.

b. Ujaran minimal daripada penutur kepada seorang yang asing:

bi. Dengan bahasa tanpa lisan

Satu tengah hari di hadapan mesin pengeluaran wang, A seorang pegawai lelaki sedang membuat transaksi. B, seorang lelaki yang kelihatan lebih muda daripada

A dan berpakaian biasa (tidak formal), berdiri di belakang dan agak dekat dengan A tidak lebih daripada 2 kaki. A mengalihkan pandangannya berulang kali kepada B. Pada kali ketiga B mengundurkan sedikit kedudukannya daripada A.

bii. Ujaran minima

Di sebuah kaunter teller mesin, A seorang pensyarah sedang melakukan urusan transaksi apabila disedarinya dua orang perempuan yang kelihatan lebih muda daripadanya berdiri dekat dengannya di sudut kanannya. Beliau memalingkan pandangannya ke arah perempuan itu tiga kali dan pada kali ketiganya berkata kepada mereka:

A: Yes?

Kedua-dua perempuan itu hampir serentak menggelengkan kepala dan berkata: Tak de apa. Malahan salah seorang daripadanya berundur dan duduk di tempat yang disediakan.

biii. Bahasa tanpa lisan

Bertempat di sebuah pasaraya A, seorang pelanggan perempuan sedang menunggu giliran untuk membayar. Terdapat beberapa orang di hadapannya termasuk seorang pelanggan perempuan sebelumnya. Apabila tiba giliran perempuan tersebut, beliau mengambil masa yang agak lama untuk menyelesaikan pembayarannya kerana ketidakpastiannya untuk membayar semua barang tersebut dalam satu bil, dan samada ingin menggunakan tunai atau kad, dan juga kemudiannya teringat untuk menggunakan juga kad mengumpul mata. A menggeleng-gelengkan kepala kerana proses yang terlalu lama itu, dan disedari oleh salah seorang jurujual yang bertugas yang mengangkat tangannya ke paras dada tanda minta bersabar sambil mengangguk-anggukkan kepala.

#### MEMUPUK DAN MENGUATKAN RASA KEKITAAN DI ANTARA PENUTUR

Fungsi kedua adalah sebagai satu cara memupuk dan menguatkan rasa kekitaan antara penutur, sekaligus mendekatkan jarak sosial dalam sesuatu perhubungan. Ini terlihat daripada perbualan di antara jiran dan rakan-rakan. Pengujaran komplin tidak diajukan terus kepada penyebab, tetapi peristiwa kejadiannya dikongsi bersama dalam interaksi sesama rakan atau jiran. Perkongsian sebegini merupakan satu strategi kekitaan yang melibatkan jarak sosial tidak terlalu akrab dan tidak terlalu asing, yang diutarakan dalam Teori Bonjol oleh Wolfson (1989, 1988). Beberapa contoh peristiwa untuk fungsi sosial ini diberikan di bawah:

i. Sesama rakan:

P110: Mengajar. *Third semester* pun tak cuti.

P111: Penat! (B memandang A) Hei:: pening kepala. Geram.(berjalan beriringan dengan B). Buang masa aje. (Tanda dua noktah bertindih merujuk kepada pemanjangan kata kepada dua suku kata atau lebih).

ii. Sesama jiran:

L028: Suhaimi, tiap-tiap petang, tunggu:: la orang roti tu datang.

P031: Kemaman, dengan hulu Terengganu. Kat Kuala Terengganu, panas. Panas sangat. Hujan adalah, tapi sipi-sipi. Hujan sekejap, berhenti. Sekejap aje. Tu yang tak sedap sangat tu. (wajahnya sedikit berkerut dan menggeliatkan badan sedikit).

#### BERJENAKA

Terdapat beberapa pasangan pengujaran komplin yang dapat dilihat sebagai membawa fungsi berjenaka di antara penutur dan pendengar. Berikut adalah contoh yang berlaku di sebuah kawasan perumahan:

A: Kalah Templer Park Nor. (ketawa)

P090 B: (ketawa) Tak payah pegi jauh-jauh kan? He::I dah panjang betul rumput ni. Nak kena buat juga. Tapi bila dah buat tu, tak jalan kerja lain.

A dan B bergurau tentang keadaan halaman rumah mereka yang perlu dijaga kerapiannya.

Berikut pula adalah contoh strategi berjenaka dalam hubungan sesama rakan sekerja yang diujarkan dalam bentuk komplin:

P016 A: Masuk aje. Keluar pun tak bagi salam. Apalah engkau ni.

A mengujarkan pernyataan di atas sebagai respons apabila melihat seorang rakan lelakinya masuk ke ruang pejabat dan menuju ke arah pintu keluar pejabat tanpa menegur beliau dan rakan-rakan mereka yang lain. B membalas pernyataan A dengan tersenyum dan mengangkat kening. Pertukaran pernyataan lisan dan tanpa lisan antara A dan B tidak memberi kesan negatif kepada interaksi mereka seterusnya sungguhpun ujaran A bertujuan memberitahu B perkara yang sepatutnya dilakukannya, iaitu memberi salam.

#### STRATEGI MENOLAK UNDANGAN

Sesebuah ujaran komplin juga boleh menjadi lakuan bahasa menolak undangan. Contoh di bawah ini dari ujaran B merupakan komplin tidak langsung penyampaian dan perbuatan yang juga berfungsi sebagai menolak undangan secara lakuan tidak langsung.

A: Datang lah beraya ke rumah. Ani sihat kan? (merujuk kepada isteri B yang bersalin di bulan puasa tempoh hari)

B: Ha. Sihat. Ni, *baby* yang tak sihat.

Sebenarnya keseluruhan interaksi merupakan suatu usaha untuk melakukan lakuan bahasa jemputan, dan komplin tidak langsung yang diutarakan adalah merupakan respons kepada jemputan itu. Di sini komplin tersebut secara sosial

berfungsi sebagai lakuan menolak jemputan. Petikan selanjutnya memberikan maksud keseluruhan interaksi. Pada mulanya B menolak jemputan A di akhir penjelasannya berkenaan dengan kesihatan bayinya, "...Ni lah, nak bawa jalan pun... Kemudian apabila B membayangkan lagi jemputan spontan tersebut, A sambil tersenyum menolaknya lagi dengan ujaran, "nantilah, tanya Ani (isterinya)."

A: O ya? *What happened?*

B: Hari tu bawa dia pegi cucuk. Lepas tu, esokan hari ada temperature.

A: Oh. Kena cucuk.

B: Ehm. Itu lah. Ingatkan tak da apa-apa lah. Anak-anak saya selalu tak da apa-apa kalau kena cucuk. Tapi, dah demam. Dah dua hari lah. Ni lah, nak bawa jalan pun ... (berhenti di sini)

A: Ehm. Tak apa lah. Bila bila. Tapi saja nak cakap. Kalau *you call* dulu sebelum datang, adalah benda-benda sikit. Kalau pakai datang aje, alamat, biskut-biskut raya ajelah (sambil ketawa)

B: (tersenyum) nantilah, tanya Ani. Ha tu pun dia. (memandang ke arah isterinya yang berada di hadapan rumahnya tidak jauh daripada tempat mereka berbual. Kemudian A dan B bergerak ke arah rumah B dan A berbual pendek dengan isteri B).

#### SINDIRAN

Komplin dapat dikesan sebagai membawa fungsi sindiran yang timbul daripada rasa tidak puas hati antara seorang jiran terhadap seorang jiran yang lain. Berikut adalah satu daripada contohnya:

P098: A: Hei:: pena::t kita mengandung. (tersenyum memandang pada B)

Interaksi di atas melibatkan tiga orang jiran perempuan, A, B, dan C. B dan C dalam lingkungan umur lewat tiga puluhan dan C akhir dua puluhan. Perbualan mereka berlaku di hadapan rumah mereka yang berhampiran satu sama lain. ada ketika itu A sedang mendukung anaknya yang berusia hampir satu tahun. A mengujarkan komplin di atas sebagai respons kepada ujaran C sebelum itu yang berkata: "Amar ni tak da ikut awak. Kak C rasa dia ikut rupa pakcik dia yang datang hari tu." Meski pun C mengujarkan pernyataan tersebut dengan nada mesra dan diiring dengan senyuman, respons daripada A yang tidak memandang kepada C, sebaliknya kepada B, dapat dianggap sebagai satu respons daripada perasaan yang kurang senang terhadap ujaran C itu.

Terdapat juga ujaran komplin secara sindiran oleh penutur yang tidak mengenali pendengar yang diajukan daripada jarak yang tidak dapat didengari oleh pendengar yang mencetuskan rasa tidak puas hati itu seperti dalam peristiwa berikut:

Bertempat di sebuah tempat letak kereta di hadapan pejabat pos BBB, Seorang wanita (A) sedang mengundurkan keretanya untuk keluar daripada tempat parkirnya apabila sebuah kereta kancil berhenti di tengah jalan di hadapan keretanya. Sewaktu terlihat kereta tersebut berhenti di tengah jalan itu, rakan wanita itu, B, yang duduk di kerusi sebelahnya berkata:

P103 B: O bagusnya. (komplin dengan menyindir keadaan tersebut)

#### KESIMPULAN

Makalah ini menghurai dan membincangkan beberapa kaedah penyelidikan lakuan bahasa beserta jenis-jenis penemuan dan perbincangan yang terhasil daripada kaedah-kaedah tersebut. Antara yang dikemukakan adalah penghuraian pelbagai jenis kaedah dan teknik pengumpulan data pelbagai jenis lakuan bahasa daripada komuniti bahasa yang berlainan.

Penghuraian seterusnya memberi tumpuan kepada lakuan bahasa komplin dengan membandingkan kaedah dan penemuan daripada kajian terdahulu dengan penemuan daripada komuniti bahasa Melayu. Kajian komplin dalam bahasa Melayu ini yang mengambil pendekatan etnografi pertuturan memberikan sekurang-kurangnya dua penemuan yang belum dibincang dalam kajian lakuan bahasa yang terdahulu. Pertama adalah aspek peralihan bahasa dan kedua aspek strategi interaksi.

Aspek peralihan bahasa merupakan suatu penemuan unik kerana sifat komuniti bahasa kajian ini yang mengamalkan pertuturan dwibahasa dalam interaksi harian mereka. Corak ini dipengaruhi oleh status sosial responden yang terdiri daripada golongan menengah berpendidikan tinggi yang banyak mendapat pendedahan dan banyak menggunakan bahasa Inggeris dalam kehidupan harian mereka.

Penemuan strategi interaksi yang berlandaskan ujaran komplin meluaskan fungsi lakuan bahasa ini dalam konteks sosial. Sebelum penemuan ini, lakuan bahasa komplin dianggap sebagai suatu lakuan bahasa yang mempunyai penilaian negatif terhadap sesuatu perkara atau terhadap seseorang yang lain, termasuk pendengar. Ujaran komplin dianggap sebagai sesuatu yang mengancam air muka pendengar (Brown dan Levinson 1987: 66), oleh itu dalam sebuah komuniti bahasa yang memandang tinggi pada keperluan menjaga air muka seseorang, lakuan bahasa ini dianggap tidak akan berlaku (Jamaliah Hj Ali 2002; Asma Abdullah 1996, Teo Kok Seong 1995). Penemuan yang dibentangkan di atas menunjukkan bahawa komplin mempunyai berbagai fungsi dalam interaksi sosial. Ini menguatkan pernyataan Searle (1979) bahawa lakuan bahasa merupakan suatu aksi sosial yang memberi makna kepada interaksi harian seseorang individu sosial. Walau bagaimanapun, kemunculan kedua-dua aspek tersebut dalam kajian lakuan bahasa ini masih perlu dimurnikan perbincangannya. Usaha menambah bilangan kajian dan kepelbagaian jenis lakuan bahasa serta kaedah penyelidikan berkenaannya,

dapat menyumbang dan memantapkan bidang sosiolinguistik amnya dan bahasa Melayu khususnya.

#### RUJUKAN

- Asma Abdullah. 1996. *Going Glocal: Cultural Dimensions in Malaysian Management*. Kuala Lumpur: Malaysian Institute of Management.
- Asmah Haji Omar. 1992. *The Linguistic Scenery in Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Bardovi-Harlig, K., & Hartford, B.S. 1991. Saying “no” in English: Native and Nonnative Rejections. Dlm. Fine, J. (pnyt.), *Second Language Discourse: A Textbook of Current Research*. Norwood, NJ: Ablex 2:41-57.
- Beebe, L. & Cummings, M.C. 1996. Natural Speech Act Data Versus Written Questionnaire Data: How Data Collection Method Affects Speech Act Performance. Dlm. Gass, S. dan Neu, J. (pnyt.). *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*. Berlin & New York: Mouton de Gruyter.
- Beebe, L.M., Takahashi, T., and Uliss-Weltz, R. 1990. Pragmatic Transfer in ESL Refusals. Dlm. Scarcella, R.C., Anderson, E., & Kashen, S.D. (pnyt.). *Developing Communicative Competence in a Second Language*. New York: Newbury House.
- Beebe, L. dan Takahashi, T. 1989a. “Do You Have a Bag?” Social Status and Patterned Variation in Second Language Acquisition. Dlm Gass S., Madden, C., Preston, D. dan Selinker, L. (pnyt.) 103-105.
- Beebe, L. dan Takahashi, T. 1989b. “Sociolinguistic variation in face-threatening speech acts”, dalam Eisenstein, M. (peny.) 199-218.
- Blum-Kulka, House dan Kasper (peny.). 1989. *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Bodman, J. & Eisenstein, M. 1988. May God increase your bounty: The expression of gratitude in English by native and non-native speakers. *Cross Currents* 15:1-21.
- Bonikowska, M. 1988. The Choice of Opting Out, *Applied Linguistics* 9(2):169-181.
- Boxer, D. 1993. *Complaining and commiserating: A speech act view of solidarity in spoken American English*. New York: Peter Lang.
- Brown, D. & Levinson, P. 1987. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cohen, A. 1996a. Investigating the production of speech act sets. Dlm. Gass & New (pnyt.), *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, 21-44. Berlin&New York: Mouton de Gruyter.
- Cohen, A. 1996b. Speech Acts. Dlm. McKay S. dan N. Hornberger (pnyt.) *Sociolinguistics and Language Teaching*, 383-420. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cohen, A & Olshtain, E. 1993. The Production of Speech Acts by EFL Learners, *TESOL Quarterly* 27:33-56.
- Creese, A. 1991. Speech act variation in British and American English, *Penn Working Papers in Educational Linguistics* 7(2):37-58.

- Daikuhara, M. 1986. A Study of Compliments from a Cross-Cultural Perspective: Japanese vs. American English, *Penn Working Papers in Educational Linguistics* 2:(2):23-41.
- DeCapua, Andrea. 1998. The Transfer of Language Speech Behavior into a Second Language: A Basis for Cultural Stereotypes? *Issues in Applied Linguistics* 9(1):21-36.
- D'Amico-Reisner, L. 1985. *An ethnolinguistic study of disapproval exchanges*. Tesis Ph.D. tidak diterbitkan. University of Pennsylvania.
- Eisenstein, M., Bodman, J., dan Carpenter, M. (1996). "Cross-Cultural Realization of Greetings in American English", in Gass, S. dan Neu, J. (eds.), *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, 89-108. Berlin & New York: Mouton de Gruyter.
- Faerch, C. and Kasper, G. 1989. Internal and external modification in interlanguage request realization. Dlm. Blum-Kulka, S., House, J., dan Kasper G. (pnyt.), *Cross-Cultural pragmatics: requests and apologies*, 221-247. Norwood, N.J: Ablex.
- Fescura, 1993. A Sociolinguistic comparison of "reactions to complaints": Italian L1 vs. English L1, Italian L2, and Italian as a community language. Tesis. Toronto: University of Toronto, Graduate Department of Education.
- Hatch, E. 1992. *Discourse and Language Education*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Holmes, J. 1989. Women's and men's apologies: Reflectors of cultural values, *Applied Linguistics* 10(2):194-213.
- House, J & Kasper, G. 1981. Politeness Markers in English and German. Dlm. Coulmas (peny.), *Conversational Routine*, 157-185. The Hague: Mouton.
- Hymes, D. 1972a. Editorial introduction. *Language in Society* 1:1-14.
- Hymes, D. 1972b. Models of the interactions of language and social life. Dlm. Gumperz J., and D. Hymes (pnyt.). *Directions in Sociolinguistics*, hlm. 35-71. New York: Holt, Rinehart&Winston.
- Jamaliah Mohd. Ali. 2002. Why we don't say what we mean: A study of verbal indirection in communication. *Jurnal Bahasa Moden* 14:33-44.
- Kasper, G. & Dahl, M. 1991. Research Methods in Interlanguage Pragmatics, *Studies in Second Language Acquisition* 13:215-247.
- Keating, E. 2001. The Etnography of Communication. Dlm. Atkinson, Coffey, Delamont, Lofland and Lofland (pnyt.). *Handbook of Ethnography*, hlm. 285-301. London: Sage Publications.
- Nash, T. 1983. An instance of American and Chinese Politeness Strategy. *RELC Journal* 14(2):287-98.
- Olshain, E. and Blum-Kulka S. 1985. Cross-cultural pragmatics and the testing of Communicative competence. *Language Testing* 2:16-30.
- Olshain, E. dan Cohen, A. 1983. Apology: A Speech Act Set. Dlm. Wolfson dan Judd (pnyt.), *Sociolinguistics and Language Acquisition*. Rowley, MA: Newbury House Publication.
- Olshain, E. & Weinbach, L. 1987. Complaints: A study of speech act behavior among native and non-native speakers of Hebrew. Dlm. Jef Verschueren dan Marcella Bertuccelli-Papi (pnyt.), *The Pragmatic Perspective: Selected Papers from the 1985 International Pragmatics Conference*, 195-208. Amsterdam:Benjamins.

- Olshtain, E. and Weinbach, L. 1993. Interlanguage Features of the Speech Act of Complaining. Dlm. Kasper, G. and Blum-Kulka, S. (pnyt.). *Interlanguage Pragmatics*. New York: Oxford University Press.
- Piotrowska, M. 1987. An investigation into the sociolinguistic competence of Hong Kong University students with specific reference to "making complaints". Manuskrip tak diterbitkan. Hong Kong: University of Hong Kong, Language Center.
- Quellette, M.A. 2001. "That's too bad": Hedges and Indirect Complaints in 'troubles-talk' Narrative. *Working Papers in Educational Linguistics* 19:107-122.
- Rintell, E. dan Mitchell, C. 1989. Studying Requests and Apologies: An Inquiry into Method. Dlm Blum-Kulka, S.J. House and Kasper, G. pnyt.), *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies*, 248-272. Norwood, NJ: Ablex.
- Rose, K. 2000. An Exploratory Cross-Sectional Study of Interlanguage Pragmatic Development. *Studies in Second Language Acquisition* 22(1):27-67.
- Sasaki, M. 1998. Investigating EFL Students' Production of Speech Acts: A Comparison of production Questionnaires and Role Plays. *Journal of Pragmatics* 30:457-484.
- Schaefer, E. J. 1982. An Analysis of the Discourse and Syntax of Oral Complaints in English. Tesis MA. Los Angeles: ESL Section, Department of English, University of California.
- Searle, J. R. 1979. *Speech Acts: An essay in the Philosophy of Language*. New York: Cambridge University Press.
- Sharrock, W.W. & Turner, R. 1978. On a Conversational Environment for Equivocality. Dlm. Schenkein, J. (pnyt). *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. New York: Academic Press.
- Tanaka, S. & Kawade, S. 1982. Politeness Strategies and Second Language Acquisition, *Studies in Second Language Acquisition* 5(1):18-33.
- Teo Kok Seong. 2001. Saying It Right. Education, *New Straits Times*, May 29:15.
- Teo Kok Seong. 1995. Tahu Bahasa/Tak Tahu Bahasa: Persoalan Bahasa, Budaya dan Komunikasi. Dlm Hanapi Dollah dan Lokman Mohd. Zen (pnyt.), *Kebudayaan Melayu di Ambang Abad Baru: Satu Himpunan Makalah*, 273-288. Bangi: Jabatan Persuratan Melayu.
- Tickle, A. L. 1991. Japanese Refusals in a Business Setting. *Papers in Applied Linguistics-Michigan* 6(2):84-108.
- Trosborg, A. 1994. *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints and Apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Wilce, James, M. 1998. *Eloquence in Trouble: The Poetics and Politics of Complaint in Rural Bangladesh*. Oxford: Oxford University Press.
- Wolfson, N. 1989. *Perspectives: Sociolinguistics and TESOL*. Rowley, MA: Newbury House.
- Wolfson, N. 1988. The bulge: A theory of speech behavior and social distance. Dalam Fine, J. (pnyt.), *Second Language Discourse: A Textbook of Current Research*. Norwood, NJ: Ablex.
- Wolfson, N. and Judd, E. (pnyt.). 1983. *Sociolinguistics and language acquisition*. Rowley, MA: Newbury House.
- Wolfson, N. & Manes, J. 1980. The Compliment as a Social Strategy. *Papers in Linguistics* 13(3):391-410.



Zhang, De. 2002. *The Speech Act of Complaining: A Cross-Cultural Comparative Study of Chinese and American English Speakers*. Tesis MA, Iowa State University.

Marlyna Maros  
Pusat Pengajian Bahasa dan Linguistik  
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 UKM, Bangi  
Selangor, D.E.  
Malaysia  
marlyna@pkrisc.cc.ukm.my