

Strategi Penolakan Ajakan Menerusi WhatsApp dalam Masyarakat Melayu

Refusal Strategies for Invitation Using WhatsApp in the Malay Community

NATSUE HIEDA, NOR HASHIMAH JALALUDDIN & MOHAMMAD FADZELI JAAFAR

ABSTRAK

Penolakan ajakan adalah salah satu lakuan bahasa yang penting kerana ia memerlukan penjagaan air muka lawan tutur. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti penolakan ajakan menerusi WhatsApp dalam masyarakat Melayu dengan membuat perbandingan antara dua tindakan yang berbeza, iaitu ajakan untuk “membeli-belah” dengan “mengadakan parti”. Data kajian ini diperolehi melalui kaedah lakonan terbuka menerusi aplikasi WhatsApp dengan melibatkan 20 orang informan Melayu. Data wacana dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif dari tiga perspektif, iaitu kekerapan penggunaan formula semantik, purata penggunaan formula semantik per kapita dan purata penggunaan emoji. Strategi yang digunakan oleh informan dibincangkan berdasarkan teori kesantunan yang diutarakan oleh Brown dan Levinson. Hasil kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhannya informan lebih cenderung untuk mementingkan kesantunan positif bagi kedua-dua tindakan. Terdapat dua jenis formula semantik yang menunjukkan perbezaan signifikan antara dua tindakan tersebut. Formula semantik {cadangan} lebih kerap digunakan bagi tindakan untuk “membeli-belah”, manakala {kata seru positif} lebih kerap digunakan bagi tindakan untuk “mengadakan parti” secara signifikan. Pernyataan {sebab tambahan} juga cenderung untuk lebih banyak digunakan bagi tindakan untuk “mengadakan parti”. Namun begitu, tiada perbezaan signifikan dari sudut purata penggunaan formula semantik per kapita. Emoji wajah [emosi positif] juga lebih banyak ditemui bagi tindakan untuk “mengadakan parti” secara signifikan. Kajian ini telah menonjolkan bahawa informan Melayu memperkuat penggunaan strategi kesantunan positif bagi tindakan yang bersifat lebih istimewa, bukan melaraskan strategi kesantunan negatif.

Kata kunci: Penolakan ajakan; WhatsApp; formula semantik; emoji; teori kesantunan

ABSTRACT

The declining of an invitation is an important type of speech act since it needs to deal with the face of the person receiving the decline. The objective of this study is to investigate refusal strategies for invitation using WhatsApp in the Malay community by comparing two different actions, that is an invitation for “shopping” and “holding a party”. The data for the study were obtained using open role-play through WhatsApp by involving 20 Malay informants. Discourse data were analysed quantitatively and qualitatively from three perspectives. These are the frequency of semantic formula usage, the average usage of semantic formulas per capita and the average usage of emojis. The strategies adopted by informants were discussed based on the politeness theory introduced by Brown and Levinson. The results showed that overall, the informants tended to emphasise positive politeness for both actions. Two types of semantic formulas showed significant differences between the two actions. {Alternative} was used significantly more often for “shopping”, while {positive exclamation} was used more often for “holding a party”. Further, {additional reason} also tended to be used more often for “holding a party”. However, there were no significant differences from the perspective of the average usage of semantic formulas per capita. Emojis representing facial expressions [positive emotions] were also found significantly more often for “holding a party”. This study highlighted that Malay informants reinforce the use of positive politeness strategies for actions that are more special, rather than adjusting to negative politeness strategies.

Keywords: Declining an invitation; WhatsApp; semantic formula; emoji; politeness theory

PENGENALAN

Penolakan ajakan merupakan salah satu lakuan bahasa yang penting kerana ia memerlukan penjagaan air muka lawan tutur. Ajakan boleh didefinisikan sebagai “pelawaan atau jemputan untuk turut serta melakukan sesuatu” (Kamus Dewan Edisi Keempat 2007), dan ia dilakukan

dalam kehidupan seharian untuk membangunkan, mengekalkan serta mengukuhkan hubungan sesama manusia yang baik dan mesra. Penolakan ajakan pula merupakan lakuan bahasa yang kompleks dan sukar direalisasikan kerana ia memberitahu pendengar sesuatu yang dia tidak mahu mendengar (Beebe et al. 1990).

Oleh yang demikian, kajian tentang strategi penolakan ajakan adalah penting dilakukan untuk menjelaskan bagaimana interlokutor dalam sesuatu masyarakat menyampaikan mesej sambil menjaga perasaan lawan tutur.

Namun begitu, kajian tentang penolakan ajakan dalam bahasa Melayu masih kurang dilakukan dengan bilangan kajian yang terhad, seperti yang telah dilakukan oleh Farhana Muslim et al. (2020), Hieda et al. (2021), Ito (2001, 2002, 2003), Nur Jannah & Maslida (2017) dan Radhiah (2017). Terutamanya, kajian yang mengumpul data menerusi kaedah lakonan ditemui sebanyak satu sahaja dalam kajian lampau tersebut, sebaliknya semua kajian lampau selain Hieda et al. (2021) memperoleh data melalui kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana (seterusnya disebut sebagai TPW). Kaedah TPW mempunyai kelebihan dari sudut kemudahan dan kecekapan untuk mengumpul data yang berjumlah besar sekali gus, tetapi mempunyai beberapa kekurangan. Antaranya ialah, penggunaan bahasa yang berlainan dengan interaksi yang sebenar, penggunaan formula semantik atau strategi yang terhad, kepanjangan respons yang terhad, bilangan pertukaran giliran yang terhad dan sebagainya (Beebe & Cummings 1996). Oleh yang demikian, gabungan beberapa kaedah termasuk lakonan digalakkan untuk mendapatkan gambaran perlakuan bahasa yang lebih lengkap dan sempurna (Cohen 1996).

Di samping itu, Brown dan Levinson (1987) menyarankan bahawa pemilihan strategi kesantunan ditentukan oleh tiga faktor utama, iaitu “jarak sosial” (rapat atau tidak rapat), “kuasa relatif” (orang atasan, orang setaraf atau orang bawahan) dan “tahap beban tindakan” (perbezaan tindakan). Namun begitu, kajian lampau dalam bahasa Melayu yang dilakukan oleh Farhana Muslim et al. (2020), Ito (2001, 2002, 2003) dan Nur Jannah & Maslida (2017) lebih membincangkan dua faktor “jarak sosial” dan “kuasa relatif”, tetapi kurang menerangkan pengaruh daripada “tahap beban tindakan” itu sendiri. Ajakan biasanya dilakukan untuk pelbagai tindakan bersama antara interlokutor seperti “pergi makan”, “menonton wayang”, “bermain bola sepak”, “mengadakan kenduri” dan sebagainya. Penolakan ajakan bagi tindakan yang berlainan dijangka menunjukkan strategi yang berbeza walaupun ajakan dilakukan antara interlokutor yang sama. Oleh itu, kajian yang memfokuskan perbezaan tindakan boleh menyumbang kepada bidang sosiopragmatik.

Selain itu, data kajian penting untuk menggambarkan lakuan bahasa yang lebih realistik bagi informan. Kajian yang menganalisis data bertulis dalam komunikasi tidak bersemuka masih sangat kurang dilakukan walaupun cara komunikasi tidak bersemuka telah berubah secara drastik pada tahun-tahun kebelakangan ini. Kini, perkhidmatan rangkaian sosial (*social networking service*, selepas ini disebut sebagai SNS) menjadi alat komunikasi yang dominan mengikut perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi. Dalam komunikasi media sosial seperti Facebook, Twitter dan WhatsApp, informasi visual seperti emotikon (Contoh: (^O^)/ (>_<)) dan emoji (Contoh: 😊 / 🙌) juga kerap digunakan untuk menekankan emosi serta untuk mengawal nada mesej yang ingin disampaikan. (Fuzirah et al. 2017).

Sehubungan itu, kajian ini dilakukan dengan bertujuan menonjolkan strategi penolakan ajakan dalam bahasa Melayu dengan menggunakan data yang diperoleh melalui kaedah lakonan terbuka menerusi aplikasi WhatsApp. Kajian ini juga membuat perbandingan antara dua tindakan yang berlainan, iaitu ajakan untuk “membeli-belah” dan “mengadakan parti”. Perbandingan antara dua tindakan tersebut dilakukan dari tiga perspektif, iaitu kekerapan penggunaan formula semantik, purata penggunaan formula semantik per kapita serta purata penggunaan emoji. Seterusnya, kajian ini juga akan membincangkan strategi kesantunan yang diambil oleh informan berdasarkan teori kesantunan yang diutarakan oleh Brown dan Levinson (1987).

KAJIAN LITERATUR

Bahagian ini meninjau kajian lampau mengenai strategi penolakan ajakan yang diambil oleh penutur asli bahasa Melayu. Formula semantik yang digunakan dalam artikel ini akan ditandakan dalam kurungan { } seperti yang disenaraikan dalam Jadual 2 di bawah. Label formula semantik adalah berbeza-beza mengikut taksonomi pengkaji masing-masing, tetapi kajian ini menggunakan label dalam Jadual 2 supaya dapat mengelakkan kekeliruan. Misalnya, {sebab} mungkin dilabelkan dengan {alasan} atau {penjelasan} dalam kertas yang lain. Begitu juga bagi {permohonan maaf} yang boleh digantikan dengan {penyesalan}.

Sebagai kajian yang bukan kontrastif, Nur Jannah dan Maslida (2017) mengkaji strategi berkomunikasi generasi muda Melayu mengenai lakuan penolakan terhadap ajakan, tawaran,

permintaan dan cadangan. Mereka menetapkan dua situasi ajakan, iaitu ajakan rakan untuk keluar makan tengah hari dan pelawaan seorang pensyarah untuk minum pagi. Mereka menggunakan kaedah TPW bertulis. Kajian mereka mendapati bahawa responden cenderung untuk menggunakan strategi tidak langsung berbanding strategi langsung dalam membuat penolakan bagi semua kategori. Selain itu, terdapat satu penambahan bagi “sipian penolakan” (*adjuncts to refusals*) yang dikemukakan oleh Beebe et al. (1990), iaitu ungkapan ketuhanan (Contoh: “*Alhamdulillah*” dan “*In shaa Allah*”) yang berfungsi sebagai salah satu faktor kesopanan dalam masyarakat Melayu yang beragama Islam. Hasil kajian mereka menunjukkan bahawa generasi muda Melayu masih mengamalkan nilai budi bahasa dan kesantunan dalam membuat penolakan.

Kajian kontrasif tentang penolakan terhadap ajakan dan permintaan antara bahasa Melayu dengan bahasa Jepun telah dilakukan oleh Ito (2001, 2002, 2003). Beliau menetapkan empat situasi ajakan dalam kajian beliau, iaitu ajakan untuk menyertai parti oleh guru kelas, ajakan untuk menyertai parti oleh guru bukan kelas sendiri, ajakan untuk bersiar-siar oleh rakan yang rapat dan ajakan untuk bersiar-siar oleh rakan yang tidak rapat dengan kaedah TPW bertulis. Ito (2001) mendapati bahawa responden Melayu menggunakan formula semantik sebanyak 3.30 kali secara purata bagi penolakan ajakan. Purata tersebut tidak menunjukkan perbezaan signifikan antara purata bagi penolakan permintaan sebanyak 3.26 kali secara purata. Sehubungan itu, beliau menyimpulkan bahawa beban perlakuan untuk menolak ajakan adalah lebih kurang sama dengan beban untuk menolak permintaan dalam bahasa Melayu. Ito (2002) turut menunjukkan bahawa kedua-dua penutur asli bahasa Melayu dan Jepun cenderung untuk menyatakan {permohonan maaf} dahulu dan kemudiannya diikuti oleh {sebab}. Beliau juga mendapati bahawa bahasa Jepun lebih ritual untuk menamatkan perbualan ajakan dengan ujaran {pengekalan hubungan} tanpa pertimbangan jarak sosial, manakala {pengekalan hubungan} tidak digunakan kepada lawan tutur yang tidak rapat dalam bahasa Melayu. Ito (2003) turut membincangkan bahawa penutur asli bahasa Melayu kerap menggunakan {penangguhan} seperti “Kalau ada masa, saya akan pergi” atau “Mungkin saya akan sampai lewat sedikit” dengan bersikap untuk cuba tidak menolak sepenuhnya. Berkenaan dengan hal tersebut, beliau berpendapat bahawa sikap untuk tidak menolak tersebut mencerminkan

nilai kesopanan Melayu yang mengetepikan keinginan diri sendiri dan mementingkan harmoni.

Radhiah (2017) pula membincangkan perbezaan strategi penolakan terhadap ajakan dan permintaan antara orang Melayu dengan orang Sepanyol dengan menggunakan kaedah TPW bertulis. Beliau menetapkan dua situasi ajakan seperti ajakan untuk menyertai majlis perkahwinan dan ajakan untuk pergi makan di restoran. Bagaimanapun, beliau tidak menyatakan secara jelas tentang hubungan antara interlocutor. Beliau membincangkan bahawa responden Sepanyol menggunakan lebih banyak jenis strategi berbanding dengan responden Melayu. Responden Sepanyol juga menggunakan strategi lebih secara langsung berbanding dengan responden Melayu. Selain itu, data beliau menunjukkan bahawa responden Melayu lebih kerap menyatakan {sebab konkrit}, khususnya pernyataan “suami” dan “balik kampung” yang melibatkan diri sendiri dalam hal keluarga. Sebaliknya, {sebab konkrit} seperti ini tidak ditemui dalam data bahasa Sepanyol.

Farhana Muslim et al. (2020) membuat perbandingan tentang penolakan ajakan antara penutur asli bahasa Melayu dengan penutur asli bahasa Jerman. Mereka menggunakan kaedah TPW secara lisan dengan menetapkan tiga situasi ajakan, iaitu ajakan oleh bos untuk parti perpisahan, ajakan oleh jiran untuk menyertai seminar perniagaan serta ajakan oleh pembantu rumah untuk menyertai parti hari jadi. Mereka mendapati bahawa kedua-dua kumpulan tersebut menggunakan lebih banyak strategi secara tidak langsung berbanding dengan strategi secara langsung. Kedua-dua kumpulan juga kerap menggunakan {sebab} dan {permohonan maaf} sebagai strategi secara tidak langsung. Dari sudut kandungan {sebab}, “pelan awal” menjadi {sebab} yang paling kerap digunakan oleh kedua-dua kumpulan. Selain itu, kedua-dua kumpulan juga kerap menggunakan {kata seru} dan {reaksi positif} sebagai “sipian” (*adjuncts*). Perbezaan antara dua kumpulan juga didapati seperti mana terdapat responden Jerman yang mengatakan “No” secara eksplisit, tetapi tiada bagi responden Melayu. Dari segi ekspresi keagamaan, responden Melayu kerap menggunakannya untuk melembutkan kata perjanjian (Contoh: “*In shaa Allah*”), manakala responden Jerman menggunakannya untuk menunjukkan kejutan (Contoh: “*Oh God*”).

Seterusnya, Hieda et al. (2021) melanjutkan kajian tentang penolakan ajakan dengan membuat perbandingan antara penutur asli bahasa Melayu dengan penutur asli bahasa Jepun. Mereka

mengutip data melalui kaedah lakonan terbuka dan meneliti strategi penolakan bagi situasi ajakan oleh rakan untuk mengadakan parti di rumah. Mereka membincangkan bahawa informan Melayu lebih mementingkan kesantunan positif, manakala informan Jepun lebih menitikberatkan kesantunan negatif berlandaskan teori kesantunan yang diutarakan oleh Brown dan Levinson (1987). Khususnya, informan Melayu lebih kerap menggunakan {sebab konkrit}, {sebab tambahan}, {permintaan maklumat} dan {panggilan} secara signifikan jika dibandingkan dengan informan Jepun. Informan Melayu juga menggunakan lebih banyak jenis formula semantik berbanding dengan informan Jepun. Mereka turut merumuskan bahawa informan Melayu bukan sahaja bermatlamat untuk menyampaikan niat penolakan, tetapi juga menitikberatkan interaksi yang lebih mesra dan panjang.

Secara rumusannya, kebanyakan kajian lampau tersebut menggunakan kaedah TPW dengan data komunikasi bersemuka, dan hanya satu kajian lampau menerapkan kaedah lakonan. Perbincangan tentang penolakan ajakan juga lebih kepada strategi secara langsung atau tidak langsung dalam kajian lampau tersebut. Setahu pengkaji, kajian yang menumpukan perbezaan tindakan secara statistik belum ditemui dalam kajian lampau. Kajian seterusnya penting dijalankan untuk menjelaskan strategi penolakan ajakan mengikut perbezaan tindakan kerana dapatan sebelum ini tidak pasti sama ada ia merupakan fenomena khas yang hanya ditemui bagi sesuatu tindakan secara sementara atau ia merupakan fenomena yang biasa berlaku bagi pelbagai tindakan secara konsisten. Sehubungan itu, kajian ini akan memperkembangkan kajian Hieda et al. (2021) dengan menyediakan satu lagi tindakan yang boleh dibandingkan. Kajian ini juga akan menetapkan pemboleh ubah interpersonal dari segi

“jarak sosial” dan “kuasa relatif” sebagai “rapat” dan “setaraf” sahaja supaya dapat menonjolkan kesan perbezaan tindakan secara lebih tepat.

METODOLOGI

KAEDAH PENGUTIPAN DATA

Prosedur pengutipan data bagi kajian ini telah dilaksanakan dari bulan Mac hingga Mei 2019 di Malaysia. Kajian ini memilih informan sejumlah 20 orang perempuan Melayu yang berusia dari 25 hingga 30-an sahaja supaya dapat meminimumkan pengaruh daripada faktor jantina dan usia. Golongan usia tersebut juga merupakan golongan dewasa yang biasa berkomunikasi melalui aplikasi SNS yang ditumpukan dalam kajian ini.

Kajian ini hanya menyasarkan informan yang tinggal di Malaysia sewaktu kajian ini dijalankan supaya dapat menetapkan kandungan ajakan dengan lebih realistik. Informan Melayu dipilih daripada golongan bekas graduan kolej atau universiti Jepun yang ditaja oleh kerajaan Malaysia kerana kajian ini adalah sebahagian daripada kajian kontrastif antara penutur asli bahasa Melayu dengan penutur asli bahasa Jepun. Informan Melayu ditandakan dengan M01-M20 dalam artikel ini.

Kajian ini mengumpul data melalui kaedah lakonan terbuka menerusi aplikasi WhatsApp yang biasa digunakan oleh informan. Aplikasi WhatsApp telah menjadi aplikasi komunikasi yang paling popular di Malaysia. Sebanyak 98.1% daripada keseluruhan pengguna aplikasi komunikasi menggunakan WhatsApp (Malaysian Communications and Multimedia Commission 2018). Kajian ini menggunakan kad arahan yang merupakan dua tindakan yang berbeza sebagai elisitasi seperti Rajah 1 berikut.

<p>1-A B adalah <u>rakan</u> anda. Anda <u>ingin pergi membeli-belah bersama B pada hari Ahad depan</u>. Anda hendaklah menghantar mesej kepada B dengan SNS.</p>
<p>1-B A adalah <u>rakan</u> anda. Anda <u>diajak untuk pergi membeli-belah bersama A</u>. Tetapi, anda mempunyai <u>rancangan lain</u> pada hari yang sama. Anda hendaklah menjawab mesej daripada A.</p>
<p>2-A B adalah <u>rakan</u> anda. Anda <u>ingin mengajak B untuk datang ke parti di rumah anda pada hari Ahad depan</u>. Anda hendaklah menghantar mesej kepada B dengan SNS.</p>
<p>2-B A adalah <u>rakan</u> anda. Anda <u>diajak untuk datang ke parti di rumah A</u>. Tetapi, anda mempunyai <u>rancangan lain</u> pada hari yang sama. Anda hendaklah menjawab mesej daripada A.</p>

RAJAH 1. Set Kad Arahan

Kad arahan tersebut menunjukkan dua tindakan yang biasa ditemui dalam masyarakat Melayu. Perbezaan antara dua tindakan dalam kad arahan, iaitu (a) “membeli-belah” dan (b) “mengadakan

parti”, boleh dirumuskan seperti Jadual 1 di bawah berasaskan tiga faktor klasifikasi ajakan yang dibincangkan oleh Suzuki (2003).

JADUAL 1. Perbezaan antara Dua Tindakan

Tindakan	Kebiasaan	Kesegeraan	Keperluan perbincangan
(a) Membeli-belah	Tinggi	Rendah	Tinggi
(b) Mengadakan parti	Rendah	Rendah	Rendah

Tindakan (a) “membeli-belah” berciri tahap kebiasaan yang tinggi kerana ia biasa dilakukan dalam kehidupan harian dan boleh diulang banyak kali. Tindakan (a) juga merupakan tahap kesegeraan yang rendah kerana ia tidak semestinya terus dilakukan selepas ajakan. Tindakan (a) juga mempunyai tahap keperluan perbincangan yang tinggi kerana ia memerlukan bahagian perbincangan untuk menetapkan tempat dan masa temu janji.

Tindakan (b) “mengadakan parti” pula berciri tahap kebiasaan yang rendah kerana ia dilakukan pada waktu yang tertentu dan istimewa sahaja. Tindakan (b) juga merupakan tahap kesegeraan yang rendah kerana ia tidak semestinya terus dilakukan selepas ajakan, sama seperti yang dinyatakan bagi tindakan (a). Tindakan (b) juga bertahap keperluan perbincangan yang rendah kerana tempat dan masa untuk parti biasanya ditetapkan oleh penganjur terlebih dahulu.

Setiap informan diminta untuk berpasangan secara rawak lalu memainkan setiap peranan untuk mengajak dan menolak ajakan bagi kedua-dua tindakan tersebut. Lakonan bagi kajian ini dilakukan dalam bahasa Melayu menerusi aplikasi WhatsApp. Semua data direkodkan secara bertulis atas talian dalam aplikasi tersebut.

KAEDAH PENGANALISISAN DATA

Setelah data wacana dalam bentuk WhatsApp dikumpulkan, data tersebut dibahagikan kepada lima bahagian, iaitu bahagian permulaan, bahagian ajakan, bahagian penolakan, bahagian ajakan semula dan bahagian penutup, mengikut klasifikasi oleh Nakagaki (2015).

Setelah klasifikasi ke lima bahagian tersebut dilakukan, formula semantik yang sesuai ditandakan bagi setiap ujaran penolak dalam bahagian ajakan, bahagian penolakan serta bahagian ajakan semula, iaitu dari permulaan ajakan hingga penolakan diterima oleh pengajak. Ekspresi seperti “Ahad ka... jap check kalendar” yang dikategorikan sebagai respons penolak dalam bahagian ajakan juga diambil kira sebagai sebahagian strategi penolakan dalam kajian ini kerana ujaran tersebut boleh berfungsi sebagai pemberian jurang masa sebelum niat penolakan. Sebagai contoh, ujaran oleh informan M18 berikut mengandungi empat jenis formula semantik, iaitu {permohonan maaf}, {sebab konkrit}, {syarat} dan {sebab tambahan}. Kata nama khas telah digantikan dengan “XXX”.

- M18: Saya minta maaf {permohonan maaf} kerana saya terpaksa ke luar negara pada hari ahad depan {sebab konkrit} Jika tidak memang saya boleh menghadiri majlis tersebut {syarat}
- M14: Oh ye ke
XXX nak ke mana ahad depan? urusan kerja atau bercuti?
- M18: Saya perlu ke XXX, atas urusan kerja {sebab tambahan}

Jadual 2 di bawah menunjukkan set formula semantik terhadap penolakan ajakan yang ditemui dalam data kajian ini. Senarai formula semantik diubahsuai dan ditambah mengikut keperluan bagi data kajian ini dengan mempertimbangkan Beebe et al. (1990) dan Ito (2002). Contoh ujaran yang disenaraikan dalam Jadual 2 merupakan ekspresi yang telah diringkaskan daripada data yang diperolehi dalam kajian ini.

JADUAL 2. Senarai Formula Semantik terhadap Penolakan Ajakan

	Formula semantik	Fungsi semantik	Contoh ujaran
1	{panggilan}	Menyebut nama/kata panggilan	XXX/Awak/Beb
2	{pertanyaan tujuan}	Memastikan tujuan utama	Kenapa?/Ada apa?
3	{ulangan}	Mengulang sebahagian ayat	<i>Shopping?</i> /Ahad minggu ni ye...
4	{permintaan kepastian}	Memohon kepastian	Hari Ahad tu, 10hb ye?
5	{aksi pengesahan}	Mengesahkan kelapangan	Saya nak <i>check</i> jadual
6	{kata seru negatif}	Meluahkan kata seru yang negatif	Alaa.../Alamak/Mmm...
7	{kata seru positif}	Meluahkan kata seru yang positif	Wow/Wah.../Huwaaa
8	{permohonan maaf}	Menunjukkan permohonan maaf	Minta maaf/ <i>Sorry</i>
9	{sebab konkrit}	Menyatakan sebab yang konkrit	Saya nak balik kampung
10	{sebab kabur}	Menyatakan sebab yang kabur	Saya ada hal/Ada rancangan lain
11	{sebab tambahan}	Menambahkan sebab	Ada kenduri kat rumah saudara
12	{keputusan}	Menyatakan keputusan	Tak boleh/Tak <i>free</i> /Susah
13	{penangguhan}	Menyatakan penangguhan	Kalau sempat saya datang
14	{penghargaan}	Menunjukkan penghargaan	Terima kasih/ <i>Thank you</i>
15	{reaksi positif}	Menunjukkan reaksi yang positif	<i>Bestnya</i> /Nak sangat pergi
16	{permintaan maklumat}	Memohon maklumat ajakan	Nak beli apa?/ <i>Party</i> apa tu?
17	{kefahaman}	Menunjukkan kefahaman	Ye ke/Oh begitu
18	{empati}	Menunjukkan perasaan empati	Kan.../Saya pun/Tu la...
19	{keterujaan}	Menunjukkan perasaan teruja	Ini betul-betul menggugat
20	{ketawa}	Menunjukkan ketawa	Hahaha/Hehe/Huhu
21	{cadangan}	Memberi cadangan masa yang lain	Hari lain?/Kalau minggu depan?
22	{pengekalan hubungan}	Mengekalkan hubungan	Lain kali/Nanti kita pergi
23	{lain-lain}	Tidak dinyatakan di atas	Sebenarnya kan/ <i>Congrats!</i>

Terdapat sebanyak 23 jenis formula semantik dalam Jadual 2. Formula semantik yang digunakan oleh kurang daripada 10% informan bagi semua kategori dikumpulkan sebagai {lain-lain} dalam kajian ini.

Untuk mengenal pasti penentuan formula semantik, pengkaji melakukan penandaan bagi semua data secara berasingan. Kemudian, seorang penutur asli bahasa Melayu melakukan penandaan formula semantik kali kedua bagi semua data. Akhirnya, kebolehpercayaan dengan Cohen's Kappa diperolehi $\kappa = .887 (> .70)$. Menurut Hotta (2017), nilai berangka 0.7 atau lebih bagi tugas

subjektif diperlukan untuk memenuhi kriteria yang boleh dipercayai. Oleh yang demikian, penandaan data dalam kajian ini dapat diperolehi lebih daripada 0.7 dan telah disahkan boleh dipercayai. Sekiranya penandaan formula semantik antara dua orang penanda tidak sama, penandaan akhir diputuskan melalui perbincangan.

Setelah setiap ujaran ditandakan dengan formula semantik, kekerapan penggunaan formula semantik dihitung mengikut dua tindakan masing-masing. Kajian ini mengira jumlah perbezaan, bukannya jumlah keseluruhan kerana kajian ini mementingkan pandangan "apa yang perlu dinyatakan". Dalam

erti kata lain, kajian ini menghitung berapa orang informan menggunakan setiap jenis formula semantik daripada 20 orang informan.

Penggunaan emoji (Contoh: 😊 / 👍) yang tidak mengandungi informasi secara bertulis tidak diambil kira sebagai formula semantik, namun ia dikira secara berasingan sebagai informasi visual dalam kajian ini. Penggunaan emotikon (Contoh: (^O^)/(>_<)) pula tidak dianalisis dalam artikel ini disebabkan kekerapan penggunaan yang amat kecil. Bagi penghitungan emoji pula, jumlah keseluruhan diambil kira supaya dapat mencerminkan kuantiti yang digunakan oleh informan. Emoji wajah yang merupakan emosi positif seperti kegembiraan atau keseronokan dikategorikan sebagai [emosi positif] (Contoh: 😍, 😂, 😘, 😊, 😄, 😁, 😃). Sebaliknya, emoji wajah yang merupakan emosi negatif seperti kesedihan atau kerisauan dikategorikan sebagai [emosi negatif] (Contoh: 😞, 😟, 😠, 😡, 😢, 😣, 😤, 😥, 😦, 😧). Emoji yang tidak dapat dikategorikan dalam dua kategori tersebut dikumpulkan sebagai [lain-lain] (Contoh: 👁, 👤, 🌊, 🙏, 🎉, 😬). Jenis emoji ditulis dengan kurungan [] dalam artikel ini.

Seterusnya, kajian ini menjalankan Ujian Fisher (*Fisher's exact test*) untuk menguji sama ada wujud atau tidak perbezaan signifikan terhadap kekerapan penggunaan formula semantik antara dua kumpulan yang dibandingkan. Ujian Fisher membolehkan pengkaji untuk mendapatkan Nilai-*p* yang tepat kerana formulanya tidak bergantung pada sebarang anggaran taburan kebarangkalian (Mizumoto 2010). Dalam kajian ini, Ujian Fisher dilakukan dengan menggunakan perisian percuma atas talian, iaitu "js-STAR version 9.8.6j". Aras signifikan dua hujung yang digunakan dalam kajian ini ialah 0.05. Sekiranya nilai signifikan (*p*) lebih daripada 0.05 bermaksud perbezaan signifikan antara dua kumpulan yang diuji tidak wujud.

Di samping itu, purata penggunaan formula semantik per kapita serta purata penggunaan emoji antara dua kumpulan juga diuji dengan menggunakan Ujian-*t* Welch. Menurut Mizumoto dan Takeuchi (2008), "saiz kesan" (*effect sizes*) perlu disertakan bagi analisis Ujian-*t* kerana saiz kesan menunjukkan kekukuhan hubungan antara pemboleh ubah (*strength of association*) serta tidak berubah mengikut saiz sampel. Menurut mereka lagi, saiz kesan "*d* = .20" bermaksud kesan yang "kecil", "*d* = .50" bererti kesan yang "sederhana", dan "*d* = .80" adalah kesan yang "besar".

KERANGKA TEORI KESANTUNAN

Perbincangan dalam kajian ini berlandaskan teori kesantunan yang telah diutarakan oleh Brown dan Levinson (1987). Menurut Usami (2003), konsep asas teori tersebut ialah konsep "air muka" yang dianggap sebagai "keinginan sejagat" yang dimiliki oleh semua manusia yang memainkan peranan sebagai entiti sosial. Air muka positif merupakan keinginan ke arah yang positif, seperti ingin difahami, ingin disukai, ingin dipuji dan ingin dimasukkan ke dalam kumpulan oleh pihak yang lain. Air muka negatif pula merujuk kepada keinginan ke arah yang negatif, seperti tidak ingin diganggu, tidak ingin dikekang dan sebagainya. Dalam artikel ini, "kesantunan" merujuk kepada strategi yang digunakan untuk menjaga air muka positif dan negatif pada interlocutor, sama seperti yang ditunjukkan oleh Hafrizab (1995) dan Usami (2003).

Lakuan bahasa yang boleh mengancam air muka dianggap sebagai Tindakan Ancaman Muka (*Face Threatening Act*, selepas ini disebut sebagai TAM). Brown dan Levinson (1987: 76-77) memaparkan formula berikut untuk mengira risiko yang mengancam air muka oleh TAM.

$$W_x = D(S, H) + P(H, S) + R_x$$

W_x : Tahap risiko yang mengancam air muka oleh tindakan X

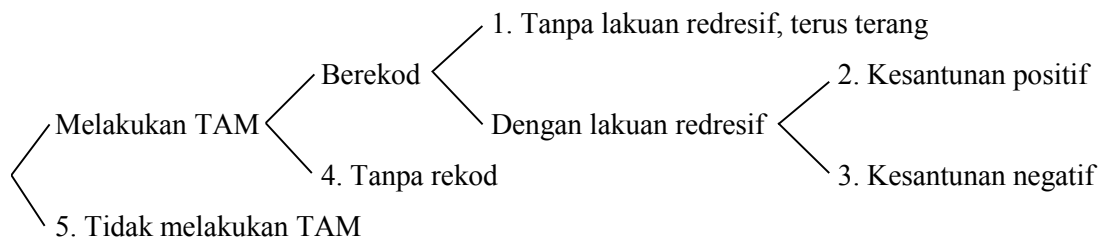
D : Jarak sosial antara penutur (*speaker*: S) dengan pendengar (*hearer* : H)

P : Kuasa relatif yang dimiliki oleh pendengar (H) terhadap penutur (S)

R_x : Tahap beban tindakan X dalam sesuatu budaya

Formula tersebut menunjukkan bahawa tahap risiko (*weightiness*: W) boleh ditentukan oleh tiga faktor, iaitu jarak sosial (*distance*: D), kuasa relatif (*power*: P) dan tahap beban tindakan (*ranking of imposition*: R). Sebagai contoh, sesuatu permintaan *R_x* kepada orang atasan menghasilkan risiko yang lebih tinggi berbanding dengan permintaan *R_x* yang sama kepada orang bawahan.

Untuk mengurangkan risiko yang mengancam air muka tersebut, Brown dan Levinson (1987: 69) juga memberi carta strategi yang diambil ketika melakukan TAM seperti Rajah 2 berikut.



RAJAH 2. Strategi yang Diambil Semasa TAM Dilakukan
 Sumber. Brown dan Levinson (1987: 69)

Strategi yang diambil ketika melakukan TAM dibahagikan kepada lima peringkat mengikut tahap risiko. Peringkat pertama, iaitu tanpa lakuan redresif atau terus terang, diambil jika tahap risiko paling rendah. Sekiranya lakuan secara terus terang tidak diambil, maka lakuan redresif, sama ada kesantunan positif atau negatif diambil. Peringkat kedua merupakan kesantunan positif, manakala peringkat ketiga merujuk kepada kesantunan negatif. Jika risiko dianggap lebih tinggi, maka peringkat keempat, iaitu tanpa rekod, dipilih. Misalnya, ujaran “Jom pergi makan di kantin” merupakan “berekod” yang diinterpretasikan sebagai ajakan, sedangkan ujaran “Saya lapar lah...” merupakan “tanpa rekod” yang tidak semestinya diinterpretasikan sebagai ajakan oleh pendengar. Sekiranya risiko dianggap paling tinggi, maka peringkat kelima dipilih, iaitu sebarang TAM tidak direalisasikan. Brown dan Levinson (1987) turut menunjukkan 15 jenis strategi kesantunan positif, 10 jenis strategi kesantunan negatif serta 15 jenis strategi tanpa rekod (Seterusnya disebut sebagai “senarai strategi B & L”).

Walaupun teori kesantunan oleh Brown dan Levinson tersebut telah dapat disokong sebagai teori sejagat yang boleh diadaptasikan bagi pelbagai bahasa termasuk bahasa Timur pada masa sekarang, teori tersebut menghadapi banyak suara yang tidak menyokong pada awalnya. Artikel Matsumoto (1988) yang memberi contoh bahasa Jepun menjadi popular sebagai kritikan terhadap teori kesantunan tersebut. Siti Hajar et al. (2012) juga berpendapat bahawa kerangka teori Brown dan Levinson memerlukan penyesuaian dan penyelarasan dengan budaya dan norma setempat. Namun begitu, kritikan mereka pula dinafikan oleh beberapa pengkaji, terutamanya oleh Fukuda dan Asato (2004) serta

Usami (2008).

Secara lebih terperinci, kritikan Matsumoto (1988) dapat diselesaikan dengan cara seperti berikut. Tiga faktor D (jarak sosial), P (kuasa relatif) dan R (tahap beban tindakan) dalam formula “ $W_x = D(S, H) + P(H, S) + R_x$ ” tersebut boleh dianggap sebagai faktor utama, dan faktor-faktor yang lain boleh dimasukkan di bawah D, P dan R sebagai subfaktor (Usami 2008). Dengan ini, kritikan Matsumoto (1988) telah dibidas oleh Fukuda dan Asato (2004) kerana pertimbangan subfaktor di bawah faktor D, iaitu “tahap kerasmian”, dapat menjelaskan fenomena “*wakimae*” (*discernment*, penggunaan bahasa mengikut tahap kerasmian situasi) dengan meningkatkan tahap faktor D secara sementara dalam situasi formal.

Secara rumusannya, teori kesantunan oleh Brown dan Levinson telah banyak digunakan dalam bidang pragmatik kerana ia mengekalkan “kesejagatan” yang boleh diadaptasikan dalam semua bahasa (Takiura 2008). Kajian ini juga akan menggunakan teori kesantunan oleh Brown dan Levinson untuk mengenal pasti strategi yang digunakan oleh informan Melayu.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

PERBANDINGAN KEKERAPAN PENGGUNAAN FORMULA SEMANTIK

Jadual 3 berikut menunjukkan hasil perbandingan dari sudut kekerapan penggunaan formula semantik antara dua tindakan yang berlainan. Bilangan informan adalah 20 bagi setiap tindakan, dan Nilai-*p* merupakan hasil Ujian Fisher.

JADUAL 3. Perbandingan Kecepatan Penggunaan Formula Semantik antara Dua Tindakan

Formula semantik	(a) Membeli-belah (n=20)	(b) Mengadakan parti (n=20)	Nilai-p
1 {panggilan}	9	9	1.000
2 {pertanyaan tujuan}	4	3	1.000
3 {ulangan}	7	9	0.748
4 {permintaan kepastian}	5	2	0.408
5 {aksi pengesahan}	5	2	0.408
6 {kata seru negatif}	12	13	1.000
7 {kata seru positif}	1	8	0.020*
8 {permohonan maaf}	8	12	0.343
9 {sebab konkrit}	13	16	0.480
10 {sebab kabur}	7	4	0.480
11 {sebab tambahan}	7	14	0.056†
12 {keputusan}	8	9	1.000
13 {penangguhan}	0	4	0.106
14 {penghargaan}	0	4	0.106
15 {reaksi positif}	2	5	0.408
16 {permintaan maklumat}	8	12	0.343
17 {kefahaman}	2	7	0.127
18 {empati}	2	4	0.661
19 {keterujaan}	2	6	0.235
20 {ketawa}	9	8	1.000
21 {cadangan}	10	0	0.000**
22 {pengekalan hubungan}	2	3	1.000
23 {lain-lain}	8	6	0.741

† $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$

Terdapat dua jenis formula semantik yang menunjukkan perbezaan signifikan ($p < .05$ atau $p < .01$) dan satu jenis formula semantik yang menunjukkan kecenderungan yang ketara ($p < .10$) antara dua tindakan yang dibandingkan. Antaranya, formula semantik {cadangan} lebih kerap digunakan bagi tindakan (a) “membeli-belah” daripada tindakan (b) “mengadakan parti”, manakala {kata seru positif} lebih kerap digunakan bagi tindakan (b) daripada tindakan (a) secara signifikan. Formula semantik {sebab tambahan} juga lebih cenderung digunakan dengan kerap bagi tindakan (b) daripada tindakan (a).

Informan dalam kajian ini kerap menggunakan {cadangan} bagi tindakan (a) “membeli-belah” kerana tindakan tersebut boleh dilaksanakan pada masa yang lain. Formula semantik {cadangan} merupakan sejenis strategi kesantunan positif yang merujuk kepada Strategi 10, iaitu “mengesyorkan atau berjanji” dalam senarai strategi B & L.

Sebaliknya, formula semantik {kata seru positif} seperti “wah” kerap digunakan bagi tindakan (b) “mengadakan parti” dengan memberitahu kegembiraan atau keseronokan secara emosi terhadap kandungan ajakan yang lebih istimewa. Di samping itu, {sebab tambahan} juga cenderung untuk digunakan dengan kerap bagi tindakan (b) kerana penolak cuba untuk menerangkan sebab yang amat sukar ditukar atau dilaraskan. Formula semantik {kata seru positif} dan {sebab tambahan} tersebut juga boleh dianggap sebagai sejenis strategi kesantunan positif yang berkaitan dengan Strategi 2 “menekankan (minat, persetujuan, simpati terhadap pendengar)” dan Strategi 13 “memberi alasan” dalam senarai strategi B & L.

Kajian ini juga menunjukkan bahawa strategi penolakan ajakan dipengaruhi secara signifikan daripada perbezaan tindakan. Kajian ini mendapati bahawa informan menerapkan strategi kesantunan positif yang sesuai mengikut tindakan yang berlainan,

bukan melaraskan penggunaan strategi kesantunan negatif. Bagaimanapun, formula semantik yang teras seperti {sebab}, {keputusan} dan {permohonan maaf} tidak menunjukkan perbezaan signifikan antara dua tindakan yang dibandingkan. Dalam erti kata lain, cara penyampaian “niat penolakan” kurang terdedah kepada perbezaan tindakan. Sebaliknya, formula semantik sampingan seperti {cadangan} dan {kata seru positif} menunjukkan perbezaan signifikan. Formula semantik {cadangan} dan {kata seru positif} juga berperanan untuk menunjukkan “minat” secara tidak langsung terhadap kandungan ajakan. Informan Melayu juga memperkuat kesantunan positif bagi tindakan (b) “mengadakan parti” dengan memperbanyakkan {kata seru positif}, {sebab tambahan} serta emoji [emosi positif]. Hal ini kerana tindakan tersebut bersifat lebih istimewa, maka penolak perlu lebih berusaha untuk mengurangkan tahap pengancaman air muka pengajak.

Formula semantik yang tidak menunjukkan perbezaan signifikan antara dua tindakan menunjukkan strategi yang stabil digunakan oleh informan Melayu. Apabila data dalam Jadual 3 dirujuk, informan kerap menggunakan {panggilan}, {ulangan}, {kata seru negatif}, {permohonan maaf}, {sebab konkrit}, {keputusan}, {permintaan maklumat} dan {ketawa} bagi kedua-dua tindakan. Formula semantik tersebut menjadi elemen yang penting sebagai strategi penolakan ajakan bagi informan Melayu.

Antara formula semantik yang kerap digunakan oleh informan tersebut, formula semantik {panggilan}, {sebab konkrit}, {permintaan maklumat} dan {ketawa} berfungsi sebagai strategi kesantunan positif. Kajian ini mendapati bahawa informan Melayu lebih cenderung untuk mementingkan kesantunan positif bagi kedua-dua tindakan yang dibandingkan. Formula semantik {panggilan} merujuk kepada Strategi 4 “menggunakan tanda identiti yang terlibat kumpulan yang sama”, {sebab konkrit} merupakan Strategi 13 “memberi alasan”, {permintaan maklumat} berhubung dengan Strategi 2 “menguatkan tarikan minat kepada pendengar”, dan {ketawa} berkaitan dengan Strategi 8 “lawak” dalam senarai strategi B & L. Akan tetapi, formula semantik {permintaan maklumat} juga boleh dianggap sebagai strategi kesantunan negatif sekiranya penolak sengaja menggunakannya untuk menangguk jawapan. Penggunaan strategi kesantunan positif tersebut mendekati diri dengan lawan tutur secara

psikologi dengan berkongsi emosi, perasaan dan maklumat antara interlocutor. Penggunaan strategi kesantunan positif juga membantu untuk membina hubungan yang lebih mesra dan baik antara interlocutor serta mengelakkan suasana menjadi lebih buruk disebabkan keputusan sebagai penolakan.

Pada masa yang sama, informan Melayu bukannya hanya menjaga air muka positif lawan tutur, malah mereka juga menjaga air muka negatif lawan tutur. Dengan ini, informan Melayu membolehkan penjagaan air muka lawan tutur secara lebih seimbang. Informan Melayu kerap menyatakan {permohonan maaf} yang merupakan Strategi 6 “memohon maaf” dalam senarai strategi B & L. Dari segi bentuk ujaran {permohonan maaf}, “*sorry*” dalam bahasa Inggeris lebih banyak ditemui daripada “maaf” dalam bahasa Melayu. Hal ini menunjukkan peralihan bahasa yang mengamalkan pertuturan dwibahasa dalam interaksi harian informan (Marlyna 2007). Tambahan lagi, formula semantik {ulangan} dan {kata seru negatif} yang kerap digunakan oleh informan Melayu juga menjaga air muka negatif lawan tutur dengan memberitahu niat penolakan secara tidak langsung dengan perlahan-lahan, iaitu selari dengan Strategi 1 “menyatakan dengan tidak langsung secara idiomatik” dalam senarai strategi B & L. Penggunaan strategi secara tidak langsung tersebut juga berkait rapat dengan nilai-nilai murni dalam masyarakat Melayu, iaitu orang Melayu ingin mengelak daripada berlakunya konflik yang boleh menjatuhkan maruah, menghilangkan kepercayaan, merosakkan nilai, mewujudkan sentimen dan menggugat institusi kemasyarakatan (Norazlina et al. 2017). Informan Melayu juga menitikberatkan nilai-nilai tersebut dalam interaksi antara rakan setaraf supaya dapat mengekalkan hubungan yang lebih harmoni.

Penemuan banyak formula semantik {permintaan maklumat} dalam kajian ini menunjukkan kelebihan kaedah lakonan terbuka kerana pertukaran giliran tidak dihadkan dalam kaedah lakonan terbuka, bertentangan dengan kaedah TPW sebelum ini. Formula semantik {kata seru negatif}, {kata seru positif} dan {ketawa} pula menunjukkan bentuk kolokasi, iaitu WhatsApp dalam bentuk tulisan tetapi ia lebih mirip kepada bahasa lisan (Karim & Maslida 2015).

Dari segi pernyataan {keputusan} yang merupakan “strategi tanpa lakuan redresif, terus terang”, ia masih boleh diterima sebagai perlakuan yang patut dalam komunikasi bahasa Melayu.

Pernyataan {keputusan} dalam kajian ini boleh berhubung dengan Kes 1 “hubungan yang sangat rapat. Jarak sosial yang sangat kecil” dalam “strategi tanpa lakuan redresif” yang disenaraikan oleh Takiura (2008). Informan dalam kajian ini menggabungkan pelbagai jenis formula semantik, maka penggunaan {keputusan} tidak begitu memberi kesan buruk kepada lawan tutur. Di samping itu, {keputusan} juga kerap dinyatakan dengan sesuatu pelembut (Contoh: “rasanya” dan “macam”), maka niat penolakan dapat disampaikan secara lebih lembut dan sopan.

Sebagai tambahan, formula semantik {penangguhan} tidak bersifat tipikal dalam kalangan informan kajian ini. Dapatan ini bertentangan dengan Ito (2003) yang menegaskan bahawa responden Melayu lebih cenderung untuk

tidak menolak. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh penetapan situasi beliau seperti “Anda diajak oleh guru kelas untuk menyertai parti, tetapi anda akan menghadiri majlis perkahwinan rakan anda”. Oleh yang demikian, responden Melayu dalam kajian beliau mungkin lebih kerap menunjukkan usaha untuk menghadiri parti guru kelas selepas penyertaan majlis perkahwinan rakan.

PERBANDINGAN PURATA PENGGUNAAN FORMULA SEMANTIK PER KAPITA

Jadual 4 berikut menunjukkan keputusan Ujian-*t* antara dua tindakan dengan membuat perbandingan dari sudut purata penggunaan formula semantik per kapita terhadap penolakan ajakan.

JADUAL 4. Perbandingan Purata Penggunaan Formula Semantik Per Kapita antara Dua Tindakan

	(a) Membeli-belah	(b) Mengadakan parti	Nilai- <i>t</i>	Nilai- <i>p</i>	Saiz kesan <i>d</i>
Purata penggunaan formula semantik per kapita (SD)	6.50 (1.99)	8.00 (2.72)	1.59	.060	0.63

Ujian tersebut mendedahkan bahawa tiada perbezaan signifikan antara dua tindakan yang dibandingkan ($t(38) = 1.59$, $p = .060$, $d = 0.63$). Dapatan ini menunjukkan bahawa perbezaan tindakan tidak memberi kesan yang signifikan terhadap purata penggunaan formula semantik per kapita. Dalam erti kata lain, informan Melayu menyelaraskan jumlah penggunaan formula semantik dengan bilangan yang sesuai dan selesa bagi mereka. Informan Melayu juga menonjolkan perbezaan tindakan dengan membezakan pemilihan “jenis” formula semantik, bukan membezakan “bilangan” formula semantik.

Penggunaan kaedah lakonan terbuka menerusi WhatsApp membolehkan pengkaji untuk

mendapatkan lebih banyak formula semantik berbanding dengan kaedah TPW yang digunakan oleh Ito (2001). Secara lebih konkrit, kajian ini menunjukkan bahawa informan Melayu menggunakan lebih daripada lapan jenis formula semantik secara purata bagi penolakan ajakan untuk parti, manakala Ito (2001) mendapati lebih daripada tiga jenis formula semantik secara purata sahaja.

PERBANDINGAN PURATA PENGGUNAAN EMOJI

Jadual 5 berikut menunjukkan keputusan Ujian-*t* antara dua tindakan dengan membuat perbandingan dari sudut purata penggunaan emoji terhadap penolakan ajakan.

JADUAL 5. Perbandingan Purata Penggunaan Emoji antara Dua Tindakan

	(a) Membeli-belah	(b) Mengadakan parti	Nilai- <i>t</i>	Nilai- <i>p</i>	Saiz kesan <i>d</i>
[emosi positif] (SD)	0.15 (0.36)	0.70 (1.10)	1.69	.049*	0.67
[emosi negatif] (SD)	0.65 (1.06)	0.80 (1.03)	0.42	.661	0.14
[lain-lain] (SD)	0.30 (0.71)	0.20 (0.51)	0.31	.623	0.16
Keseluruhan (SD)	1.10 (1.37)	1.70 (1.85)	0.64	.264	0.37

* $p < .05$

Dari sudut purata penggunaan emoji, [emosi positif] menunjukkan perbezaan signifikan antara dua tindakan yang dibandingkan ($t(38) = 1.69$, $p = .049$, $d = 0.67$), manakala [emosi negatif] tidak menunjukkan perbezaan signifikan ($t(38) = 0.42$,

$p = .661$, $d = 0.14$). Emoji [lain-lain] juga tidak menunjukkan perbezaan signifikan ($t(38) = 0.31$, $p = .623$, $d = 0.16$). Begitu juga bagi keseluruhan ($t(38) = 0.64$, $p = .264$, $d = 0.37$).

Informan Melayu menggunakan lebih banyak [emosi positif] untuk menolak ajakan bagi tindakan (b) “mengadakan parti” daripada tindakan (a) “membeli-belah”. Apabila penggunaan [emosi positif] dilihat secara terperinci, didapati bahawa [emosi positif] digunakan secara meluas dengan pelbagai jenis formula semantik.

Bagi tindakan (a) “membeli-belah”, terdapat tiga emoji [emosi positif] digunakan oleh informan. Satu emoji [emosi positif] digunakan bersama {keterujaan} (Contoh: “Uish, shopping pantang diajakkk..😄”) untuk mengukuhkan perasaan teruja. Satu emoji [emosi positif] digunakan dengan {pemberian maklumat} (Contoh: “Zaman muda mudi dulu😄”) untuk menyampaikan mesej secara lawak. Satu lagi emoji [emosi positif] pula digunakan bersama {sebab tambahan} (Contoh: “Sbb dh lama x berkumpul ramai2😄”) untuk membolehkan pertukaran mesej dalam suasana yang lebih mesra.

Bagi tindakan (b) “mengadakan parti” pula, sebanyak 14 emoji [emosi positif] digunakan oleh informan. Hanya satu emoji [emosi positif] digunakan bersama {keterujaan}, manakala emoji yang lain digunakan bersama formula semantik yang berbeza-beza seperti berikut. Sebanyak enam emoji [emosi positif] digunakan bersama {empati} (Contoh: “kann😄😄”) untuk berkongsi emosi secara lebih positif dengan lawan tutur. Penggunaan emoji [emosi positif] bersama {reaksi positif} (Contoh: “bestnya...😄”) sebanyak sekali serta bersama {ulangan} (Contoh “😄😄XXX birthday ke”) sebanyak dua kali juga menunjukkan perasaan positif secara visual. Selain itu, emoji [emosi positif] juga digunakan bersama {permintaan maklumat} (Contoh: “XXX masak ke😄”) sebanyak sekali untuk memesrakan suasana pertukaran mesej. Emoji [emosi positif] juga digunakan bersama {pengekalan hubungan} (Contoh: “nanti kita plan jalan2 sama2 kita pula ek..😄”) dan {gantian} (Contoh: “nanti kita kirim hadiah house warming ya 😄”) sebanyak sekali masing-masing untuk menunjuk ke arah kesimpulan yang lebih memuaskan. Terdapat satu kes yang hanya menghantar emoji tanpa sebarang mesej bertulis untuk menunjukkan ketawa secara tidak sengaja (Contoh: Pengajak: “Malas la i nak masak memasak”, Penolak: “😄”).

Kecenderungan untuk memperkuat kesantunan positif bagi tindakan (b) “mengadakan parti” disokong oleh dapatan analisis emoji. Emoji [emosi positif] lebih banyak digunakan bagi tindakan (b) “mengadakan parti” bukan sahaja untuk menunjukkan perasaan positif terhadap mesej yang

diberi oleh pengajak, tetapi juga untuk memeriahkan suasana pertukaran mesej. Penggunaan [wajah positif] juga secara tidak langsung melegakan ketegangan dalam tindakan (b) “mengadakan parti” yang sukar menggunakan pakai {cadangan}.

Sebaliknya, penggunaan [emosi negatif] digunakan secara lebih seragam bagi kedua-dua tindakan (a) dan (b). Hampir 70% emoji [emosi negatif] digunakan untuk menunjukkan perasaan sedih atau penyesalan bersama {sebab} (Contoh: “saya ada hal haritu😞😞”), {keputusan} (Contoh: “tak dpt rasanya 😞😞”) dan {permohonan maaf} (Contoh: “😞😞😞 Sorry”). Selain itu, [emosi negatif] juga digunakan secara bersendirian sebelum penolakan bermula sebagai tanda implikasi penolakan. Emoji [emosi negatif] juga dijumpai bersama {pemberian maklumat} (Contoh: “Sy pun belum beli lagi baju raya😞”) dan bersama {empati} (Contoh: “kannnn!😞😞”) dengan menyampaikan emosi negatif secara visual. Terdapat juga penggunaan [emosi negatif] bersama {reaksi positif} (Contoh: “nak gii😞”) yang mengimplikasikan niat penolakan.

KESIMPULAN

Artikel ini telah menjelaskan strategi penolakan ajakan menerusi WhatsApp yang diambil oleh informan Melayu melalui perbandingan dua tindakan yang berlainan. Kajian ini mendapati bahawa informan Melayu lebih mementingkan kesantunan positif bagi kedua-dua tindakan serta mereka juga memperkuat strategi kesantunan positif bagi tindakan yang bersifat lebih istimewa.

Kajian ini telah menunjukkan strategi penolakan ajakan dalam masyarakat Melayu secara lebih terperinci melalui kaedah lakonan terbuka menerusi WhatsApp. Dari segi analisis penggunaan formula semantik, kaedah tersebut membolehkan pengkaji mendapat data yang lebih panjang dan bervariasi dalam bentuk yang lebih mirip dengan komunikasi yang sebenar. Perbandingan antara dua tindakan yang berbeza tanpa sebarang perubahan bagi pemboleh ubah yang lain juga dapat menentukan pengaruh daripada perbezaan tindakan itu sendiri. Selain itu, analisis penggunaan emoji yang khusus bagi komunikasi tidak bersemuka menerusi WhatsApp juga dapat memberi sokongan untuk analisis data formula semantik.

Sebagai cadangan kajian seterusnya, pengaruh daripada jarak sosial, kuasa relatif, jantina serta

tindakan yang lain boleh dikaji kerana ia mungkin menunjukkan strategi yang berlainan daripada kajian ini. Bahagian selain penolakan, seperti bahagian permulaan, bahagian ajakan, bahagian ajakan semula dan bahagian penutup juga boleh dikaji untuk mengenal pasti strategi yang digunakan oleh informan. Selain itu, data dalam kajian ini juga boleh dibandingkan dengan data oleh informan yang tidak pernah tinggal lama di luar negara supaya dapat memeriksa sama ada informan dalam kajian ini dipengaruhi daripada bahasa kedua atau tidak. Akhir sekali, dapatan kajian ini diharap dapat memberi sumbangan kepada bidang sosiopragmatik serta boleh diperkembangkan lagi pada masa hadapan.

RUJUKAN

- Beebe, L. M. & Cummings, M. C. 1996. Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance. In *Speech Acts across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, edited by S. M. Gass, & J. Neu. New York: Mouton de Gruyter.
- Beebe, L., Takahashi, T. & Uliss-Weltz, R. 1990. Pragmatic transfer in ESL refusals. In *Developing Communicative Competence in a Second Language*, edited by R. C. Scarcella, E. S. Andersen & S. D. Krashen. New York: Newbury House.
- Brown, P. & Levinson, S. C. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cohen, A. 1996. Investigating the production of speech acts. In *Speech Acts across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, edited by S. M. Gass, & J. Neu. New York: Mouton de Gruyter.
- Farhana Muslim Mohd Jalis, Mohd Azidan Abdul Jabar, Hazlina Abdul Halim & Jürgen Martin Bukhardt. 2020. Cross-cultural pragmatics of refusal to invitation among Malays and Germans. *Jurnal Linguistik* 24(2): 17-34.
- Fukuda, A. & Asato, N. 2004. Universal politeness theory: Application to the use of Japanese honorifics. *Journal of Pragmatics* 36: 1991-2001.
- Fuzirah Hashim, Ahmad Aminuddin Soopar & Bahiyah Abdul Hamid. 2017. Linguistic features of Malaysian students' online communicative language in an academic setting: The case of Universiti Kebangsaan Malaysia. *Akademika* 87(1): 231-242.
- Hafrizab Urhanudeen. 1995. Giving directions: An analysis of strategies used by Japanese speakers of English. *Akademika* 47 (Julai): 3-14.
- Hieda, N., Nor Hashimah Jalaluddin & Mohammad Fadzeli Jaafar. 2021. Penolakan ajakan dalam bahasa Jepun oleh informan Melayu: Analisis strategi dan kesan kesantunan. *GEMA Online® Journal of Language Studies* 21(1): 148-165.
- Hotta, T. 2017. Disagreement acts by Chinese learners of Japanese: The possibility of pragmatic transfer in strategy usage. *Journal of International Cultural Studies* 23: 95-106.
- Ito, E. 2001. An empirical study in politeness by ranking impositions: From the perspective of the number of semantic formulas. *Nihongo Kyouiku Ronshuu* 17: 1-20.
- Ito, E. 2002. Mareego bogowasha no chuukangengo ni mirareru goyouteki tokuchou: Kotowari hyougen ni okeru fuhensei to tokushusei (Ciri pragmatik yang ditemui dalam bahasa antara oleh penutur asli bahasa Melayu: Kesejagatan dan keistimewaan dalam ekspresi penolakan). *Kotoba no Kagaku* 15: 179-197.
- Ito, E. 2003. Kanyu ni taisuru kotowarikata no sentaku o megutte: Maree jirenma no kenshou (Mengenai pemilihan strategi penolakan terhadap ajakan: Pengesahan "Malay Dilemma"). *Journal of Linguistic and Cultural Studies* 21: 75-84.
- Kamus Dewan Edisi Keempat*. 2007. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Karim Harun & Maslida Yusof. 2015. Komunikasi bahasa Melayu-Jawa dalam media sosial. *Jurnal Komunikasi* 31(2): 617-629.
- Malaysian Communications and Multimedia Commission. 2018. *Internet Users Survey 2018*. Selangor: Malaysian Communications and Multimedia Commission.
- Marlyna Maros. 2007. Penyelidikan lakuan bahasa: Pemilihan kaedah dan pola penemuan. *Akademika* 71(Julai): 91-115.
- Matsumoto, Y. 1988. Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena iKotowari hyougen ni okeru fuhensei to tokushusei n Japanese. *Journal of Pragmatics* 12(4): 403-426.
- Mizumoto, A. 2010. A comparison of statistical tests for a small sample size: Application to corpus linguistics and foreign language education and research. *The Institute of Statistical Mathematics Cooperative Research Report* 238: 1-14.
- Mizumoto, A. & Takeuchi, O. 2008. Basics and considerations for reporting effect sizes in research papers. *Eigo Kyouiku Kenkyuu* 31: 57-66.
- Nakagaki, T. 2015. A contrastive study of invitation in Japanese and Swahili: In the case of refusing the invitation to dinner. *Journal of Swahili and African Studies* 26: 20-39.
- Norazlina Mohd Kiram, Raja Masittah Raja Ariffin & Jama'yah Zakaria. 2017. Gaya pengurusan konflik dan kesannya terhadap institusi kekeluargaan dalam novel Saga. *Akademika* 87(2):77-87.

- Nur Jannah Ab Rahman & Maslida Yusof. 2017. Strategi berkomunikasi generasi muda Melayu: Analisis lakuan bahasa penolakan. *Jurnal Melayu Isu Khas*: 354-375.
- Radhiah Ismail. 2017. The difference of speech act of refusal strategies between the Malays and Spanish: Cross-cultural studies. *The Social Sciences* 12(8): 1334-1343.
- Siti Hajar Che Man, Munir Shuaib, Razif Muhd & Sarjit Kaur. 2012. Kesedaran dan amalan kesopanan dalam kalangan remaja Malaysia: Menilai sumbangan Teori Kesopanan Brown Levinson. *Akademika* 82(2): 81-85.
- Suzuki, M. 2003. The structure of kan'yu in communication: From a viewpoint of Japanese language teaching. *The Japanese Journal of Language in Society* 6(1): 112-121.
- Takiura, M. 2008. *Politeness*. Tokyo: Kenkyusha.
- Usami, M. 2003. Cross-cultural contact and politeness from the viewpoint of Discourse Politeness Theory. *Studies in the Japanese Language* 54(3): 117-132.
- Usami, M. 2008. Frontiers of studies on politeness theories: New trends in politeness studies and Discourse Politeness Theory. *The Japanese Journal of Language in Society* 11(1): 4-22.
- Natsue Hieda (corresponding author)
Program Linguistik, Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
43600 UKM
Bangi Selangor
Malaysia
Email: hiedanatsue@gmail.com
- Nor Hashimah Jalaluddin
Program Linguistik, Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
43600 UKM
Bangi Selangor
Malaysia
Email: shima@ukm.edu.my
- Mohammad Fadzeli Jaafar
Program Linguistik, Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
43600 UKM, Bangi Selangor
Malaysia
Email: fadzeli@ukm.edu.my

Received: 26 January 2021

Accepted: 27 January 2022