

Ketidaksantunan dalam Perbualan Bahasa Jepun oleh Pemandu Pelancong Malaysia

Roswati Abdul Rashid

roswati@umt.edu.my

Universiti Malaysia Terengganu

Isma Rosila Ismail

ismarosila@umt.edu.my

Universiti Malaysia Terengganu

Radhiah Ismail

radhiah@umt.edu.my

Universiti Malaysia Terengganu

Roslina Mamat (Corresponding author)

linamm@upm.edu.my

Universiti Putra Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini meneliti sejauh manakah penggunaan dan corak kesantunan bahasa Jepun yang digunakan oleh pemandu pelancong berbahasa Jepun semasa sesi lawatan pemanduan pelancongan di sekitar destinasi pelancongan di Malaysia. Pertembungan budaya dalam sesi lawatan pemanduan ini mempengaruhi cara berkomunikasi kedua belah pihak dalam usaha mewujudkan komunikasi yang berkesan dan bersesuaian. Persoalannya adakah pemandu pelancong Malaysia berbahasa Jepun yang merupakan penutur bukan natif bahasa Jepun berjaya menjalankan peranannya menggunakan bahasa Jepun sebagai medium komunikasi dan menepati piawai penggunaan bahasa tersebut berdasarkan budaya Jepun? Data diperoleh melalui kaedah pemerhatian sistematik rakaman audio visual dan pemerhatian semasa interaksi pemandu pelancong dengan pelancong Jepun dalam lima set sesi lawatan di sekitar destinasi pelancongan Bandar Melaka. Rakaman audio sesi lawatan pemandu pelancong ditranskripsikan secara verbatim, manakala rakaman visual dan pemerhatian digunakan sebagai refleksi terhadap konteks interaksi yang tidak dapat dirakam melalui rakaman audio dan visual. Dapatan kajian mendapati kebanyakan bentuk kesantunan bahasa Jepun yang digunakan hanyalah pada tahap *Teeneego* (bentuk sopan). Malah ada sesetengah pemandu pelancong menggunakan bentuk biasa (*Plain Form*) pada perkataan kata kerja dan pemilihan kosa kata dari kumpulan kata yang tidak selari dengan aspek kesantunan semasa bertutur dengan para pelancong Jepun. Hal ini adalah bercanggahan dengan konsep yang sepatutnya diamalkan dalam perkhidmatan masyarakat Jepun, iaitu penggunaan kesantunan dalam konteks perhubungan profesional. Namun data analisis menunjukkan ketidaksantunan ini tidak menjejaskan kelancaran komunikasi dan mesej yang ingin disampaikan mencapai sasaran di sepanjang sesi lawatan pelancongan. Penyelidikan ini diharapkan akan menjadi rujukan kepada tenaga pengajar bahasa Jepun dalam mencari teknik yang bertepatan untuk merencanakan rancangan pembelajaran, khususnya pembelajaran bahasa Jepun untuk pelancongan.

Kata Kunci: Pelancongan Malaysia; komunikasi silang budaya; kesantunan bahasa Jepun; pemandu pelancong; pelancong Jepun

Impoliteness in Japanese Language by Malaysian Tourist Guide

ABSTRACT

This study observes the application and patterns of Japanese linguistic politeness used by Malaysian tour guides during their guided tour sessions with the Japanese tourists. The interactions with the tourists were conducted in the Japanese language. During the guided tour sessions, the cultural encounters between the Malaysian tour guides and Japanese tourists influence the manner of communication for both parties to achieve and maintain effective and appropriate communication. The issue is whether the Japanese-speaking Malaysian tour guides, who are not native Japanese speakers, were able to perform their role using Japanese as the medium of communication and fulfil the standards of Japanese language according to the Japanese culture. Data were collected from audio-visual recordings of all interactions during the five tour sessions around Malacca City Centre and field notes. The audio recordings were transcribed verbatim, while visual recordings and field notes were used as references for details of certain interaction aspects that were not apparent in the audio recordings. The study found that most of the Japanese polite forms used were only at the *teeneego* (politeness form) level. Besides that, the data also revealed that several Malaysian tour guides were using the plain form for verbs and choosing vocabularies from vocabulary groups that were inappropriate based on the politeness aspect when speaking to the Japanese tourists. These practices were contradictory with the concept that ought to be practiced in the Japanese service culture. This means that politeness in the context of Japanese professional communication was not applied. However, the data analysis showed that these impoliteness manner did not affect the flow of the communication process and the intended messages were delivered during the tour. The findings can be used as a reference point for Japanese language instructors to design appropriate techniques, particularly for Japanese language lessons in tourism.

Keywords: Malaysian tourism; intercultural communication; Japanese politeness; tour guide; Japanese tourists

PENGENALAN

Statistik menunjukkan kedatangan pelancong asing ke Malaysia khususnya pelancong Jepun (dirujuk seterusnya sebagai PJ) kekal dalam carta sepuluh negara yang melawat Malaysia dalam tempoh 18 tahun bermula dari tahun 1998 sehingga 2015. Sejalan dengan perkembangan tersebut, sehingga 31 Ogos 2015 terdapat seramai 607 orang pemandu pelancong atau *Tourist Guide* (dirujuk seterusnya sebagai TG) berbahasa Jepun (BJ) di seluruh Malaysia dari jumlah keseluruhan TG berbahasa asing iaitu 1250 orang (*Tourism Malaysia*, 2016). Jumlah ini merupakan populasi yang tertinggi dalam statistik TG bahasa asing di Malaysia dan membuktikan bahawa permintaan terhadap pekerjaan sebagai TG berBJ di Malaysia adalah tinggi berbanding permintaan sebagai TG bahasa asing lain.

TG ditakrifkan sebagai individu yang memberikan perkhidmatan pemanduan kepada pelancong dalam bahasa pilihan mereka (*World Federation of Tourist Guide Association*; 2011). TG akan menterjemah warisan budaya dan alam semulajadi sesebuah kawasan dan biasanya mempunyai kelayakan khusus bagi pemanduan sesebuah kawasan dan diiktiraf oleh pihak berkuasa dalam industri pelancongan. Ini adalah selari dengan kajian Takajima (2011) yang merumuskan peranan TG Malaysia berBJ adalah menyalurkan maklumat yang secukupnya mengenai destinasi lawatan dan memberi penerangan serta panduan tentang destinasi lawatan. Yu, Weiler dan Ham (2002) turut memperincikan peranan TG tetapi dari

aspek yang lebih asas iaitu TG berkebolehan mempengaruhi pengalaman pelancong berdasarkan destinasi yang harus dituju, apa yang perlu dilihat dan apakah aspek budaya negara hos yang harus diterokai. Ini adalah bertepatan dengan rumusan terhadap peranan TG secara keseluruhan oleh Hsu dan Chan (2009) serta Huang (2011a) iaitu TG sebagai pekerja barisan hadapan dalam sektor industri pelancongan mampu membentuk pengalaman para pelancong terhadap destinasi yang dilawati.

Sebaliknya bagi pihak pelancong pula, keperluan menggunakan perkhidmatan TG bukan hanya untuk mendengar penerangan dan panduan berkenaan lawatan tetapi TG juga menjadi pengantara interaksi dengan masyarakat negara yang dilawati. Perkara yang sama turut disentuh oleh Yu, Weiler dan Ham (2002) dalam merumuskan kepentingan pelancong menggunakan perkhidmatan TG, iaitu keinginan memperoleh pengalaman baru daripada budaya asing dengan cepat dan mengelak kesukaran berinteraksi di negara asing. Pengalaman penyelidik menerusi perbualan santai dengan PJ semasa menyertai¹ sesi lawatan pemanduan pelancongan (SLPP) menunjukkan bahawa mereka berasa sangat berbaloi menggunakan perkhidmatan SLPP berbanding dengan melancong secara persendirian. Hal ini kerana mereka tidak membuang banyak masa mencari destinasi pelancongan yang ingin dilawati. Mereka juga akan mendapat penerangan secara langsung daripada TG Malaysia yang disifatkan sangat meninggalkan kesan di hati berbanding maklumat yang diperoleh daripada bacaan. Pelancong sentiasa berasa selamat, dekat dan mesra apabila berada dalam kalangan orang Malaysia yang berkebolehan berBJ.

Hsu dan Chan (2009) dan Huang (2011a;2011b) memperincikan peranan TG dengan merungkai situasi SLPP dengan lebih mendalam. Menurut Huang (2011b) secara sedar atau pun tidak, TG sebenarnya mewujudkan dunia ketiga di sepanjang SLPP berlangsung, di mana kedua-dua pihak, iaitu TG dan pelancong berkongsi persamaan sementara demi kelangsungan komunikasi yang berkesan dan bersesuaian dalam tempoh tersebut. Dunia ketiga tersebut, bukan hanya melibatkan aktiviti mewujudkan minat yang sama, tetapi menonjolkan persamaan yang sedia ada dan perkongsian tatacara profesional sesi lawatan. Malah ia juga melibatkan elemen kesantunan, menjaga air muka dan kehormatan. Dunia ketiga ini boleh berada pada dua tahap. Untuk tahap pertama, dunia ketiga ini haruslah diterima oleh kedua-dua belah pihak sekurang-kurangnya dalam tempoh SLPP tersebut. Antaranya bersetuju dengan kandungan dan jadual perjalanan, serta berkongsi minat dalam usaha mencapai matlamat komunikasi dan menerima konsep komersial asas termasuklah peraturan perkhidmatan dan pembayaran. Manakala tahap kedua pula ialah kedua-dua belah pihak haruslah saling menghargai dan memahami antara satu sama lain dari perspektif profesional, kualiti personal dan kesantunan.

Aspek kesantunan yang merupakan salah satu peraturan yang perlu ada dalam dunia ketiga sebagaimana kenyataan oleh Hsu dan Chan (2009) serta Huang (2011a; 2011b) adalah sangat bertepatan dalam orientasi urus niaga masyarakat Jepun. Sebaliknya, Nor Shahila Mansor, Roslina Mamat, Rozita Che Omar dan Akmar Hayati Ahmad Ghazali (2014) pula membuat kajian terhadap ketidaksantunan bahasa Sepanyol sebagai salah satu strategi pujukan dalam iklan. Kajian mereka sangat menarik dan berlawanan dengan penggunaan ketidaksantunan dalam bahasa Jepun yang secara amnya sangat tabu dalam masyarakat Jepun. Menurut Enamoto (1998) dalam konteks perkhidmatan hos dan klien dalam masyarakat Jepun, hos sebagai pembekal perkhidmatan haruslah menggunakan ungkapan kesantunan yang maksimum terhadap klien mereka. Penggunaan gaya kesantunan yang bersesuaian dan tepat harus diaplikasikan. Oleh itu, pengendalian SLPP oleh TG sebagai

¹ Sesi lawatan yang dikendalikan oleh TG untuk melawat destinasi pelancongan yang disertai oleh PJ. Sesi lawatan sama ada dalam bentuk kumpulan besar atau persendirian. Berkumpulan besar kebiasaannya dianggotai oleh ahli sesebuah syarikat, persatuan, sekolah dan sebagainya. Manakala persendirian pula kebiasaannya pesertanya adalah terdiri daripada ahli sesebuah keluarga. Akan dirujuk "SLPP" untuk penulisan seterusnya.

seseorang yang menawarkan perkhidmatan yang menggunakan BJ sebagai medium komunikasi dalam konteks budaya Jepun haruslah memiliki keupayaan berbahasa santun terhadap PJ.

Salah satu komponen yang mendasari keperluan kelancaran dan kelangsungan SLPP yang ingin diketengahkan dalam penyelidikan ini ialah komponen kesantunan. Persoalannya adakah TG Malaysia berBJ yang bukan penutur natif berjaya menjalankan peranannya dengan menggunakan kesantunan BJ dan menepati piawaian penggunaan kesantunan bahasa tersebut berdasarkan budaya Jepun?

Sehubungan ini, objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti sama ada aspek ketidaksantunan boleh membawa kepada tercetusnya konflik antara penutur natif bahasa Jepun dan TG Malaysia, serta mengkaji pengaruh bahasa ibunda TG dalam penggunaan kesantunan BJ.

KESANTUNAN BAHASA JEPUN

Masyarakat Jepun sering digambarkan sebagai memiliki budaya kesantunan yang unik dan aspek kesantunan jelas dapat dilihat dalam bentuk linguistik bahasa mereka (Kodama, 1996). Terdapat dua teori kesantunan BJ yang muncul hasil daripada pertikaian terhadap teori kesantunan Brown dan Levinson (1987). Pertama, Kesantunan BJ Matsumoto (1998) yang menyangkal takrifan konsep kesantunan universal oleh Brown dan Levinson (1987). Menurutnya konsep air muka Brown dan Levinson (1987) yang dikatakan bersifat universal adalah tidak sesuai dalam masyarakat Jepun yang tidak mengutamakan hak individu. Sebaliknya kedudukannya dalam hubungan sosial dan pihak lain lebih penting. Matsumoto (1998) menegaskan air muka dalam kalangan masyarakat Jepun merupakan identiti kumpulan sosial dan menolak pendapat Brown dan Levinson yang menekankan individualisme.

Seterusnya teori kesantunan BJ Ide (2001) mengkategorikan dua jenis kesantunan iaitu kesantunan berdasarkan kerelaan dan kesantunan berdasarkan penilaian. Kesantunan dengan kerelaan didasari oleh niat seseorang dan direalisasikan dengan menggunakan strategi lisan. Ide (2001) berpendapat teori kesantunan Brown dan Levinson (1987) bersifat kesantunan dengan kerelaan yang menggunakan strategi lisan dan menggambarkan niat penutur untuk berada dalam suasana sopan dalam sesebuah peristiwa komunikasi.

Kesantunan untuk menilai pula ialah kesantunan yang didasari oleh penilaian seseorang terhadap norma sosial yang ada pada sesebuah masyarakat dan direalisasikan dalam bentuk linguistik. Persepsi penutur secara sistematik terhadap situasi komunikasi seperti perbezaan usia dan status antara penutur dan pendengar serta orang yang dirujuk dalam perbualan memungkinkan satu bentuk bahasa yang sesuai dipilih berdasarkan konteks sosial dan ia bukan berdasarkan niat penutur.

Kesantunan berdasarkan penilaian iaitu *wakimae* mendasari kesantunan BJ. *Wakimae* adalah pengetahuan untuk membezakan sesuatu perkara secara pragmatik. Susun lapis masyarakat Jepun yang berbentuk menegak (*Vertical society*)² menentukan bentuk ujaran yang akan digunakan. Masyarakat Jepun sangat sensitif terhadap konteks sosial dan menyifatkan kesantunan sebagai satu alat menghargai sesuatu perhubungan (Matsumoto, 1988) kerana bagi masyarakat Jepun, keharmonian dianggap sesuatu yang penting untuk mengekalkan hubungan.

² Masyarakat berbentuk menegak (*Vertical Society*), iaitu masyarakat yang mengamalkan kedudukan pangkat atau hieraki dalam sesuatu organisasi. Contohnya, dalam suasana pekerjaan masyarakat Jepun, nama tidak digunakan tetapi sebaliknya pangkat digunakan dalam segala urusan di pejabat mahupun di luar pejabat. Konsep *senior/junior (sempai/kohai)* sangat ditekankan dalam sesebuah organisasi.

Berikut ialah contoh penggunaan kesantunan berdasarkan penilaian:

- (1) ***Sensee wa kore o YON DA.***
Profesor membaca ini.
- (2) ***Sensee wa kore o OYOMI NI NATTA.***
Profesor membaca ini.

Ayat (1) merupakan bentuk biasa digunakan apabila berinteraksi dengan orang yang rapat dengan penutur seperti keluarga atau kawan. Ayat (2) pula digunakan apabila berinteraksi dengan orang luar yang mempunyai status sosial atau kuasa yang lebih tinggi daripada penutur. Kedua-dua ayat ini bermaksud “Profesor membaca buku”. Sekiranya ayat (1) digunakan dalam kalangan orang yang mempunyai status sosial atau kuasa, ianya akan menjadi biadab atau tidak menghormati si dilawan bercakap. Sebaliknya sekiranya ayat (2) digunakan dalam kalangan yang rapat dengan penutur, ia akan kedengaran janggal. Kedua-dua penggunaan ayat tersebut memerlukan penutur BJ membuat pilihan bentuk bahasa berdasarkan status sosial atau kuasa yang dimiliki si dilawan bercakap. Penggunaan kesantunan berdasarkan penilaian ini merupakan sesuatu yang perlu dalam BJ.

Keego ialah kesantunan BJ yang terdiri daripada lima bentuk, iaitu *Sonkeego* (bentuk hormat/honorifik), *Kenjoogo* (bentuk merendahkan diri), *Teechoogo*, *Teeneego* (bentuk sopan) dan *Bikago* (bentuk indah). Setiap bentuk mempunyai fungsi dan mengalami pengubahsuaian kata yang melibatkan empat kategori, iaitu kata kerja, kata nama, kata sifat dan kata adverba. Pengubahsuaian kata membabitkan bahagian depan, belakang ataupun penukaran kepada rangkaian perkataan tertentu atau bentuk khas seperti Jadual 1 berikut iaitu pengkelasan kesantunan BJ oleh Iori, Takanashi, Nakanishi dan Yamada (2000). Teori kesantunan BJ oleh Iori et al (2000) yang akan diguna pakai dalam analisis kajian ini adalah rumusan para penyelidik kesantunan BJ yang lain antaranya Neutupny (1978), Mizutani dan Mizutani (1987) serta Enamoto (1998). Rumusan teori ini mengambil kira huraian Mizutani dan Mizutani (1987) yang berpendapat perubahan ketara kesantunan BJ setelah mengalami evolusi selepas Perang Dunia Kedua yang mana arus sistem demokrasi yang melanda kerajaan Jepun turut mempengaruhi penggunaan bahasa dalam masyarakat Jepun.

Sonkeego ialah pernyataan yang digunakan untuk mengekspresikan rasa hormat penutur terhadap pendengar atau penerima honorik sebagai subjek sama ada orang perseorangan atau kumpulan yang dirujuk serta perkara yang berkaitan dengannya. Contohnya ketua, pelanggan atau dalam beberapa keadaan kepada sesiapa sahaja yang merupakan sebahagian daripada kumpulan yang dalam kalangan penerima honorifik (Iori et al., 2000).

Kenjoogo pula ialah ungkapan penutur yang merendahkan dirinya atau perbuatan mereka sebagai menunjukkan rasa hormat kepada pendengar atau orang yang dirujuk. Penghormatan ditujukan kepada seseorang yang status sosialnya lebih tinggi atau orang luar daripada status sosialnya. Ia juga digunakan apabila penutur merujuk kepada orang dalam sosial statusnya di hadapan orang luar (Mizutani & Mizutani, 1987).

Teechoogo ialah himpunan perkataan khas yang digunakan oleh penutur apabila merujuk tentang dirinya atau perbuatannya. Kebiasaannya ia digunakan bersama-sama dengan bentuk yang ada pada *teeneego* seperti *desu*, *masu* dan *gozaimasu*. Perbezaan *teechoogo* dan *kenjoogo* adalah *kenjoogo* digunakan apabila ingin menunjukkan rasa hormat kepada orang yang dirujuk dalam sesuatu ayat. Manakala *teechoogo* pula ialah apabila penutur ingin menunjukkan rasa hormat terus kepada pendengar atau sidilawan bercakap. Tetapi Iori et al. (2000) mengklasifikasikan bentuk *teechoogo* sebagai salah satu jenis kesantunan yang berada di bawah komponen *kenjoogo* seperti mana yang telah dihuraikan iaitu bentuk khas.

Contoh:

- a) *Chiketto no teehai wa watashi ga itashimasu.*
 Saya akan mendapatkan tiket.
- b) *Mira to mooshimasu.*
 Nama saya ialah Mira.

Seterusnya, *Teeneego* ialah ungkapan sopan yang digunakan untuk menunjukkan rasa hormat penutur kepada pendengar. Neutupny (1978) mengelaskan *teeneego* kepada tiga bentuk. Pertama ialah bentuk normal (*jootai/ fushuutai*) yang kebanyakannya digunakan dalam kalangan rakan yang baik, termasuk rakan sekerja tetapi tidak kepada rakan sekerja yang lebih senior kerana bentuk formal (*futsukeetai/kichoo*) akan digunakan. Bentuk formal ini biasanya digunakan dalam komunikasi antara orang dewasa yang tidak akrab. Manakala bentuk ketiga ialah bentuk rasmi (*saikeetai/aratomatta baii*) digunakan sebagai permulaan adab dalam interaksi sosial, iaitu memberikan ucapan awam dalam situasi rasmi, berkomunikasi dengan pelanggan dalam sesuatu organisasi, dan sebagainya.

Bikago adalah bahasa indah dan lembut digunakan bersama ketiga-tiga jenis *keego* yang telah diuraikan di atas. Ianya digunakan bagi mengimbangi penggunaan perkataan santun pada ketiga-tiga jenis *keego* yang mana Iori et al. (2000) merujuknya sebagai neutral atau standard honorifik.

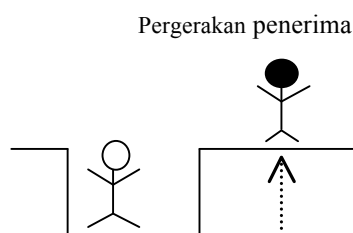
JADUAL 1. KESANTUNAN BAHASA JEPUN (*KEEGO*) IORI ET AL (2000)

	Kategori	Kompenan	Kompenan Terbesar
<i>Keego</i>	<i>Sozai keego</i> (subjek/penerima honorifik)	<i>Sonkeego</i> <i>Kenjoogo</i>	<i>Sonkeego</i> <i>Kenjoogo</i>
	<i>Taisha keego</i> (objek/perujuk honorifik)	<i>Teechoogo</i> <i>Teeneego</i>	<i>Teeneego</i>
	Neutral/standard honorifik	<i>Bikago</i>	

Keperluan menggunakan bentuk santun BJ haruslah dititikberatkan dalam situasi pemanduan pelancongan memandangkan hubungan profesional dalam kajian ini iaitu TG (pemberi perkhidmatan) dan PJ (pelanggan). Ini kerana falsafah perkhidmatan dalam masyarakat Jepun sangat menekankan penggunaan bahasa yang betul dan sesuai, dan harus diamalkan dalam industri perkhidmatan Jepun. Seperti yang dijelaskan oleh Enamoto (1998):

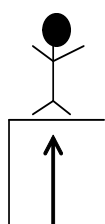
"In a host-client relationship, the host is required to employ maximum expression of politeness in Japanese as a service provider, and accordingly, appropriate honorific styles and honorific forms must be employed."
 (1998, p. 297)

Sejajar dengan hubungan profesional dalam kajian ini, TG sebagai pemberi perkhidmatan, apabila bertutur dengan PJ haruslah merujuk dirinya dengan menggunakan kesantunan *Kenjoogo*. Manakala apabila TG bertutur dengan PJ pula sebagai penerima perkhidmatan atau sebagai klien haruslah menggunakan kesantunan *Sonkeego* atau sekurang-kurangnya kesantunan *Teeneego*.



RAJAH 1. PERGERAKAN DAN KEADAAN SUBJEK DALAM SITUASI *KENJOOGO*
SUMBER: IORI ET. AL. (2000, HLM. 314)

Rajah 1 menunjukkan kedudukan subjek (TG) yang berada di bawah daripada pendengar atau orang yang dirujuk (PJ). TG merendahkan dirinya dan menaikkan status PJ seperti yang ditunjukkan oleh anak panah garis putus yang menaik untuk mengekspresikan rasa hormat.



RAJAH 2. PERGERAKAN DAN KEADAAN SUBJEK DALAM SITUASI *SONKEEGO*
Sumber: Iori et al. (2000, hlm. 314)

Rajah 2 menunjukkan kedudukan subjek (PJ) sebagai penerima honorifik yang mana penutur (TG) perlu mengangkat status subjek sebagai mengekspresasikan penghormatan sebagaimana yang ditunjukkan oleh anak panah yang menaik.

SOROTAN KAJIAN KESANTUNAN BAHASA JEPUN

Penyelidikan yang berkaitan dengan TG yang menyentuh aspek penggunaan kesantunan masih lagi kurang (Huang, 2010). Kajian Enamoto (1998) walaupun telah melebihi daripada satu abad tetapi sangat signifikan sebagai pencetus kepada kajian yang merujuk kesantunan TG asing berBJ. Kajian Enamoto (1998) melihat penggunaan kesantunan BJ oleh TG Australia berBJ dari perspektif penutur asli BJ. Dapatan kajian menunjukkan beberapa bentuk penggunaan ketidaksantunan yang digunakan oleh TG Australia berBJ di mana terdapat masalah yang sangat serius. Antaranya ialah bentuk *n-desu*, penggunaan *ne* dan bentuk rujukan personal. Enamoto (1998) berpendapat kegagalan penggunaan ciri linguistik ini adalah disebabkan para TG Australia tidak terdedah kepada situasi sebenar yang menyebabkan adakala penggunaannya tidak bersesuaian dengan konteks. Enamoto (1998) mengandaikan fenomena ini terjadi akibat kurang latihan dan penggunaan ciri linguistik yang terhad dalam pembelajaran BJ. Penggunaan bentuk rujukan personal, aspek kesopanan dan konteks harus diberi perhatian yang lebih serius kerana kegagalan TG menggunakannya secara betul mengakibatkan hubungan mereka sebagai pembekal perkhidmatan terjejas.

Kajian Roslina Mamat et al. (2010) adalah kajian pertama yang mengenal pasti pola penggunaan BJ dalam SLPP di Malaysia. Responden kajian terdiri daripada pegawai penerangan berBJ di sebuah pusat kraf tangan semasa berkomunikasi dengan PJ di sepanjang SLPP. Definisi “pegawai penerangan” dalam kajian ini ialah staf yang dipertanggungjawabkan memberi penerangan tentang produk pusat kraf tangan yang terkenal dan sering menerima kunjungan pelancong luar negara. Dapatan kajian mengenal pasti

banyak ujaran tidak menggunakan bentuk sopan yang asas iaitu bentuk *desu* atau *masu*. Ini menyokong hujah Nakahama (2009) bahawa kekangan bahasa seperti kekurangan kosa kata dan kefasihan peringkat asas boleh menghalang penyampaian mesej sebenar oleh penutur. Ini membuktikan tahap penguasaan BJ staf tersebut mempengaruhi keupayaan kesantunan berbahasa.

Kajian Roslina Mamat et al. (2012) seterusnya mengenal pasti sifat budaya dalam BJ yang turut mempengaruhi kesantunan dalam komunikasi BJ TG semasa SLPP. Dapatan kajian tersebut mendapati pengambilan giliran oleh TG berbangsa Cina Malaysia adalah bertentangan amalannya dengan budaya Jepun. Penutur natif BJ pada asasnya tidak akan sesekali merampas giliran pada pertengahan ujaran penutur semasa. Mereka kebiasaannya menunggu sehingga terdapat tanda-tanda penutur semasa akan berhenti melalui pemerhatian kata kerja akhir seperti partikel *ne*, *yo*, *hai* dan ujaran tertentu serta intonasi. Ini menunjukkan dalam perbualan BJ, bukan hanya ujaran penutur semasa yang penting tetapi maklum balas pendengar memainkan peranan yang tidak kurang pentingnya.

Tatacara berbahasa perlu diberi perhatian sewajarnya kerana ia dipengaruhi norma budaya sesebuah masyarakat. Budaya yang sudah sebatipada pada diri seseorang memberi kesan kepada pola pertuturannya. Oleh yang demikian adalah perlu seseorang TG berBJ mempelajari atau memahami norma budaya Jepun selain mempelajari bahasa tersebut. Hal ini kerana tatacara berbahasa yang mengikut norma budaya akan menghasilkan kesantunan berbahasa (Muslich, 2006).

Kajian Takajima (2011) pula merupakan satu-satunya kajian sarjana Jepun terhadap penguasaan bahasa dan budaya TG Malaysia berBJ. Penyelidikan ini mengenal pasti tahap penguasaan BJ yang diperlukan oleh seseorang TG Malaysia semasa mengendalikan SLPP kepada PJ. Menurut beliau, perkara yang perlu ada pada seseorang TG BJ daripada perspektif PJ ialah tingkah laku TG semasa memberi perkhidmatan kepada pelanggan, penyaluran maklumat yang secukupnya mengenai destinasi lawatan, penerangan dan panduan destinasi lawatan serta kemahiran berbahasa. Menurut beliau kesantunan tidak perlu dititik beratkan dalam interaksi antara TG Malaysia berBJ dan PJ. Beliau merumuskan pada pandangan orang Jepun, yang paling penting ialah maklumat berjaya disampaikan dan untuk itu TG hanya perlu mahir BJ tahap tiga pada ukuran Ujian Kecekapan Bahasa Jepun (*Japanese Language Proficiency Test - JLPT*).

Dapatan kajian Takajima (2011) adalah satu-satu kajian yang bercanggahan dengan kajian yang lain dari segi keperluan kesantunan yang maksimum yang harus diaplikasikan dalam konteks hubungan penjual dan pembeli dalam budaya Jepun. Antara hujah yang menyatakan akan peri pentingnya kesantunan ialah kajian oleh Tsuda (1984) dalam Roslina Mamat dan Normaliza (2010). Kajian membandingkan interaksi perniagaan antara orang Jepun dan Amerika. Menurut Tsuda (1984), dalam masyarakat Jepun penjual berbangsa Jepun harus menggunakan bahasa yang formal seperti bahasa santun yang merendah diri tetapi sebaliknya, pembeli berbangsa Jepun kebanyakannya tidak menggunakan bahasa yang demikian.

Kepentingan bahasa santun disokong oleh Reisinger dan Waryszak (2000) serta Reisinger dan Turner (1999) dalam penyelidikan mereka terhadap kualiti perkhidmatan dalam industri pelancongan di Australia. Mereka mendapati salah satu elemen perkhidmatan yang perlu diberi penekanan oleh pembekal perkhidmatan ialah keupayaan bertutur dalam BJ. PJ menjangkakan pembantu kedai di Australia memahami ayat asas BJ bagi memudahkan komunikasi ketika aktiviti membeli-belah.

Kajian seterusnya yang memperlihatkan kepentingan kesantunan dalam perkhidmatan adalah kajian Yuen (2009). Kajian ini melihat kesantunan dalam kalangan pekerja hotel yang memfokuskan lakuan ujaran berbentuk arahan semasa berurusan dengan tetamu di kaunter penyambut tetamu. Menurut beliau meskipun penggunaan lakuan ujaran arahan ini boleh

mengancam air muka tetamu tetapi ianya tidak dapat dielakkan demi kelancaran pengurusan dalam perkhidmatan yang ditawarkan, kerana pekerja telah dipertanggungjawabkan untuk memastikan segala urusan penginapan berjalan dengan lancar dan melibatkan imej hotel yang perlu dijaga. Dapatan menunjukkan dalam urusan barisan hadapan (*front desk*) strategi kesopanan negatif lebih kerap digunakan dan diikuti dengan kesopanan positif dan strategi berterus-terang. Menurut beliau, langkah tertentu perlu diambil dan corak strategi kesantunan yang perlu digunakannya bergantung kepada jenis lakuan arahan. Kesantunan boleh dinilai melalui kuantiti dan jenis strategi kesantunan yang digunakan. Menurutnya, semakin sesuatu ujaran arahan itu mengancam air muka seseorang, maka semakin tinggilah tahap strategi kesantunan yang perlu digunakan.

Kajian ini menjelaskan kepada kita akan kepentingan menjaga air muka dalam setiap ujaran arahan apabila sesuatu peristiwa komunikasi berlaku. Dalam konteks kajian Yuen (2009), pekerja di kaunter hotel haruslah menuturkan ujaran arahan dalam bentuk santun agar para tetamu hotel tidak merasa tersinggung malah merasa selesa ketika mendapatkan perkhidmatan di hotel tersebut. Rumusan kajian ini ialah seseorang atau sesebuah organisasi yang berada dalam industri perkhidmatan perlu memastikan dalam usaha menjaga imej mereka, mereka perlu mengelak daripada melakukan sesuatu yang boleh mengancam air muka orang lain.

Kajian Roslina Mamat et al. (2010) melihat strategi komunikasi yang digunakan oleh pegawai penerangan berBJ di sebuah pusat kraf tangan semasa berkomunikasi dengan PJ di sepanjang SLPP. Definisi “pegawai penerangan” dalam kajian ini ialah staf yang dipertanggungjawabkan memberi penerangan tentang produk pusat kraf tangan yang terkenal dan sering menerima kunjungan pelancong luar negara. Responden kajian terdiri daripada tiga orang pegawai penerangan BJ di pusat kraf tangan tersebut. Dapatan kajian menunjukkan strategi yang paling kerap digunakan ialah strategi penukaran kod. Roslina Mamat et al (2010) mendakwa penggunaan strategi ini adalah disebabkan pegawai penerangan merasa selesa dengan bahasa Inggeris sehingga mereka tidak berusaha meningkatkan kemahiran BJ mereka. Manakala strategi penghampiran dikenal pasti sebagai strategi kedua terbanyak digunakan oleh mereka. Alasan penggunaan strategi ini ialah para responden tidak berusaha untuk berkomunikasi di dalam BJ. Kajian mendapati responden berulang kali melakukan kesilapan dan menggunakan strategi yang sama kerana pegawai penerangan menggunakan kaedah hafalan bagi setiap penerangan yang diberikan.

Kajian Roslina Mamat (2010b) terhadap TG Malaysia berbangsa Cina menunjukkan lapan ciri utama yang telah dikenal pasti iaitu penghilangan morfem akhir dan kopula “*desu*”, susunan kata nama kepunyaan yang terbalik, penghilangan partikel “*no*”, penukaran kepada bahasa Inggeris, penggunaan kata atau ayat yang tidak sopan atau “*plain form*”, pemudahan struktur ayat, pemudahan kata dan penggunaan perkataan “*kore*” yang silap. Ciri utama yang dikenal pasti berunsurkan ciri negatif di mana kebanyakannya merupakan kesalahan dari segi nahu. Ciri negatif ini telah membuatkan ujaran penutur sukar difahami, kedengaran kasar dan tidak sopan. Kajian Roslina Mamat et al. (2012) terhadap interaksi antara TG Malaysia berBJ dan PJ dengan memfokuskan kepada celahan, pengambilan giliran, pertindanan dan ³*aizuchi* yang turut menyumbang kepada kesantunan dalam setiap ujaran. Dapatan kajian menunjukkan dua bentuk celahan yang digunakan dalam interaksi SLPP ini, iaitu celahan yang mengganggu perbualan dan celahan yang membantu perbualan. Celahan yang mengganggu perbualan terjadi akibat daripada TG yang tidak memahami isyarat yang disampaikan oleh PJ. Contohnya celahan seperti *kedo* (tetapi) dan *anou* (ujaran yang menunjukkan penutur sedang mencari unit idea) yang dilontarkan oleh PJ yang

³*Aizuchi* ialah tanda maklumbalas minimal (*back channeling*) dalam bahasa Jepun yang berfungsi sebagai pelincir perbualan dan adakalanya mempunyai makna “teruskan bercakap” atau “sila berhenti sekejap lagi kerana saya ingin mengambil giliran.” (Roslina Mamat, 2003).

melambangkan kesopanan dan bermaksud penutur ingin menyambung perbualan. Manakala celahan yang membantu pula digunakan bagi mencari perkataan yang sebenar, bersesuaian atau maklumat tambahan oleh penutur. Celahan sebegini tidak mengganggu perbualan malah membantu merencanakan perbualan.

Melalui sorotan literatur yang dihuraikan, pengaplikasian kesantunan BJ oleh para TG Malaysia masih pada tahap rendah, sedangkan keperluan pengaplikasian kesantunan dalam komunikasi pelancongan adalah sangat penting dititik beratkan dalam komunikasi pelancongan. Justeru kajian yang berfokuskan ketidakcekapan pengaplikasian kesantunan oleh para TG berBJ diperincikan adalah perlu bagi rujukan untuk tujuan peningkatan penguasaan bahasa Jepun para TG. Kajian ini juga penting kerana kajian kesantunan BJ terdahulu kebanyakannya menggunakan kaedah soal selidik ataupun temu bual bagi mendapatkan data, tetapi tidak menggunakan data daripada situasi sebenar komunikasi silang budaya. Dapatan kajian terdahulu masih berada pada tahap persepsi responden dan boleh dipertikaikan kebolehpercayaannya. Sebaliknya, kajian ini menggunakan data perbualan sebenar dan penggunaan bentuk ketidaksantunan boleh dilihat dengan jelas berdasarkan rakaman dan transkripsi data.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah pemerhatian sistematik yang menggunakan rakaman audio dan visual terhadap interaksi TG dan PJ di sepanjang SLPP. Pengkaji memerhati dan mencatatkan tingkah laku peserta kajian dalam keadaan semula jadi. Hal ini kerana, melalui pemerhatian, pengkaji dapat mengumpul data mengenai keadaan interaksi yang berlaku secara verbal, formal, tidak formal, terancang dan tidak terancang. Pemerhatian yang dilakukan dalam kajian ini tertumpu kepada peristiwa semula jadi yang merujuk kepada SLPP yang disertai oleh TG Malaysia berBJ dan PJ. Oleh itu, secara keseluruhannya kaedah ini merupakan kaedah peristiwa semula jadi yang dipilih, dicatat dan dikod ke dalam unit-unit yang bermakna dan dihuraikan oleh pengkaji.

Sebanyak lima SLPP telah dirakam yang berdurasi selama 22 jam 55 minit dan melibatkan lima orang TG dan 17 orang PJ. Kelima-lima TG tersebut terdiri daripada TG warganegara Malaysia yang memiliki lesen TG (BJ) daripada Kementerian Pelancongan Malaysia dan mempunyai pengalaman tinggal di Jepun sekurang-kurangnya satu tahun lima bulan. Kesemua mereka memiliki lesen TG kategori BJ dan mempunyai pengalaman memandu pakej pelancongan sekurang-kurangnya satu tahun. Ke kerapannya mengendalikan lawatan dalam sebulan adalah antara satu hingga empat kali. PJ seramai 17 orang terdiri daripada lapan orang lelaki dan sembilan orang perempuan yang belum pernah mengunjungi atau menyertai mana-mana SLPP ke Melaka.

Pengumpulan data dijalankan di sekitar destinasi pelancongan bandar Melaka menerusi pakej FIT (*Free Independence Travellers*). Pemilihan tempat berdasarkan destinasi yang kaya dengan nilai sejarah dan budaya yang mempengaruhi aktiviti harian, kepercayaan agama dan persekitaran. Faktor ini dilihat dapat menyediakan sejumlah pengetahuan yang akan membangkitkan keterujaan para PJ. Bagi proses penganalisisan data, setiap data rakaman audio SLPP akan ditranskripsikan secara verbatim. Penyelidik mendapatkan perkhidmatan daripada pakar BJ untuk membuat semakan agar transkripsi yang telah dibuat adalah selari dan tepat dengan rakaman. Manakala rakaman visual dan catatan daripada pemerhatian juga turut diambil kira sebagai data sokongan.

Data akan dikategorikan berdasarkan pengkategorian teori Kesantunan BJ oleh Iori et al. (2000) sebagaimana Jadual 1. Teori Kesantunan BJ Iori et al. (2000) yang berlandaskan keperluan semasa, meliputi segenap lapisan sosial masyarakat Jepun dan merangkumi ruang perkhidmatan perniagaan yang mencakupi objektif kajian ini mampu menerangkan

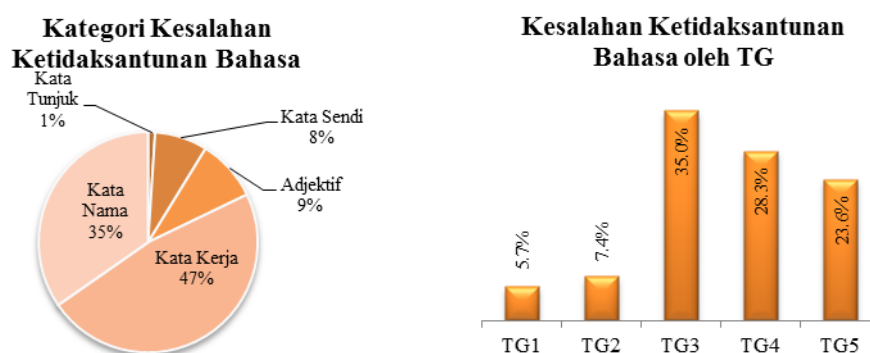
penggunaan kesantunan BJ oleh TG dalam interaksi di sepanjang SLPP di Malaysia. Penghuraian berfokuskan kepada kesalahan kesantunan yang akan dirujuk sebagai ketidaksantunan dan akan diperincikan berdasarkan ciri penguasaan bahasa santun BJ meliputi kata kerja, kata nama, kata sifat dan kata adverba. Reaksi dari situasi yang berpotensi tercetusnya percanggahan dari segi nilai budaya, etika, tidak puas hati dan mengancam air muka PJ yang timbul daripada penggunaan ketidaksantunan oleh para TG semasa interaksi akan turut diambilkira bagi penghuraian data.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Data menunjukkan kebanyakan bentuk kesantunan BJ yang digunakan hanyalah pada tahap *Teeneego*. Ada sesetengah TG menggunakan bentuk biasa pada perkataan kata kerja dan pemilihan kosa kata dari kumpulan kata yang tidak selari dengan aspek kesantunan semasa bertutur. Hal ini adalah bercanggahan dengan konsep yang sepatutnya perlu diamalkan dalam perkhidmatan masyarakat Jepun, iaitu penggunaan kesantunan dalam konteks perhubungan profesional. Walau bagaimanapun, data menunjukkan bahawa reaksi PJ tidak memperlihatkan air muka mereka terancam atau tidak menggambarkan rasa tidak puas hati atas kesalahan ketidaksantunan oleh responden.

BENTUK KETIDAKSANTUNAN BAHASA JEPUN OLEH PEMANDU PELANCONG

Kajian menunjukkan terdapat 297 penggunaan ketidaksantunan bahasa sepanjang 22 jam 55 minit sesi penerangan pelancongan yang telah dikenal pasti. Rajah 3 ialah perincian kategori dan kekerapan kesalahan kesantunan yang telah dilakukan oleh para TG. Kesemua kesalahan kesantunan yang dilakukan adalah dari aspek kesalahan berbentuk linguistik. Kesalahan yang dikenal pasti tersebut hanya melibatkan sebahagian perkataan dalam ayat yang tidak mempengaruhi makna dan tatabahasa ayat. Terdapat lima kategori kesalahan ketidaksantunan, iaitu kata kerja (47%), kata nama (34%), adjektif, kata sendi dan kata tunjuk yang masing-masing tidak melebihi daripada 10%. Hampir 90% daripada jumlah kesalahan yang dikenal pasti berlaku kerana responden menggunakan bentuk biasa pada lima kategori ini yang seharusnya digunakan dalam bentuk *Sonkeego* atau sekurang-kurangnya dalam bentuk *Teeneego*. Responden TG3 paling kerap melakukan kesalahan ketidaksantunan iaitu 35.0%, diikuti oleh TG4 (28.3%), TG5 (23.6%), TG2 (7.4%) dan TG1 (5.1%).



RAJAH 3. KESALAHAN KETIDAKSANTUNAN

Data 1a, 1b dan 1c berikut ialah kesalahan ketidaksantunan bentuk linguistik yang masing-masing dalam kategori kata kerja, kata nama dan kata sendi. Responden seharusnya menggunakan bentuk *Sonkeego* atau sekurang-kurangnya *Teeneego* untuk menunjukkan rasa hormat kepada pelanggan. Sekiranya kedua-dua bentuk ini tidak digunakan oleh responden, ia menunjukkan seolah-olah responden berinteraksi dengan orang yang rapat dengannya. Meskipun demikian reaksi para PJ di bawah kendaliannya tidak menggambarkan situasi yang mengundang ke arah tercetusnya konflik.

Data 1a berikut menunjukkan TG3 melakukan empat kesalahan penggunaan ketidaksantunan bentuk linguistik pada kata kerja BJ. “*Kuruto ikkai mawaru*” (mengeliling satu pusingan), “*Taiwan ni mo itteru ne*” (mengunjungi Taiwan), “*Shishi ga iru ne*” (Terdapat singa kan) dan “*Nihon ni mo iru*” (juga terdapat di Jepun) diungkapkan dalam bentuk biasa. Ungkapan sepatutnya adalah “*kurutto ikkai mawatte kudasai*”. *Kudasai*/sila’ digunakan bagi melembutkan ayat perintah dan menjadikannya bentuk formal. Begitu juga dengan tiga ungkapan yang lain iaitu “*Taiwan ni mo itte imasu ne*”, “*Shishi ga imasu ne*” dan “*Nihon ni mo imasu*” digunakan bagi menggantikan ungkapan “*Taiwan ni mo itteru ne*”, “*Shishi ga iru ne*” dan “*Nihon ni mo iru*”. ‘*Imasu*’ digunakan bagi menunjukkan perbualan berlaku dalam bentuk formal dan santun tidak seperti mengujarkannya kepada orang bawahan atau yang rapat dengan TG. Ujaran ini apabila diungkapkan kepada para PJ kedengaran tidak sopan dan kasar kerana ia tidak bersesuaian dengan konteks iaitu terhadap PJ sebagai seorang pelanggan. Sungguhpun demikian, tiada reaksi dari PJ10 yang menunjukkan air muka PJ10 terancam. Sebaliknya, PJ10 membuat bunyi ngauman harimau “*Aumu*” kerana meniru bunyi yang dikeluarkan oleh TG3 kepada anak-anaknya, iaitu PJ11 dan PJ12. Bunyi ngauman yang dibuat oleh PJ10 membuktikan mesej yang disampaikan telah mencapai sasaran tanpa sebarang pertanyaan atau bantahan. Walaupun ujaran oleh TG3 adalah dalam bentuk tidak santun, namun ianya tidak mengubah maksud mesej yang ingin disampaikan.

Kesalahan dalam kategori kata kerja ini paling banyak dilakukan, iaitu 47%. Kebanyakan kesalahan adalah disebabkan responden mengungkapkannya dalam bentuk biasa. Sedangkan kesantunan bagi kategori kata kerja akan mengalami pengubahsuaian pada bahagian depan, atau belakang kata kerja serta melibatkan penukaran kepada rangkaian perkataan tertentu atau bentuk khas.

Data 1.a: Ketidaksantunan BJ - Lawatan 3 (311:312)

- PJ10: *Kiite mi, asoko ni e toiu ka, osara toka aru desho?*
TG3: *Arewa ne, osara wo motte kite, komatte kite, komakaku kitte. Ja, kurutto ikkai mawaru. Ja, anone, anoo ne, minna san tabun ne, Chuugoku, Honkon, Taiwan ni mo itteru ne, desu kara, minna san, Nihon no otera mo soo ne. Iriguchi no tokoro, kanarazu shishi ga iru ne, Nihon ni mo iru. Aumu.*
PJ10: *Aumu.*
PJ10: Cuba tanya, di sana seolah-olah ada gambar, atau pinggan kan?
TG3: Yang itu, ambil pinggan ke sini, pecahkan menjadi halus. kemudian keliling satu pusingan. Tuan-tuan dan puan-puan semua mungkin telah berkunjung ke China, Hong Kong, Taiwan dan begitu dengan kuil Jepun. Di pintu masuknya mesti ada patung singa. Aum.
PJ10: Aum.

Data 1b menunjukkan TG2 melakukan kesalahan kesantunan bentuk linguistik pada kata nama BJ. Kesalahan dalam kategori kata nama ini merupakan yang kedua banyak dilakukan, iaitu 35%. Di samping melakukan dua kesalahan ketidaksantunan kategori kata kerja dalam petikan ini “*Kajang itta koto aru*” (Pernah pergi ke Kajang?) dan “*Satee tabeta*” (Pernah makan satay?) seperti yang telah dihuraikan pada data 1.a, seharusnya bentuk kata kerja ini akan mengalami pengubahsuaian untuk menjadikannya bentuk santun, iaitu “*Kajang itta koto ga arimasu ka*” dan “*Satee tabeta koto arimasu ka*” ataupun “*Kajang itta koto ga arun desu ka*” dan “*Satee tabeta koto arun desu ka*”.

Pada kategori kata nama pula, TG2 melakukan empat kesalahan iaitu “*A, gorufu ne*” (Ya, tempat golf kan?), “*Sateeya*” (Kedai Satay), “*Are, ano, sekai yuume no satee no mise, ichinichi wa go man ringgit no uriage*” (Kedai itu terkenal di seluruh dunia. Jualannya 50 ribu ringgit sehari) dan “*Goman ringito Mareeshia ne, uriage*” (50 ribu ringgit jualan). Seharusnya pada keempat-empat ayat ini yang berakhir dengan kata nama iaitu “*gorufu*” (golf), “*sateeya*” (kedai satay) dan “*uriage*” (jualan), TG2 menambahkan kopula *desu* untuk menjadikannya bentuk *Keego*.

Walaupun terdapat enam kesalahan bentuk ketidaksantunan diungkapkan oleh TG2 tetapi tiada reaksi daripada PJ15 dan PJ16 yang menunjukkan ancaman terhadap air muka kedua-duanya. Sebaliknya PJ15 dilihat inginkan maklumat yang lebih terperinci berkenaan kaum yang mengendalikan kedai satay tersebut dan mengapa satay di Kajang lebih popular berbanding dengan satay di tempat lain. Permintaan maklumat yang lebih terperinci ini menandakan mesej berjaya sampai kepada sasaran walaupun ujaran yang diungkapkan tidak menepati bentuk santun yang seharusnya diaplikasikan.

Data 1.b: Ketidaksantunan BJ - Lawatan 5 (1375:1383)

- TG5: *Kajang itta koto aru*↑ *Kajang*↑
PJ16: *Kajang*↑ *Gorufu de itta*
TG5: *A, gorufu ne. A, soo, Satee tabeta* ↑
PJ16: *Tabetaa*
PJ15: *Oishikatta*↑
TG5: *Sateeya. Are, ano, sekai yuume no satee no mise, ichinichi wa go man ringgit no uriage* (PJ15: *Uwaa*)
PJ16: *A, soo ka. Yappari sugoi xxxx, biru zenbu ga, ne*
TG5: *Goman ringito Mareeshia ne, uriage*
PJ15: *Maree hito*↑ (TG5: *Maree hito*) *demo nande Kajang ni yuume na no*↑ *Nee, wakanai, dare ga*
TG5: **Pernah pergi ke Kajang?** *Kajang?*
PJ16: *Kajang?* (Pernah untuk bermain) *golf.*
TG5: **Ya, tempat golf kan? Pernah (makan) satay?**
PJ16: *Sudah makan*
PJ15: *Enak?*
TG5: **Kedai satay. Kedai itu terkenal di seluruh dunia. Jualannya 50 ribu ringgit sehari.** (PJ15: *Uwaa*)
PJ16: *Oh ya ke? Sangat hebat. Arak sebagainya (juga terdapat)*
TG5: **50 ribu ringgit (di seluruh) Malaysia.**
PJ15: *Orang Melayu?* (TG5: *Orang Melayu*) tetapi mengapa satay di Kajang popular? Tidak tahu siapa yang

Data 1c menunjukkan TG2 melakukan kesalahan ketidaksantunan bentuk linguistik pada kata sendi BJ. Kesalahan dalam kategori kata sendi ini merupakan ketiga terbanyak dilakukan iaitu 8%. TG2 mengungkapkan “*Dakara*” (oleh itu) yang seharusnya diungkapkan adalah “*desu kara*”. Seperti mana *Keego* untuk kategori kata kerja dalam konteks data 1.a dan 1.b, kategori kata sendi juga akan bertukar bentuk daripada *dakara* kepada *desu kara* untuk menjadikannya *Keego*. Namun, TG2 hanya menggunakan bentuk biasa. Walaupun demikian, reaksi daripada PJ5 dan PJ6 hanya mengiakan dan ketawa selepas penerangan TG2. Tiada langsung gambaran yang menunjukkan kesalahan ketidaksantunan tersebut mengancam air muka keduanya dan tiada tanda mesej yang telah disampaikan tidak mencapai sasaran.

Ujaran TG2 dalam petikan ini ialah “*nakayoku nattan*” (menjadi rapat) sepatutnya diungkapkan “*nakayoku narimashita*” atau “*nakayoku nattan desu*”. Kesalahan kategori kata kerja seperti data 1a yang memerlukan pengubahsuaian pada belakang perkataan iaitu “*nakayoku narimasu*” (perkataan asal ‘menjadi’) bertukar kepada *nakayoku narimashita* ataupun sekiranya ingin mengekalkan dalam bentuk biasa “*nakayoku nattan*” harus ditambah kopula ‘*desu*’ di belakangnya untuk menjadikannya “*nakayoku nattan desu*”. Maklum balas oleh PJ5 “*Aa, hai, hai*” (Aa, ya, ya) dan disambut dengan ketawa oleh PJ6 menunjukkan mesej yang disampaikan terbukti tercapai sasarannya walaupun tidak dalam bentuk yang seharusnya diujarkan oleh TG2.

Data 1.c: Ketidaksantunan BJ - Lawatan 2 (98:100)

- PJ5: *Booeki wa Chuugoku kara*
TG2: *Soo, su, dakara ichiban furui Bukkyoo no otera mo Marakka ni arimasu. (PJ5: Ee) De, sono ato Arabia kara (PJ5: Hai) hito tachi mo kite, Marakka made kite, Isuramu no eikyoo ga haitan*
PJ5: *Ee*
PJ6: *Mina booeki kankee de*
TG2: *Booeki kankei de, (PJ5: Ee) tada ne sono Arabia kara kuru booeki kankee no hitotachi wa Marakka no to nakayoku nattan*
PJ5: *Aa, hai, hai*
PJ6: *{Warau}*
PJ5: *Perdagangan ialah dari China*
TG2: *Ia betul. Oleh itu kuil Buddha yang paling tua terdapat di Melaka. (PJ5: Ya) Dan selepas itu orang dari negara Arab (PJ5: Ya) datang, mereka datang sehingga ke Melaka, pengaruh Islam masuk*
PJ5: *Ya*
PJ6: *Semuanya disebabkan perdagangan*
TG2: *Disebabkan perdagangan (PJ5: Ya) tetapi Melaka menjadi rapat hanya dengan pedagang dari Arab*
PJ5: *Aa, ya, ya*
PJ6: *{Ketawa}*

Seterusnya ialah dua contoh TG berterusan mengabaikan bentuk kesantunan semasa bertutur dengan PJ walaupun PJ sebagai penerima honorifik menggunakan bentuk tersebut secara berterusan terhadap TG.

Data 1d menunjukkan TG3 melakukan kesalahan penggunaan ketidaksantunan bentuk linguistik pada kata kerja BJ pada awal interaksi dalam petikan ini “*kono mi, nan no mi*” (Cuba teka biji *apakah* ini?) dan “*Kore wa Marakka toiu mi*” (Biji ini dipanggil biji Melaka). Kedua-dua ayat ini ialah kategori kata nama yang berakhir dengan kata nama ‘*mi*’ (biji) yang seharusnya diletakkan kopula *desu* di belakang kata nama tersebut. Sepatutnya TG3 mengucapkan “*kono mi, nan no mi desu ka*” dan “*kore wa Marakka toiu mi desu*”. TG3 hanya menggunakan bentuk biasa yang bersesuaian digunakan dalam konteks tidak formal atau dalam kalangan rakan atau ahli keluarga.

Perbualan menjadi semakin tidak formal apabila penggunaan bentuk biasa oleh TG3 masih berterusan walaupun PJ10 mengajukan soalan seterusnya dengan santun dalam bentuk *Teeneego* iaitu “*Kono mi, inu to toka shika, tabemasu ka*” (Anjing atau rusa makan biji ini kah) tetapi tetap dijawab oleh TG3 dengan menggunakan bentuk biasa “*tabenai*” (tidak makan) yang mana ungkapan ini adalah tidak sopan apabila diujarkan kepada pelanggan iaitu PJ10 dalam konteks komunikasi ini. Sekiranya ingin menggunakan perkataan ini TG3 seharusnya meletakkan “*desu*” di belakang “*tabenai*” menjadi “*tabenaidesu*” atau menggunakan ungkapan “*tabemasen*” (tidak makan).

TG3 sewajarnya peka terhadap ujaran PJ10 yang dilihat masih terus mengekalkan bentuk *Teeneego* untuk menyelaraskan kembali penggunaan bentuk kesantunan semasa bertutur. Walau bagaimanapun reaksi PJ10 “*ee*” (ya) langsung tidak menunjukkan rasa terganggu terhadap kesalahan bahasa oleh TG3 yang menunjukkan PJ10 faham akan mesej yang disampaikan walaupun tidak dalam bentuk santun.

Data 1.d: Ketidaksantunan BJ - Lawatan 3 (635:637)

- PJ10: *Ee ki no namae?*
TG3: *Soo, koko de suwatteta kara, koko de ne, anoo inu to shika no kenka, miseta node, sorede koko ga iina to iinagara ne, koko de minato zukuri, kuni wo tsukurimasu? Ne, (PJ9 & J10 : Ee) ki ni suwatteru, kino*
PJ10: *shita ni, mi ga aru kara, kono mi, nanno mi? Kore wa Marakka toiu mi,*
TG3: *Kono mi, inu to toka shika, tabemasu ka.*
PJ10: *Tabenai. Tama tama sono inu to shika no kenka wo miteta wake desu.*
TG3: *Ee*
Ne, kore wa, ano hito ga ooji de, anoo ushiro no hoo ga bodeegaado desu ne. Ja, koko desu.
PJ10: *Ee nama pokok?*
TG3: *Ya, semasa raja sedang duduk di sini, berlaku perkelahian antara anjing dan rusa. Apabila melihat kejadian tersebut, Raja merasakan tempat ini sangat bagus (sesuai) untuk dijadikan pelabuhan dan dijadikan sebuah negara. Pada masa yang sama, sedang Raja duduk di bawah pokok tersebut terdapat biji ini. Cuba teka biji*

apakah ini? Biji ini dipanggil biji Melaka.

PJ10: **Anjing atau rusa makan biji ini kah?**

TG3: **Tidak makan.** Kebetulan Raja menyaksikan perkelahian anjing dan rusa tersebut.

PJ10: Ya

TG3: Dan, orang tersebut ialah anak raja dan di belakangnya ialah pengawal. Baiklah, sini.

Data 1e menunjukkan TG4 melakukan dua kesalahan penggunaan ketidaksantunan bentuk linguistik iaitu kategori kata kerja, “*A, haitteru yo*” (Ya, termasuk) dan kategori kata nama “*Hontoo wa yoosai ne*” (Sebenarnya dekat dengan kubu). Ungkapan seharusnya diujarkan adalah “*A, haitteimasu ne*” dan “*Hontoo wa yoosai desu ne*”. Pada bahagian belakang perkataan tersebut harus diletakkan bentuk *masu* dan kopula *desu* untuk menjadikannya formal dan sopan.

Perbualan menjadi lebih tidak formal dan tidak sopan apabila penggunaan bentuk biasa oleh TG4 masih berterusan pada frasa berikutnya walaupun PJ13 mengajukan soalan dengan santun dalam bentuk *Teeneego* iaitu “*Umechattan desu ka*” (Sudah ditambah kah)? tetapi tetap dijawab oleh TG4 menggunakan bentuk biasa “*Soo soo, umechatta. Kansai kuukoo mitai ni ne*” (Ya, ya, sudah ditambah. Seperti Lapangan Terbang Kansai). Ujaran sepatutnya “*Umechatta desu*” atau “*Umete shimaimashita*” (telah ditambah).

TG4 juga membuat pemilihan perkataan yang tidak menggambarkan bentuk kesantunan dalam “*Soko wa dekkai shoppingu mooru ne*” (Di sana pusat membeli belah yang besar. *Dekkai* iaitu kata sifat dalam ayat ini yang merujuk kepada ‘sangat besar’. Kata sifat *dekkai* ialah perkataan yang tidak formal dan hanya digunakan oleh kaum lelaki ketika berinteraksi sesama lelaki yang rapat hubungannya. Seharusnya TG4 mengungkapkan “*totemo ookii*” (sangat besar) dalam situasi formal yang menggambarkan kesopanan.

TG4 menggunakan hampir keseluruhan ujaran dalam bentuk biasa dan pemilihan perkataan yang tidak menggambarkan kesantunan dalam konteks tidak formal. TG4 seharusnya menggunakan kesantunan *Sonkeego* atau sekurang-kurangnya *Teeneego* untuk mengekspresikan rasa hormat terhadap PJ13 sebagai pelanggan. TG4 sewajarnya peka terhadap ujaran PJ13 yang dilihat masih terus mengekalkan bentuk *Teeneego* dan menyelaraskan kembali dengan penggunaan bentuk kesantunan pihak pelanggan semasa bertutur. Walaupun demikian, reaksi PJ13 langsung tidak menunjukkan sebarang rasa tidak puas hati atau mengancam air mukanya, malahan PJ13 ketawa apabila TG4 memberikan Lapangan Terbang Kansai sebagai contoh merujuk kepada perairan Melaka yang sedang ditambah. Hal ini menunjukkan PJ13 faham akan mesej ingin disampaikan walaupun tidak dalam bentuk yang seharusnya diujarkan.

Data 1.e: Ketidaksantunan BJ - Lawatan 4 (898:900)

PJ13: *Aa demo haitterun desho. Naka ni wa*

TG4: *A, haitteru yo. (TG4: Ne) mukashi wa umi to chikai desu yo. Hontoo wa yoosai ne. (PJ13: Ee) Ima wa chotto ne ato kara,*

PJ13: *Umechattan desu ka.*

TG4: *Soo soo, umechatta. Kansai Kuukoo mitai ni ne. (PJ13: {Warau} aa) ima, shoppingu mooru tokoro tōka ne umetate desu yo. Soko wa dekkai shoppingu mooru ne. Eegakan mo haitte run desu.*

PJ13: *Aa*

PJ13: Tetapi ada termasuk kan? Di dalamnya

TG4: **Ya, ada termasuk** (TG4 : Kan?) dahulu laut sangat dekat dengan sini. **Sebenarnya laut sangat dekat dengan kubu** (PJ13 : Ya) Tetapi sekarang agak xxx kemudiannya.

PJ13: **Semua sudah ditambah kah?**

TG4: **Ya, ya, sudah ditambah. Seperti Lapangan Terbang Kansai.** (PJ13 : {Ketawa} aa) contohnya sekarang tanah ditambah untuk membuat pusat membeli belah. **Di sana didirikan pusat membeli belah yang besar.** Di dalamnya ada panggung wayang.

PJ13: Ha

PENERIMAAN PELANCONG JEPUN TERHADAP KETIDAKSANTUNAN BERBAHASA OLEH PEMANDU PELANCONG MALAYSIA

Penelitian terhadap pola kesalahan ketidaksantunan yang dilakukan oleh TG dalam interaksi didapati tidak memberikan kesan terhadap air muka PJ yang boleh menimbulkan rasa tidak puas hati. Ini adalah selari dengan hujah Takajima (2011) yang mengatakan bahawa dalam SLPP, kesantunan tidak perlu dititik beratkan dalam interaksi antara TG Malaysia berBJ dan PJ. Kajiannya mendapati bahawa aspek yang paling penting ialah maklumat dapat disalurkan dengan berkesan. Walaupun kajian ini mendapati penggunaan ketidaksantunan dari segi linguistik oleh TG bercanggahan dengan nilai budaya dalam perniagaan masyarakat Jepun, namun TG tetap mengekalkan ciri tingkah laku menghormati dan bertanggungjawab dalam menjalankan peranannya sebagai ketua kumpulan SLPP. Antaranya, sifat keprihatinan terhadap keperluan para PJ, sentiasa memberikan tunjuk arah dan sentiasa memberi kerjasama agar SLPP berjalan dengan lancar.

Pengabaian kesalahan ketidaksantunan oleh PJ mungkin kerana PJ berpendapat hal ini ialah sesuatu yang lumrah akibat penguasaan BJ yang merupakan bahasa ketiga bagi TG. Malah, kesalahan ketidaksantunan yang dikenal pasti tidak mempengaruhi makna ayat secara keseluruhan. Namun, pengkaji berpendapat sekiranya TG adalah dalam kalangan penutur natif BJ mungkin situasi yang berbeza akan timbul akibat daripada kesalahan penggunaan kesantunan ini.

Dapatan kajian ini turut menyokong sorotan kajian terdahulu yang menyatakan perbezaan struktur dan konsep bahasa santun BJ dan bahasa ibunda TG mempengaruhi penguasaan kesantunan BJ. Hal ini sejajar dengan hujah Yueguo (1992) dalam Zhu dan Bao (2010) bahawa piawai kesantunan bahasa berbeza dalam latar belakang budaya yang berlainan. Perbezaan ini akan tergambar pada definisi kesantunan sesebuah bahasa dan penggunaan substrategi kesantunan bahasa tersebut. Jurang kesantunan ini menyebabkan TG sebagai penutur bahasa ketiga BJ sukar menghayati dan menilai konsep kesantunan BJ apatah lagi disusuli dengan sistem kesantunan BJ yang kompleks dan sukar. Akibatnya, penggunaan kesantunan dalam komunikasi juga turut terjejas. TG melakukan banyak kesalahan linguistik dalam aspek kesantunan apabila berinteraksi dengan masyarakat Jepun. Malah menurut Jamila Mohd (2007), adalah sukar untuk mempelajari bahasa kedua sekiranya bahasa ibunda pelajar tersebut berlainan struktur dengan bahasa yang disasarkan, apatah lagi BJ merupakan bahasa ketiga bagi TG.

Menurut Enamoto (1998), kegagalan penggunaan ciri linguistik kesantunan responden adalah kerana mereka tidak terdedah kepada situasi sebenar yang mengakibatkan penggunaan kesantunan BJ oleh TG Australia tidak bersesuaian dengan konteks. Beliau berpendapat fenomena ini terjadi akibat kekangan dari segi penerangan dan penggunaan ciri linguistik kesantunan dalam pembelajaran BJ. Menurutnya lagi, masih terdapat banyak aspek kesopanan dan konteks yang harus dititikberatkan dalam penguasaan BJ oleh TG semasa berinteraksi dengan PJ.

Pengkaji turut berpendapat bahawa sifat mudah mesra TG turut menyumbang kepada pengabaian penggunaan bentuk linguistik santun semasa bertutur dengan PJ, kerana TG merasakan hubungan yang terjalin dengan PJ telah terarah kepada hubungan yang mesra dan rapat. Lembaga Pembangunan Pelaburan Malaysia (MIDA), (2013) melaporkan Malaysia adalah antara negara di dunia yang paling mesra dan suka menerima tetamu untuk bekerja dan tinggal di sini. Rakyat Malaysia ramah, mudah menerima orang asing sebagai kawan mereka dan mudah mesra dengan sesiapa yang berada sekelilingnya dalam tempoh waktu yang singkat. Masyarakat Jepun pula sentiasa mengekalkan formaliti dalam kalangan mereka terutamanya dalam konteks hubungan profesional. Sifat mudah mesra masyarakat Malaysia inilah yang mendorong penggunaan BJ yang tidak formal dan menjurus kepada hubungan

yang lebih mesra. Hal inilah yang menyebabkan TG tidak menggunakan kesantunan bahasa pada konteks yang sepatutnya diamalkan.

Kesantunan BM berkemungkinan menyamai kesantunan bahasa Cina seperti dakwaan Gu (1990). Sikap mesra dan berbudi pekerti merupakan dua faktor penting dalam kesopanan masyarakat Cina. Sikap mesra merujuk kepada kebaikan dari dalam diri, pertimbangan dan layanan terhadap orang lain, manakala berbudi pekerti pula merujuk kepada tingkah laku yang menepati piawaian yang tertentu. Menurut Khaidi Zhan (1992), dlm Noriati A. Rashid (2005), orang Cina sangat mengambil berat antara satu sama lain dan dikatakan mempunyai semangat kekeluargaan yang kuat dan sangat menghargainya. Contohnya untuk menunjukkan hubungan yang rapat dan perasaan mengambil berat, masyarakat Cina gemar mengemukakan soalan peribadi semasa bertegur sapa seperti “Sudah makankah?”, “Apa khabar, sihatkah?” dan sebagainya.

Aspek kemesraan dan keintiman ini dilihat diabaikan dalam definisi kesantunan BM seperti mana takrifan oleh para penyelidik tempatan. Pertamanya takrifan kesantunan oleh Asmah Omar (2000) yang mendefinisikan kesantunan sebagai penggunaan bahasa sehari-hari yang tidak menimbulkan pergeseran, kemarahan dan rasa tersinggung daripada pihak pendengar. Teo Kok Seong (2003) pula merumuskan kesantunan berbahasa sebagai bentuk bahasa atau penggunaan bahasa yang bermaksud berlaku sopan kepada orang yang diajak bercakap bagi tujuan menghormatinya serta memperlihatkan sifat berhemah kepada orang yang bercakap itu agar penutur dianggap sebagai berbudi bahasa. Awang Sariyan (2007) pula merujuk kesantunan sebagai penggunaan bahasa yang baik, sopan, beradab, menunjukkan peribadi mulia dan penghormatan kepada pihak yang menjadi teman bicara. Seterusnya Ma'arof Abdul Rahman (2007) berpendapat sistem sapaan dan gelaran, pertuturan yang lemah lembut dan santun dituturkan kerana tidak mahu dianggap biadab atau tidak berbudi bahasa.

Kajian ini menunjukkan pola pertuturan TG terarah kepada hubungan yang mesra dan rapat. Contohnya TG1 berkongsi cerita dengan PJ tentang keluarganya yang beliau mempunyai tujuh orang anak dan dua orang isteri, dan begitu juga dengan TG2 yang memaklumkan beliau mempunyai lima orang anak yang kesemuanya lelaki. Manakala TG3 turut berkongsi cerita tentang tingkah laku anak-anaknya apabila meningkat dewasa. Begitu juga TG5 yang menceritakan kesusahan keluarganya ketika beliau masih kecil. Perkongsian hal peribadi sebegini secara tidak langsung mendatangkan rasa mesra dan menjadikan hubungan antara kedua-dua belah pihak semakin rapat.

KESIMPULAN

Kajian mendapati perbezaan struktur dan konsep bahasa santun antara BJ dan bahasa ibunda TG telah mempengaruhi penguasaan kesantunan BJ oleh TG. Data analisis menunjukkan banyak kesalahan linguistik kesantunan telah dilakukan oleh TG. Walau bagaimanapun, penggunaan ketidaksantunan didapati tidak menjejaskan air muka PJ mahupun kelancaran interaksi antara kedua-dua belah pihak. Dapatan ini menimbulkan persoalan baru iaitu adakah kesantunan hanya dititik beratkan dalam kalangan masyarakat Jepun sahaja? Ini adalah kerana penggunaan ketidaksantunan dalam perbualan oleh responden kajian ini berlawanan dengan falsafah masyarakat Jepun dalam perkhidmatan. Walau bagaimanapun analisis data menunjukkan kesalahan penggunaan kesantunan BJ dari segi linguistik dalam ujaran TG tidak mengancam air muka para PJ dan tidak menjejaskan komunikasi. Dapatan kajian menyokong kajian Takajima (2011) yang menyatakan kesantunan bukan salah satu aspek bahasa yang sangat penting dalam penyaluran maklumat pelancongan.

Sebagai rumusan, TG telah berjaya menjalankan peranannya menggunakan BJ sebagai medium komunikasi dalam penyaluran maklumat semasa SLPP. Walaupun BJ yang digunakan tidak menepati piawaian linguistik kesantunan BJ seperti yang seharusnya diamalkan dalam konteks urus niaga budaya masyarakat Jepun, tetapi ia tidak cenderung ke arah tercetusnya konflik. Hal ini kerana pada umumnya masyarakat Jepun sangat gembira dan mesra kepada sesiapa sahaja yang boleh berbahasa Jepun sebagaimana orang Melayu sangat gembira apabila orang asing boleh berbahasa Melayu walaupun ayat dan sebutan bahasa Melayu yang digunakan janggal. Namun begitu, penekanan terhadap penguasaan aspek kesantunan tetap perlu diperkukuhkan dalam kalangan TG. TG bukan hanya perlu menguasai BJ dengan fasih malah perlu mengenal pasti sifat bahasa dan unsur budaya yang mendasari tatacara berbahasa. Ini kerana penggunaan ketidaksantunan ini dimaafkan oleh PJ semata-mata kerana PJ sedar bahawa TG bukan penutur natif BJ. Kajian seterusnya perlu dilakukan untuk melihat sudut pandangan PJ dan juga pengusaha pelancongan Jepun terhadap penggunaan ketidaksantunan oleh TG bukan natif.

Penyelidikan ini diharapkan akan menjadi rujukan kepada tenaga pengajar BJ dalam mencari pendekatan atau teknik yang bertepatan dalam merencanakan rancangan pembelajaran, khususnya pembelajaran BJ untuk pelancongan. Tumpuan terhadap aspek penguasaan kesantunan BJ kepada bakal pemandu pelancong dalam kurikulum dan silibus pengajaran adalah sangat penting. Melalui penambahbaikan secara berkala dan berterusan, pemandu pelancong tempatan yang mempunyai kredibiliti dan berketrampilan dapat dilahirkan. Pemandu pelancong yang mahir bukan sahaja diukur melalui pengetahuan bahasa dan budaya Jepun tetapi juga bijak menyesuaikan diri dengan situasi yang sukar seperti penggunaan kesopanan dalam berbahasa.

RUJUKAN

- Asmah Omar. (2000). *Wacana Perbincangan, Perbahasan dan Perundingan*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2007). *Santun Berbahasa*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Enamoto, S. (1998). The Management of Politeness in Japanese Tour Guiding Discourse. *Japanese Studies*. Vol. 18(3), 295-310.
- Gu, Y. (1990). Politeness Phenomena in Modern Chinese. *Journal of Pragmatics*. Vol. 14(2), 237-257.
- Hsu, C. H. C., & Chan, A. (2009). Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: a Study of the Package Tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. Vol. 34(1), 3-33. <http://doi.org/10.1177/1096348009349815>
- Huang, S. (2010). A Revised Importance-performance Analysis of Tour Guide Performance in China. *Tourism Analysis*. Vol. 15(2), 227-241. <http://doi.org/10.3727/108354210X12724863327803>
- Huang, Y. (2011a). Chinese tour guides strategies in intercultural communication - Implications for language teaching and tourism education. *Journal Of Language Teaching And Research*. Vol.2(1), 146-150. <http://doi.org/10.4304/jltr.2.1.146-150>
- Huang, Y. (2011b). Identity Negotiation in Relation to Context of Communication. *Theory and Practice in Language Studies*. Vol. 1(3), 219-225. <http://doi.org/10.4304/tpis.1.3.219-225>
- Ide, S. (2001). Kokusaika Shakai No Naka No Keii Hyoogen - "keii Hyoogen" in an Internationalizing Society. *Nihongogaku*. Vol. 20(4), 4-13.

- Iori, I., Takanashi, S., Nakanishi, K. & Yamada, T. (2000). *Shokyuu O Oshieru Hito No Tameno Nihongo Bunpoo Handobukku*. Tokyo: 3A Corporation.
- Jamila Mohd. (2007). A Discourse Analysis of Japanese Speech Styles in Initial Contact Situations: Nurturing Learner's Awareness of Situationally Appropriate Speech Styles. In Ambang Asuhan Jepun (Ed.). *Prosiding Seminar Pendidikan Bahasa Jepun* (pp. 50-57). Selangor: Ambang Asuhan Jepun, Pusat Asasi Sains, UM.
- Kodama, N. (1996). *Refusals in Japanese: Oral and Written Alternatives Elicited by Discourse Completion Task and Role Play*. School of Education New York University.
- Lembaga Pembangunan Pelaburan Malaysia (MIDA). (2013). *Kualiti Kehidupan*.
- Ma'arof Abdul Rahman. (2007). Prinsip kesantunan Berbahasa. *Dewan Bahasa*. Vol. 5(7), 16-17.
- Matsumoto, Y. (1988). Reexamination of the Universality of Face: Politeness Phenomena in Japanese. *Journal of Pragmatics*. Vol. 12, 403-426.
- Mizutani, O. & Mizutani, N. (1987). *How to Be Polite in Japanese*. Tokyo: The Japan Times.
- Nakahama, Y. (2009). Cross-linguistic Influence on Referent Introduction and Tracking in Japanese as a Second Language. *Modern Language Journal*. Vol. 93(2), 241-260. <http://doi.org/10.1111/j.1540-4781.2009.00859.x>
- Neutupny, J. V. (1978). Poraitonesu to Nihongo kyooiku. *Nihongo Kyooiku*. Vol. 35, 5-11.
- Noriati A. Rashid. (2005). *Kesantunan Orang Melayu Dalam Majlis Pertunangan*. Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tanjung Malim.
- Nor Shahila Mansor, Roslina Mamat, Rozita Che Omar & Akmar Hayati Ahmad Ghazali. (2014). Ketidaksantunan Bahasa sebagai Strategi Pujukan dalam Iklan Berbahasa Sepanyol. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 14(3), 207-223.
- Reisinger, Y., & Turner, L. (1999). A Cultural Analysis of Japanese Tourists: Challenges for Tourism Marketers. *European Journal of Marketing*. Vol. 33(11/12), 1203-1227. <http://doi.org/10.1108/03090569910292348>
- Reisinger, Y., & Waryszak, R. Z. (2000). Tourists' Perceptions of Service in Shops Japanese Tourists in Australia. *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol. 22(5), 20-28.
- Roslina Mamat. (2003). *Analisis Perbualan Penutur Asli Bahasa Jepun: Satu Kajian Pengambilan Giliran Dan Aizuchi*. Tesis Ph. d Universiti Malaya.
- Roslina Mamat. (2010). Ciri-ciri perbualan bahasa Jepun oleh penutur Malaysia berbangsa Cina dalam industri pelancongan negara. *Jurnal Linguistik*. Vol. 11, 1-12.
- Roslina Mamat, Hazlina Abdul Halim & Normaliza Abdul Rahim. (2012). Celahan Dalam Perbualan Pemandu Pelancong Malaysia Dan Pelancong Jepun. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol. 12(3). 849-863.
- Takajima, M. (2011). Hinihongo Bogowasha Kankoogaido Ni Motomerareru Nihongo Noryoku to Hyooka No Sokumen – Tsuaa Operetaa Shain No Choosa Kara. *J. F. Oberlin University NII-Electronic Library Service*.
- Teo Kok Seong. (2003). Kesantunan Berbahasa Kes Bahasa Melayu. *Dewan Bahasa*
- Tourism Malaysia. (2016). *Malaysia Tourism Statistics in Brief*.
- World Federation of Tourist Guide Association (WFTGA). (2011). Definition of Tourist Guide. Retrieved from <http://www.wftga.org/sites/default/files/imceuploads/documents>
- Yu, X., Weiler, B., & Ham, S. (2002). *Intercultural communication and mediation: A framework for analysing the intercultural competence of Chinese tour guides*. *Journal Of Vacation Marketing* (Vol. 8). <http://doi.org/10.1177/135676670200800108>
- Yueguo, G. (1992). Pragmatic Politeness and Culture. *Foreign Language Teaching and Research*. Vol. 4, 30-32.

- Yuen, W. L. (2009). *An Investigating of the Politeness Phenomena in Hotel Service Encounters*. Universiti Hong Kong Politeknik.
- Zhu, J., & Bao, Y. (2010). The Pragmatic Comparison of Chinese and Western “politeness” in Cross-cultural Communication. *Journal of Language Teaching and Research*. Vol. 1(6), pp.848-851. <http://doi.org/10.4304/jltr.1.6.848-851>

PENULIS

Roswati Abdul Rashid adalah pensyarah di Jabatan Bahasa dan Komunikasi, Pusat Pendidikan Asas dan Liberal, Universiti Malaysia Terengganu.

Isma Rosila Ismail adalah pensyarah di Jabatan Bahasa dan Komunikasi, Pusat Pendidikan Asas dan Liberal, Universiti Malaysia Terengganu.

Radhiah Ismail adalah pensyarah di Jabatan Bahasa dan Komunikasi, Pusat Pendidikan Asas dan Liberal, Universiti Malaysia Terengganu.

Roslina Mamat merupakan Profesor Madya di Jabatan Bahasa Asing, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia. Bidang kajian beliau adalah analisis perbualan dan budaya popular Jepun. Beliau telah mengajar bahasa Jepun melebihi 20 tahun dan pernah bekerja sebagai pengajar di Universiti Malaya dan Universiti Chuo, Tokyo. Beliau telah memperoleh ijazah pertama dalam bidang ekonomi dari Universiti Hiroshima (1994), serta Ijazah sarjana dan ph. d dalam bidang analisis wacana bahasa Jepun dari Universiti Malaya. Beliau telah menerbitkan lebih daripada 60 hasil penerbitan terdiri daripada artikel jurnal, buku, bab dalam buku dan modul bahasa Jepun.