

## **STRATEGI BERKOMUNIKASI GENERASI MUDA MELAYU: ANALISIS LAKUAN BAHASA PENOLAKAN**

*NUR JANNAH AB RAHMAN*  
*Universiti Kebangsaan Malaysia*  
*nurjannahabrahaman@gmail.com*

*MASLIDA YUSOF*  
*Universiti Kebangsaan Malaysia*  
*maslida@ukm.edu.my*

### **ABSTRAK**

Lakuan bahasa menolak bermaksud tuturan yang dihasilkan oleh tindak ilokusi yang tidak menerima atau mengkabulkan permintaan, undangan, cadangan, perintah, larangan atau tawaran. Hetti Waluati Triana dan Idris Aman (2011) berpendapat bahawa generasi muda pada hari ini cenderung memilih strategi yang lebih langsung dan kurang mengamalkan nilai-nilai kesantunan dalam budaya mereka. Namun demikian, Nasariah et al. (2010) menjelaskan bahawa masyarakat timur amat mementingkan kesopanan ketika menuturkan sesuatu perkara, misalnya membuat penolakan terhadap permintaan. Justeru, kajian ini bertujuan mengenal pasti pola dan strategi lakuan bahasa penolakan dalam kalangan generasi muda Melayu dan seterusnya menghuraikan kaitan antara strategi lakuan bahasa penolakan dengan aspek kesantunan. Dalam kajian ini, Taksonomi Penolakan yang dikemukakan oleh Beebe et al. (1990) telah diaplikasi sebagai kerangka analisis. Data kajian diperolehi melalui respon penolakan dalam Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) bertulis oleh 50 orang pelajar berbangsa Melayu dari Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) berumur 20 hingga 30 tahun. Soalan-soalan TPW yang dikemukakan merangkumi empat kategori penolakan iaitu penolakan ajakan, tawaran, permintaan dan cadangan. Kajian mendapati bahawa responden cenderung untuk menggunakan strategi tidak langsung berbanding strategi langsung dalam membuat penolakan bagi semua kategori. Selain itu, terdapat penambahan yang boleh dilakukan dalam sipian penolakan yang dikemukakan oleh Beebe et al. (1990) bahawa terdapat penggunaan ungkapan bersifat ketuhanan dalam respon penolakan yang berfungsi untuk memulihkan keadaan. Hasil kajian juga mendapati bahawa strategi penolakan yang digunakan mempunyai perkaitan dengan aspek kesantunan. Hal ini juga menunjukkan bahawa generasi muda Melayu masih mengamalkan nilai-nilai kesantunan dalam membuat penolakan.

**Kata kunci:** generasi muda; kaedah tugas penyempurnaan wacana; komunikasi; lakuan bahasa penolakan; Melayu; taksonomi penolakan

## COMMUNICATION STRATEGIES AMONGST THE YOUNG MALAY GENERATION: AN ANALYSIS ON THE REFUSAL SPEECH ACT

### ABSTRACT

Refusal speech act means an act of illocution that refuse or does not accept request, invitation, suggestion, order, prohibition or offer. Hetti Waluati Triana and Idris Aman (2011) argue that the younger generation today tend to choose a more direct strategy and less polite manner in their way of life. Nasariah et al. (2010), on the other hand explains that the eastern people are very concern about politeness when they speak of any matter, such as turning down a request. Thus, this study intends to identify the refusal language pattern and strategy of the younger Malay generation and further elaborate the link between refusal language strategy and politeness aspect. In this study, the Refusal Taxonomy proposed by Beebe et. al (1990) is employed as an approach to identify the patterns of refusal strategies used by the young generation. The research data was obtained through refusal response in written Discourse Completion Task (DCT) by 50 Malay students from Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) aged 20 to 30 years old. DCT comprises four categories of refusal, namely refusal of invitation, offer, request and suggestion. The findings of this study is that in all categories of refusal situations, respondents tend to use indirect strategies as opposed to direct strategies. Besides that this study also found that there is another addition in the refusal strategy other than what was proposed by Beebe et al. (1990). The research samples also use divine expressions as a refusal response that serves to restore the situation. In addition, the results of the study also found that the refusal strategies used by the young Malay generation are also polite. This shows that the younger Malay generation still practice politeness when they have to refuse.

**Keywords:** young generation; discourse completion task; communication; refusal speech act; Malay; refusal taxonomy

### PENGENALAN

Bahasa ialah medium komunikasi untuk mengungkapkan idea, gagasan, pendapat, nasihat serta untuk menyampaikan sesuatu seperti ketika meminta tolong, menyuruh, mengajak, meminta maaf, memberi, bahkan menolak sesuatu. Komunikasi seharian dalam sesuatu komuniti bahasa melibatkan berbagai interaksi yang melibatkan penggunaan berbagai lakuan bahasa yang berlainan dari segi kategori dan fungsinya (Marlyna Maros, 2008). Komunikasi adalah sangat penting bagi manusia untuk berinteraksi sama ada secara lisan (verbal) dan bukan lisan (non-verbal) atau secara langsung mahupun tidak langsung. Dalam berbahasa juga, masyarakat perlu berhati-hati dalam memilih perkataan dan seterusnya ujaran yang sesuai berdasarkan konteks komunikasi yang berlangsung agar setiap ujaran yang digunakan adalah santun serta tidak menyinggung hati dan perasaan lawan bicara. Masyarakat Melayu sering menjadikan amalan berbahasa tidak berterus terang sebagai salah satu usaha untuk mengekalkan kesantunan dalam komunikasi lisan selain untuk menjaga air muka dan lawan

bicaranya. Salah satu lakuan yang berkaitan dengan amalan tidak berterus terang dalam masyarakat Melayu dapat dilihat melalui lakuan penolakan.

Menurut *Kamus Dewan* Edisi Keempat (2010: 1704) ‘menolak’ bermaksud tidak mahu menerima (meluluskan, mengabulkan, membenarkan), tidak membenarkan (pendapat), menampik. Manakala, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (1994: 1065) mendefinisikan ‘menolak’ sebagai kata kerja yang bererti lakuan tidak menerima, tidak memberi, tidak meluluskan, tidak mengabulkan atau pun menampik pemberian, penghargaan atau pujian, undangan, tawaran, ajakan, usulan atau saranan, larangan, ataupun perintah. Berdasarkan pengertian ini, maka lakuan bahasa menolak pada kajian ini dimaknai sebagai tuturan yang dihasilkan oleh tindak ilokusi yang pada hakikatnya bermaksud untuk tidak menerima ataupun tidak mengabulkan permintaan, undangan, cadangan, perintah, larangan atau tawaran.

Dalam era globalisasi ini, masyarakat kini terutamanya golongan generasi muda semakin mengenyepikan penggunaan bahasa yang sopan dalam kehidupan seharian mereka. Hal ini dapat diperteguhkan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hetti Waluati Triana dan Idris Aman (2011) yang berpendangan bahawa generasi muda pada hari ini cenderung memilih strategi yang bersifat lebih langsung dan kurang mengamalkan nilai-nilai kesantunan serta mencerminkan lakuan tutur yang meninggalkan nilai luhur dalam budaya mereka.

Nasariah et al. (2010) pula menjelaskan bahawa masyarakat timur amat mementingkan kesopanan ketika menuturkan sesuatu perkara, seperti untuk membuat penolakan terhadap permintaan. Beliau menjelaskan bahawa para pelajar atau generasi muda masih kekal dengan sifat sopan santun dalam berbahasa. Kedua-dua pendapat ini adalah berdasarkan kedua-dua strategi penolakan iaitu secara langsung dan tidak langsung. Penolakan langsung ialah apabila sesuatu permintaan ditolak secara terus dengan menyatakan ‘tidak’ atau ‘tak mahu’, ‘tak boleh’ dan ‘tak payah’. Manakala, penolakan secara tidak langsung pula dilakukan apabila penutur mengubah cara bertutur mengikut situasi dengan tujuan menjaga air muka lawan tutur (Nasariah, 2010). Justeru, dalam mendalami salah satu aspek lakuan bahasa iaitu lakuan bahasa penolakan dalam masyarakat Melayu, kajian ini dilakukan untuk mengenal pasti pola dan strategi lakuan bahasa penolakan yang digunakan dalam kalangan generasi muda masyarakat Melayu.

## KAJIAN LEPAS

Kajian berkaitan kesantunan dari aspek lakuan bahasa penolakan telah dilakukan oleh beberapa sarjana sebelum ini. Kajian-kajian yang dilakukan dilihat menumpukan kepada perkaitan antara ciri-ciri demografi responden dengan gaya penolakan yang dilakukan dalam menentukan tahap kesantunan penolakan tersebut yang dizahirkan sama ada melalui penolakan secara langsung atau tidak langsung. Selain itu, kebanyakan kajian juga tertumpu kepada perbandingan gaya penolakan yang dilakukan oleh penutur natif dan penutur bukan natif.

Antara kajian lepas yang dijadikan panduan ialah kajian oleh Beebe et al. (1990) yang membandingkan strategi penolakan yang digunakan oleh orang Amerika dan Jepun. Pengkaji menggunakan kaedah *Discourse Completion Task* (DCT) atau disebut sebagai Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) untuk mendapatkan data kajian. Dapatan kajian

menunjukkan terdapat tiga perbezaan dalam penolakan yang dilakukan oleh orang Amerika sebagai penutur natif bahasa Inggeris dengan dan orang Jepun yang bukan penutur natif bahasa Inggeris iaitu; susunan formula semantik, kekerapan formula yang digunakan dan kandungan ujaran. Kajian ini turut menunjukkan perbezaan dalam penolakan yang dilakukan oleh orang Amerika dan Jepun yang menunjukkan orang Jepun cenderung untuk menggunakan ungkapan penyesalan dengan lebih kerap apabila berhadapan dengan lawan tutur yang berstatus tinggi berbanding dengan lawan tutur berstatus rendah.

Kajian mereka juga mendapati bahawa orang Jepun turut cenderung untuk memulakan penolakan dengan permohonan maaf atau penyesalan dan kemudian berakhir dengan alasan atau sebab. Apabila sebab-sebab atau alasan telah diketengahkan, didapati bahawa alasan atau sebab-sebab yang digunakan oleh orang Jepun adalah kurang khusus daripada orang Amerika. Orang Amerika pula, biasanya menggunakan satu bentuk komunikasi tidak langsung untuk menolak dalam semua keadaan. Dapatan juga menunjukkan terdapat hubungan antara status dan strategi yang digunakan untuk menolak. Kajian ini merupakan satu kajian utama yang menyumbang kepada bidang lakuan bahasa penolakan apabila Beebe et al. (1990) mengemukakan rangka strategi penolakan yang digunakan oleh kebanyakan pengkaji selepasnya. Rangka kerja ini adalah satu daripada beberapa ujaran-ujaran penolakan yang telah diklasifikasikan oleh mereka sebagai strategi.

Seterusnya ialah kajian yang dilakukan oleh Chen (1996) yang membandingkan bagaimana penutur asli bahasa Inggeris dan pelajar China EFL (English as a Foreign Language) dalam perbezaan persepsi mereka terhadap kesesuaian penggunaan pragmatik bagi penolakan dan seterusnya membincangkan bentuk, ciri-ciri, dan kepercayaan yang tertanam dalam perbezaan tersebut. Seperti kebanyakan kajian sebelum ini, Chen turut menggunakan teknik tugas penyempurnaan wacana bertulis untuk mengumpul data penolakan daripada 26 orang penutur natif dan penutur bukan natif bahasa Inggeris. Soal selidik dalam kajian ini mengandungi lapan senario yang meliputi empat situasi tindakan. Senario yang dibina melibatkan teman bicara daripada pelbagai status sosial, tetapi terhad kepada kenalan sahaja. Tiada satu senario pun yang dibina mengaitkan penolakan di antara orang asing dan orang yang sangat rapat. Hasil dapatan mendapati bahawa tuturan menolak oleh penutur asli bahasa Inggeris mempertimbangkan unsur kebenaran, kelangsungan, kejelasan dan keberkesanan. Sebaliknya, pelajar EFL yang bukan penutur natif bahasa Inggeris lebih memperhatikan unsur ketidaklangsungan, menjaga air muka dan menghindari malu.

Kajian oleh Yang (2008) menganalisis keadaan atau situasi penolakan yang berlaku dan mengkaji strategi penolakan dan bentuk bahasa yang sepadan yang boleh digunakan untuk bertindak balas terhadap pelbagai situasi penolakan dalam budaya Cina. Memandangkan penolakan adalah satu tindak balas kepada tindakan yang lain, penolakan memainkan peranan yang penting dalam pemilihan strategi penolakan. Kertas kerja ini dihasilkan dengan meneliti 160 klip video yang dikumpul daripada lima rancangan televisyen. Kesemua rancangan televisyen tersebut dihasilkan selepas tahun 1990 yang menunjukkan penggunaan bahasa Cina Standard moden. Berdasarkan sistem klasifikasi yang diutarakan oleh Beebe et al. (1990). Terdapat 12 strategi penolakan dan empat sipian (adjunct) telah dikenal pasti dalam data ini. Selain itu, kajian ini mendapati terdapat empat klasifikasi atau situasi penolakan yang sering digunakan iaitu: Permintaan, tawaran, jemputan, dan cadangan. Setiap jenis boleh menjadi subkategori daripada segi fungsi yang

berbeza dari cara mereka berkomunikasi. Kajian ini juga dilihat dapat membantu masyarakat berkaitan bentuk-bentuk penolakan yang digunakan terutamanya bagi yang ingin mempelajari bahasa Cina dari pelbagai perspektif.

Hiba Qusay Abdul Satar, Salasiah Che Lah dan Raja Rozina Raja Suleiman (2011) pula melakukan kajian untuk mengenal pasti pemilihan formula semantik atau penggunaan strategi yang digunakan oleh pelajar-pelajar universiti berbangsa Melayu di Malaysia ketika membuat penolakan terhadap sesuatu permintaan dalam konteks pembelajaran atau akademik. Dalam menjalankan kajian ini, seramai 40 orang pelajar prasiswazah dan pascasiswazah dipilih untuk memberi respon terhadap beberapa situasi berbeza yang memerlukan mereka memberi tindak balas dalam lakuan bahasa penolakan. Data yang dikumpul dengan kaedah TPW dianalisis dari segi formula semantik dan seterusnya dikategorikan mengikut taksonomi penolakan yang dikemukakan oleh Beebe et al. (1990). Hasil dapatan menunjukkan setiap responden memberi cara penolakan yang berbeza. Menyesal atau penggunaan kata 'sorry' (maaf) dan memberi alasan atau penjelasan merupakan formula yang menjadi pilihan dalam menolak permintaan. Pilihan formula semantik ini menunjukkan terdapatnya pengaruh budaya Melayu dalam diri responden ketika membuat penolakan dalam bahasa Inggeris.

Revathi Kathir (2015) pula mengkaji pola penolakan yang dihasilkan oleh para akademik dalam bahasa Inggeris yang merupakan penutur kedua bahasa tersebut. Kajian ini melibatkan 50 orang responden dalam kalangan staf akademik dari pelbagai latar belakang pendidikan daripada dua buah universiti di Malaysia. Data kajian diperolehi daripada kaedah TPW dan sesi temu bual bersama responden terlibat. Kajian ini turut mengaplikasikan taksonomi gaya penolakan yang dipelopori oleh Beebe et al. (1990) untuk mengkategorikan pelbagai respon yang diperolehi. Dalam kajian ini, pengkaji telah mengenal pasti cara penutur menolak dalam semua aspek hubungan yang terbina antara responden dengan subjek dalam situasi penolakan. Dalam konteks penolakan terhadap setiap hubungan sosial yang berbeza, kajian mendapati responden mengaplikasikan strategi tidak langsung yang jelas menunjukkan bahawa responden mempunyai kecekapan pragmatik yang mencukupi. Oleh itu, hasil menunjukkan jumlah keseluruhan bagi penolakan langsung ialah sebanyak 47 respon manakala strategi penolakan tidak langsung ialah 203 respon. Kesimpulannya, kajian memperlihatkan bahawa faktor sosiopragmatik seperti hubungan sosial memainkan peranan tertentu dalam strategi penolakan yang digunakan. Selain itu, kajian ini juga mendapati bahawa responden kajian mempunyai kecekapan pragmatik walaupun menjadi penutur bahasa kedua.

## **METODOLOGI**

Kajian ini memberi fokus kepada lakuan bahasa penolakan yang dilakukan terhadap generasi muda masyarakat Melayu. Pengkaji menggunakan taksonomi penolakan yang diperkenalkan oleh Beebe et al. (1990) yang secara umumnya mengemukakan dua kategori strategi penolakan secara langsung; (a) performatif, (b) bukan performatif dan 11 jenis strategi penolakan tidak langsung iaitu; (a) pernyataan penyesalan, (b) harapan, (c) alasan, sebab atau penjelasan, (d) pernyataan alternatif, (e) penentuan syarat sebagai penerimaan pada masa akan datang, (f) janji untuk penerimaan pada masa akan datang, (g) pernyataan prinsip, (h)

pernyataan falsafah, (i) cubaan untuk mendesak lawan tutur, (j) menerima sebagai salah satu fungsi menolak dan (k) mengelak. Taksonomi ini bertindak sebagai kaedah penganalisan data dalam kajian ini. Selain itu, pengkaji juga mengaitkan penemuan strategi penolakan yang ditemui dengan lima kategori dalam Skala Kesantunan Leech (1983) sebagai kerangka teori bagi menganalisis perkaitan antara aspek kesantunan dengan strategi penolakan yang digunakan oleh masyarakat Melayu.

Kajian ini dijalankan terhadap 50 orang pelajar berbangsa Melayu di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) Bangi bagi mewakili generasi muda masyarakat Melayu di Malaysia. Dalam pola pembinaan dan pengembangan generasi muda, Menteri Muda Urusan Pemuda Jakarta (1982) secara umum mentakrifkan generasi muda sebagai golongan masyarakat yang berusia muda atau secara biologinya iaitu mereka yang berusia 15 hingga 30 tahun bagi memberi spesifikasi kepada pemilihan responden kajian yang merupakan pelajar universiti. Dalam kajian ini pengkaji menggunakan instrumen Tugas Penyempurnaan Wacana bagi memungut data. Instrumen tersebut berfungsi sebagai alat pengukur dan menjadi alat perantaraan antara penyelidik dan peserta kajian.

Sebelum proses memungut data dilakukan, soalan yang berkaitan dengan kajian akan direka bentuk terlebih dahulu agar bersesuaian dengan objektif kajian. 'Pilot Study' akan dijalankan terlebih dahulu bagi memastikan bentuk soalan yang dikemukakan kepada responden adalah bersesuaian dan menepati objektif serta keperluan kajian. Soalan-soalan dirangka dengan dibahagikan kepada empat kategori penolakan iaitu penolakan ajakan, tawaran, permintaan dan cadangan sebagaimana yang dikemukakan oleh Center for Advanced Research on Language Acquisition (CARLA) (2009) bahawa penolakan dapat digunakan untuk merespon permintaan (*requests*), ajakan/undangan (*invitations*), tawaran (*offers*) dan cadangan (*suggestions*). Selain itu, kajian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan memahami fenomena sosial dari sudut pelaku sendiri, memahami secara mendalam sebab dan motif tersurat dan tersirat kepada sesuatu fenomena sosial. Kajian ini tidak mengambil kira aspek bukan verbal (non-verbal) yang digunakan semasa membuat penolakan dan hanya menumpukan kepada aspek bahasa (verbal) sahaja.

## ANALISIS DAN PERBINCANGAN

Dalam bahagian ini, pengkaji menganalisis data berkaitan strategi kesantunan dalam lakuan bahasa penolakan yang digunakan oleh generasi muda. Pada peringkat pertama proses penganalisan data dilakukan, pengkaji terlebih dahulu mengenal pasti strategi penolakan yang digunakan sama ada secara langsung atau tidak langsung melalui pola lakuan bahasa penolakan yang ditunjukkan oleh generasi muda masyarakat Melayu. Data tersebut dianalisis menggunakan taksonomi strategi penolakan yang diperkenalkan oleh Beebe et al. (1990).

### Kategori Penolakan Ajakan/ Pelawaan

Ajakan ialah pelawaan atau jemputan untuk turut serta melakukan sesuatu (pergi atau datang ke sesuatu tempat dll) (*Kamus Dewan* Edisi Keempat, 20: 2010). Selain itu, ia juga merupakan ujaran yang lazim digunakan dalam pelbagai situasi perbualan oleh masyarakat. Dalam Jadual 1, bagi kategori penolakan ajakan ini melibatkan komunikasi antara

responden dengan rakan yang memerlukan responden menolak ajakan rakannya untuk makan tengah hari. Hubungan yang terbina antara responden dengan rakan merupakan satu bentuk lingkungan hubungan sosial antara kenalan yang rapat. Berdasarkan data yang diperolehi, responden mengaplikasikan penolakan secara langsung iaitu 3 daripadanya menunjukkan pola [Performatif] iaitu penolakan dengan menggunakan kata performatif **tak nak** yang secara jelas menolak dan diikuti seorang responden yang menolak dengan pola [Tak Performatif] dengan penggunaan kata yang menunjukkan ketidakmampuan (*negative willingness ability*) iaitu **tak boleh**. Namun demikian, dapat dilihat dengan jelas daripada contoh yang diberikan bahawa responden turut mengaplikasikan ciri-ciri atau bentuk penolakan tidak langsung selepas penolakan langsung sebagaimana yang dilakukan oleh responden R48: *Tak naklah. Aku tak lapar*. Frasa *aku tidak lapar* jelas memperlihatkan pemberian alasan atau sebab (dalam kategori penolakan tidak langsung) kepada penolakan yang dilakukan.

Berdasarkan contoh, responden telah mengaplikasikan strategi tidak langsung untuk menolak ajakan dengan pernyataan alasan, sebab atau penjelasan serta pernyataan alternatif iaitu melalui frasa *dah makan tadi* sebagai pemberian alasan [Alasan] untuk menolak ajakan. Selain itu, responden juga membuat pernyataan alternatif [Alternatif] dengan frasa *tapi boleh je nak temankan* yang memberikan pilihan kepada pendengar agar mempunyai teman untuk makan tengah hari walaupun responden menolak ajakan untuk makan tengah hari tersebut dengan alasan atau sebab yang dinyatakan pada awal respon.

JADUAL 1. Penolakan terhadap Ajakan Rakan untuk Keluar Makan Tengah Hari

Strategi Penolakan	Kod Formula Semantik	f	f(%)	Contoh (daripada respon responden)
Penolakan Langsung	i) [Performatif]	3	6	R48: Tak naklah. Aku tak lapar.
	ii) [Tak Performatif]	1	2	R28: Tak bolehlah, ada kelas kejap lagi.
		4	8	
Penolakan Tidak Langsung	i) [Penyesalan][Alasan]	21	42	R7: Maaf, saya dah makan tadi.
	ii) [Alasan]	10	20	R12: Alaa..baru je lepas makan.
	iii) [Mendesak][Alasan]	8	16	R31: Tidak mengapa, saya masih kenyang.
	iv) [Alasan][Alternatif]	4	8	R21: Dah makan tadi tapi boleh je nak temankan.
	v) [Syarat]	2	4	R41: Kalau kau beritahu lebih awal, boleh aku tunggu kau makan sekali.
	vi) [Mengelak]	1	2	R45: Makan? Kau dengan siapa lagi?
		46	92	

Jadual 2 pula melibatkan komunikasi antara responden dengan pensyarah yang memerlukan responden melakukan penolakan terhadap pelawaan untuk minum pagi sambil berbincang tentang kajian yang bakal dijalankan. Hubungan sosial antara pelajar dan pensyarah ini adalah bersifat formal dan menunjukkan perbezaan taraf sosial antara kedua-duanya, iaitu pensyarah mempunyai taraf sosial yang lebih tinggi daripada pelajar. Jadual

memperlihatkan hanya dua responden mengaplikasikan penolakan secara langsung iaitu dengan pola penolakan [Tak Performatif] dengan penggunaan kata yang menunjukkan ketidakmampuan iaitu **tak boleh**. Namun demikian, dapat dilihat dengan jelas daripada contoh respon yang diberikan bahawa responden turut mengaplikasikan ciri-ciri atau bentuk penolakan tidak langsung selepas penolakan langsung yang dilakukan seperti dalam respon R48: *Minta maaf dr, sekarang tak boleh. Saya dah terlambat ke kelas ni*. Frasa *saya dah terlambat ke kelas ni* jelas memperlihatkan pemberian alasan atau sebab (dalam kategori penolakan tidak langsung) sebagai penjelasan terhadap penolakan yang dilakukan.

Penolakan secara tidak langsung dalam situasi ini dapat dilihat dalam salah satu pola yang telah dikenal pasti iaitu pola [Menerima]+[Alasan] yang mempunyai 3 kekerapan. Contoh respon bagi pola ini dapat dilihat melalui R4: *Oh boleh dr sebab saya pun ada pelbagai persoalan yang ingin diajukan tapi sekarang saya ada kelas*. Frasa *Oh boleh dr sebab saya pun ada pelbagai persoalan yang ingin diajukan* ini memperlihatkan responden seakan-akan menerima pelawaan tersebut. Namun demikian, penerimaan tersebut adalah berfungsi sebagai satu penolakan kerana responden turut memberikan pernyataan yang kurang jelas selepas penerimaan tersebut dengan penggunaan frasa *tapi sekarang saya ada kelas* yang menunjukkan pemberian alasan. Perkataan *tapi* dan diikuti dengan alasan tersebut memberikan satu bentuk respon yang tidak spesifik yang sebenarnya menunjukkan respon penolakan.

JADUAL 2. Penolakan terhadap Pelawaan Seorang Pensyarah  
untuk Minum Pagi Bersama-sama sambil Berbincang tentang Kajian yang Bakal dijalankan

Strategi Penolakan	Kod Formula Semantik	f	f(%)	Contoh (daripada respon responden)
Penolakan Langsung	i) [Tak Performatif]	2	4	R48: Minta maaf dr, sekarang tak boleh. Saya dah terlambat ke kelas ni.
Penolakan Tidak Langsung	i) [Penyesalan] [Alasan]	20	40	R37: Maaf dr, saya perlu minta diri kerana ada hal yang perlu diselesaikan
	ii) [Penyesalan][Janji] [Alasan]	15	30	R16: Maaf dr. In shaa Allah, kita bincang lain kali ye? Saya ada kelas ni.
	iii) [Penyesalan] [Alasan][Alternatif]	8	16	R31: Maaf dr, saya perlu hadir ke kelas. Bagaimana jika selepas kelas?
	iv) [Menerima][Alasan]	3	6	R4: Oh boleh dr sebab saya pun ada pelbagai persoalan yang ingin diajukan tapi sekarang saya ada kelas.
	v) [Mengelak][Alasan]	2	4	R13: Sekarang ke dr? Saya ada kelas sebenarnya ni.
		48	96	



### Kategori Penolakan Tawaran

Berdasarkan apa yang dimaksudkan dengan tawaran, terdapat empat jenis tawaran iaitu; (a) tawaran hadiah, (b) tawaran pertolongan, (c) tawaran makanan/minuman, dan (d) tawaran peluang (Yang, 2008).

Situasi penolakan dalam Jadual 3 melibatkan komunikasi antara responden dengan abangnya yang memerlukan responden melakukan penolakan terhadap abangnya yang menawarkan keretanya yang lama kepada responden dengan syarat responden menyambung pembayaran harga pembelian yang masih berbaki. Hubungan yang terbina antara responden dan abangnya merupakan satu bentuk hubungan peribadi yang bersifat sangat akrab kerana mempunyai pertalian darah antara keduanya. Berdasarkan jadual dapat dilihat bahawa 15 orang responden mengaplikasikan penolakan secara langsung iaitu lapan daripadanya menunjukkan pola [Performatif] iaitu penolakan dengan menggunakan kata performatif **tak nak** dan diikuti tujuh responden yang menolak dengan pola [Tak Performatif] dengan penggunaan kata yang menunjukkan ketidakmampuan. Melalui contoh respon *R41: Tak naklah abang. Adik takde duit nak sambung bayar kereta tu*, penggunaan kata **tak naklah** sebagai kata berbentuk performatif menunjukkan penolakan secara langsung.

Namun demikian, dapat dilihat dengan jelas daripada contoh respon yang diberikan bahawa responden turut mengaplikasikan ciri-ciri atau bentuk penolakan tidak langsung selepas penolakan langsung yang dilakukan melalui frasa *adik takde duit nak sambung bayar kereta tu* yang jelas memperlihatkan pemberian alasan atau sebab (dalam kategori penolakan tidak langsung) sebagai penjelasan terhadap penolakan yang dilakukan. Di samping itu, dalam penolakan langsung dengan pola atau bentuk [Tak Performatif] pula dapat dilihat penggunaan perkataan **tak mampu** yang menunjukkan ketidakmampuan dalam respon *R21: Tak mampu lagi la* yang menjelaskan penolakan yang dilakukan oleh responden terhadap tawaran yang diberikan.

Melalui contoh *R8: Nak habiskan bayar PTPTN dulu* dapat dilihat bahawa responden menggunakan pola [Prinsip] iaitu menolak tawaran dengan pernyataan prinsip. Responden menyatakan prinsipnya untuk menyempurnakan hutang pinjaman PTPTN terlebih dahulu sebelum dia berhajat membelanjakan wangnya untuk membeli kereta. Selain itu, terdapat juga pola [Mengelak] dalam respon *R45: Hmm.. tengoklah macam mana* yang merupakan strategi mengelak secara lisan dengan membuat penundaan terhadap jawapan yang diberikan melalui frasa *tengoklah macam mana* yang menunjukkan ketidakpastian responden dalam memberikan jawapan yang berfungsi untuk menolak tawaran.

JADUAL 3. Penolakan terhadap Tawaran Abang yang Mahu Memberikan Kereta Lamanya dengan Syarat Responden Menyambung Pembayaran Harga Pembelian yang Masih Berbaki Dua Tahun

Strategi Penolakan	Kod Formula Semantik	f	f(%)	Contoh (daripada respon responden)
Penolakan Langsung	i) [Performatif]	8	16	R41: Tak naklah abang. Adik takde duit nak sambung bayar kereta tu.
	ii) [Tak Performatif]	7	14	R21: Tak mampu lagi la.

		15	30	
Penolakan Tidak Langsung	i) [Alasan]	8	16	R1: Saya bercadang untuk beli yang baru.
	ii) [Alasan][Mendesak]	7	14	R22: Tak apalah abang. Saya pun tiada duit.
	iii) [Penyesalan] [Alasan]	6	12	R46: Maaf bang, saya banyak komitmen lain yang lebih penting.
	iii) [Alternatif]	3	6	R27: Buat je kereta sewa kereta tu.
	iv) [Mendesak]	3	6	R19: Banyak cantik! Belanjalah, itu pun nak berkira.
	iv) [Penyesalan] [Menerima][Alasan]	2	4	R35: Maaf bang, saya memang nak tapi gaji saya tak cukup untuk sambung bayar kereta tu.
	v) [Prinsip]	2	4	R8: Nak habiskan bayar PTPTN dulu.
	vi) [Mengelak]	2	4	R45: Hmm..tengoklah macam mana.
vii) [Alasan][Alternatif]	1	2	R23: Saya ingat nak beli kereta sendiri. Abang tanya orang lain la ye.	
viii) [Mendesak][Alasan] [Alternatif]	1	2	R2: Tak apalah abang, saya ada <i>plan</i> lain. Abang <i>deal</i> la dengan orang lain.	
		35	70	

Situasi dalam Jadual 4 pula melibatkan komunikasi antara responden dengan seorang jurujual yang menawarkan harga yang murah bagi pembelian satu set produk kesihatan. Dalam situasi ini, responden perlu memberikan respon penolakan terhadap seseorang yang mempunyai jarak hubungan yang jauh. Berdasarkan jadual di atas, hanya dua orang responden yang mengaplikasikan penolakan secara langsung iaitu melalui pola [Performatif] dengan menggunakan kata performatif **tak nak**. Penggunaan kata performatif ini dapat dilihat dalam respon R48: *Tak nak. Terima kasih*. Respon tersebut juga memperlihatkan penggunaan frasa *terima kasih* yang berfungsi sebagai penghargaan kepada orang yang menawarkan bantuan. Penghargaan yang diberikan dapat dikategorikan dalam sipian penolakan sebagaimana yang dikemukakan oleh Beebe et al. (1990) dalam taksonomi penolakannya.

Seterusnya, analisis menunjukkan bahawa majoriti responden iaitu seramai 48 orang mengaplikasikan strategi penolakan tidak langsung dengan pelbagai pola penolakan. Pola penolakan tidak langsung yang paling banyak digunakan dalam situasi ini ialah [Alasan] dengan 21 kekerapan, diikuti oleh [Penyesalan]+[Alasan] sebanyak 13 kekerapan. Seterusnya ialah pola [Mendesak] dan [Mendesak]+[Alasan] masing-masing dengan empat kali kekerapan. Akhir sekali ialah [Penyesalan]+[Mendesak], [Mendesak]+[Alternatif] dan [Mengelak] masing-masing dengan hanya sekali penggunaan oleh responden yang terlibat.

Salah satu pola penolakan tidak langsung yang telah dikenal pasti dalam situasi ini ialah pola [Mendesak] dengan empat kali kekerapan yang merupakan strategi cubaan untuk mendesak lawan tutur melalui kritikan terhadap tawaran yang dilakukan dengan membuat

pernyataan perasaan atau pandangan terhadap tawaran yang diberikan. Contoh respon R16: *Saya dah pernah cuba produk ni tapi macam tak berkesan pada saya lah*, merupakan pernyataan pandangan berdasarkan pengalaman responden terhadap produk yang ditawarkan. Hal ini dikatakan sebagai cubaan mendesak lawan tutur kerana pernyataan pandangan tersebut akan menyekat pemikiran lawan tutur untuk terus memberi tawaran.

JADUAL 4. Penolakan terhadap Tawaran Pembelian Satu Set Produk Kesihatan dengan Harga yang Murah

Strategi Penolakan	Kod Formula Semantik	f	f(%)	Contoh (daripada respon responden)
Penolakan Langsung	i) [Performatif]	2	4	R48: Tak nak. Terima kasih.
Penolakan Tidak Langsung	i) [Alasan]	21	42	R1: Alhamdulillah, kesihatan saya sangat baik setakat ini.
	ii) [Penyesalan][Alasan]	13	26	R2: Maaf, saya sudah membeli produk kesihatan lain. Terima kasih.
	iii) [Mendesak]	4	8	R16: Saya dah pernah cuba produk ni tapi macam tak berkesan pada saya lah.
	iv) [Mendesak][Alasan]	4	8	R31: Tak mengapa, saya sudah ada set ini di rumah.
	v) [Penyesalan][Mendesak]	2	4	R22: Maaf, saya tak percaya produk murah ni.
	vi) [Mendesak][Alternatif]	2	4	R27: Tak apalah. Saya minum air mineral je.
	vii) [Mengelak]	2	4	R12: Awak jual produk ni je ke? Saya ingatkan nak cari produk jenama lain yang tengah <i>viral</i> tu?
		48	96	

### Kategori Penolakan Permintaan

Berdasarkan apa yang dimaksudkan dengan permintaan, penolakan permintaan boleh disubkategorikan kepada (1) permintaan bantuan; (2) permintaan izin/ penerimaan/persetujuan; (3) permintaan maklumat/ nasihat; dan (4) permintaan tindakan (Yang, 2008).

Jadual 5 yang berikut melibatkan komunikasi antara responden dengan adiknya yang memerlukan responden menolak permintaan adiknya yang ingin meminjam kenderaan responden untuk tujuan keluar berjalan-jalan di bandar bersama rakan-rakan. Hubungan yang terbina antara mereka ialah hubungan bersifat peribadi kerana mereka mempunyai pertalian darah dan dikategorikan sebagai hubungan yang sangat akrab. Jadual menunjukkan bahawa terdapat 17 orang responden yang mengaplikasikan penolakan secara langsung dengan pola [Performatif] dengan penggunaan kata yang menunjukkan ketidakmampuan. Berdasarkan contoh respon daripada pola [Tak Performatif] ini, dapat dilihat penggunaan frasa **tak boleh**

yang menggambarkan ketidakmampuan responden memenuhi permintaan yang dikemukakan. Hal ini dapat dilihat dalam contoh respon R31: *Tak boleh dik. Abang nak guna kereta sekejap lagi*. Selain itu, terdapat juga penolakan secara tidak langsung iaitu [Alasan] yang digunakan menyokong penolakan langsung yang dilakukan melalui frasa *abang nak guna kereta sekejap lagi*.

Contoh bagi penganalisisan strategi penolakan tidak langsung dalam situasi ini dapat dilihat melalui pola [Penyesalan]+[Alasan] iaitu sebanyak 11 kali kekerapan melalui respon R34: *Sorry dik, abang nak keluar ni*. Dalam respon tersebut, strategi pernyataan penyesalan dapat dilihat melalui permohonan maaf iaitu *sorry, dik* atau dalam bahasa Melayu disebut *minta maaf, adik* yang menunjukkan penyesalan responden kerana tidak dapat memenuhi permintaan adiknya. Selain itu, responden juga mengaplikasikan strategi pernyataan alasan atau sebab iaitu *abang nak keluar ni* yang menjadi keterangan atau penjelasan terhadap penolakan permintaan tersebut.

JADUAL 5. Penolakan terhadap Permintaan Adik yang Mahu Meminjam Kereta/Motor untuk Keluar Berjalan-Jalan di Bandar Bersama Rakan-Rakannya

Strategi Penolakan	Kod	Formula Semantik	f	f(%)	Contoh (daripada respon responden)
Penolakan Langsung	i)	[Tak Performatif]	17	34	R31: Tak boleh dik. Abang nak guna kereta sekejap lagi.
Penolakan Tidak Langsung	i)	[Penyesalan][Alasan]	11	22	R34: <i>Sorry dik, abang nak keluar ni</i> .
	ii)	[Alasan]	9	18	R43: Nak gunalah kejap lagi.
	iii)	[Alternatif][Alasan]	4	8	R18: Pinjam kereta ayah la, kereta kakak baru je <i>repair</i> minggu lepas
	iv)	[Mendesak][Alasan]	3	6	R41: kalau achik bagi pinjam, ntah pukul berapa la ucu nak balik. Achik nak guna petang nanti.
	v)	[Alternatif]	3	6	R17: Suruh kawan kau datang ambil lah.
	vi)	[Menerima][Alasan]	1	2	R23: Boleh pinjam, tapi nanti nak guna kereta tu untuk hal lain.
	vii)	[Mendesak]	1	2	R26: Kalau nak, beli kereta/ motorsikal sendiri!
	viii)	[Mengelak]	1	2	R40: Pandai ke bawak?
			33	66	

Jadual 6 pula melibatkan komunikasi antara responden dengan seorang rakan sekelas. Hubungan yang terbina antara mereka ialah hubungan sosial yang bersifat tidak formal. Dalam situasi ini, responden perlu memberikan respon penolakan terhadap permintaan rakannya yang sering tidak hadir ke kelas dan mahu meminjam nota pelajaran kerana ujian yang akan diadakan dalam masa terdekat. Jadual menunjukkan dua orang responden mengaplikasikan penolakan secara langsung iaitu melalui pola [Tak Performatif] dengan adanya penggunaan frasa yang menunjukkan ketidakmampuan **saya tak boleh**. Penggunaan frasa yang menunjukkan ketidakmampuan ini dapat dilihat melalui respon ini dapat dilihat dalam respon R30: *Saya tak boleh pinjamkan kerana saya pun hendak mengulangkaji pelajaran*. Respon tersebut juga memperlihatkan penggunaan frasa *kerana saya pun hendak*

*mengulangkaji pelajaran*. yang berfungsi sebagai alasan untuk menyokong penolakan secara langsung yang dilakukan. Alasan merupakan salah satu strategi yang terkandung dalam penolakan tidak langsung.

Sebagai contoh bagi penolakan tidak langsung, dapat dilihat dalam pola [Alasan]+[Alternatif] yang mempunyai 5 kali kekerapan melalui respon *R10: Aku pun nak baca nota juga, rasanya boleh print sendiri nota tu dari i-folio*. Dalam contoh tersebut, responden menolak menggunakan strategi tidak langsung dengan memberikan alasan atau sebab [Alasan] melalui frasa *aku pun nak baca nota juga*. Seterusnya respon penolakan tersebut diikuti dengan frasa *rasanya boleh print sendiri nota tu dari i-folio* yang menunjukkan pernyataan alternatif [Alternatif] kepada penutur untuk mendapatkan nota yang dikehendaki daripada sumber yang lain.

JADUAL 6. Penolakan Permintaan Rakan yang Sering Tidak Hadir ke Kelas dan Mahu Meminjam Nota Pelajaran untuk Mengulangkaji Pelajaran bagi Ujian yang akan diadakan

Strategi Penolakan	Kod Formula Semantik	f	f(%)	Contoh (daripada respon responden)
Penolakan Langsung	i) [Tak Performatif]	2	4	R30: Saya tak boleh pinjamkan kerana saya pun hendak mengulangkaji pelajaran.
Penolakan Tidak Langsung	i) [Penyesalan][Alasan]	16	32	R2: Maaf awak, nota tak lengkap lah.
	ii) [Alasan]	12	24	R1: Saya belum habis mengulangkaji topik itu.
	iii) [Alasan][Alternatif]	5	10	R10: Aku pun nak baca nota juga, rasanya boleh <i>print</i> sendiri nota tu dari i-folio.
	iv) [Mengelak]	4	8	R15: Tulisan aku tak cantik, nanti susah nak faham
	v) [Alternatif]	2	4	R27: Kau pergi je fotostat. Lagi senang.
	vi) [Janji]	2	4	R17: Saya bagi esok lah.
	vii) [Mendesak]	2	4	R43: Lain kali, datanglah kelas!
	viii) [Harapan][Penyesalan][Alasan]	1	2	R38: Saya harap dapat bantu awak tapi maaf, saya pun perlukan nota ini untuk persediaan ujian nanti.
	ix) [Penyesalan][Prinsip]	1	2	R22: Maaf, nota tu hak masing-masing.
	x) [Mendesak][Alternatif]	1	2	R42: Kenapalah kau susah-susah minta nota orang. <i>Download</i> je lah dari i-folio.
	xi) [Prinsip]	1	2	R12: Kalau nak nota, janganlah selalu ponteng kelas
	xii) [Mengelak][Mendesak]	1	2	R16: Kenapa selalu ponteng kelas? Kan dah susahkan diri sendiri.
		48	96	

### Kategori Penolakan Cadangan

Cadangan berlaku apabila seseorang menggunakan ujaran untuk mengemukakan sesuatu tindakan atau melakukan sedikit perubahan terhadap lawan tuturnya (Yang, 2008).

Jadual 7 merupakan situasi yang melibatkan komunikasi antara responden dengan rakannya yang memerlukan responden melakukan penolakan terhadap cadangan untuk mengisi masa cuti semester dengan bercuti di beberapa tempat menarik. Hubungan sosial antara responden dan rakannya ini merupakan satu hubungan tidak formal dan boleh dianggap rapat. Jadual menunjukkan terdapat 10 orang responden yang mengaplikasikan penolakan secara langsung iaitu empat daripadanya menunjukkan pola [Performatif] iaitu penolakan dengan menggunakan kata performatif, diikuti enam orang responden yang menolak dengan pola [Tak Performatif] dengan penggunaan kata yang menunjukkan ketidakmampuan. Berdasarkan contoh respon daripada pola [Performatif] ini, dapat dilihat penggunaan frasa performatif **aku rasa tak setuju** yang digunakan dalam respon R34: *Aku rasa tak setuju la dengan cadangan kau.*

Seterusnya, daripada pola [Tak Performatif] terdapat penggunaan frasa **saya tak dapat turut serta** dalam respon R31: *Wow menarik! Tapi maaf saya tidak dapat turut serta kerana perlu pulang ke kampung* yang menunjukkan ketidakmampuan responden untuk menerima cadangan tersebut. Di samping itu, jika diperhatikan pada awal penolakan, terdapat frasa *wow, menarik!* yang merupakan pernyataan positif terhadap cadangan yang dikemukakan. Berdasarkan Taksonomi Penolakan oleh Beebe et al. (1990), pernyataan positif yang dikemukakan sebelum membuat penolakan merupakan salah satu jenis Sipian Penolakan (*adjuncts to refusals*).

Salah satu pola yang telah dikenal pasti bagi penolakan tidak langsung dalam situasi ini ialah pola [Penyesalan]+[Alasan] sebanyak 14 kali kekerapan melalui respon R2: *Maaf awak, cuti semester ni mungkin saya kerja part time.* Dalam respon tersebut, dapat dilihat bahawa responden menggunakan strategi pernyataan penyesalan dengan permohonan maaf dan seterusnya diikuti dengan pemberian alasan atau sebab melalui frasa *cuti semester ni mungkin saya kerja part time.* Hal ini bertujuan untuk menolak secara tidak langsung cadangan yang dikemukakan oleh rakannya. Selain itu, dapat juga dilihat bahawa terdapat pola [Mendesak] yang telah dikenal pasti melalui respon bagi situasi ini. Respon yang menunjukkan cubaan untuk mendesak lawan tutur [Mendesak] dengan pernyataan konsekuensi negatif terhadap cadangan yang diberikan ialah R33: *Kau tak rasa banyak duit habis ke? Susah nanti kalau naik semester.*

Situasi seterusnya melibatkan komunikasi antara responden dengan seorang jurujual yang memerlukan responden melakukan penolakan terhadap cadangan jurujual agar responden membeli satu produk penjagaan diri daripada jenama yang tidak biasa digunakan. Hubungan yang terbina antara keduanya merupakan hubungan sosial yang bersifat tidak akrab atau dengan erti kata lain mereka mempunyai hubungan yang jauh. Hal ini dapat dilihat menerusi jadual yang berikut:

JADUAL 7. Penolakan terhadap Cadangan Rakan untuk Mengisi Masa Cuti Semester dengan Bercuti di Beberapa Tempat Menarik

Strategi Penolakan	Kod Formula Semantik	f	f(%)	Contoh (daripada respon responden)
Penolakan Langsung	i) [Performatif]	4	8	R34: Aku rasa tak setuju la dengan cadangan kau.
	ii) [Tak Performatif]	6	12	R18: Duit PTPTN dah habis, tak dapat la nak <i>join</i> . R31: Wow menarik! Tapi maaf saya tidak dapat turut serta kerana perlu pulang ke kampung.
		10	20	
Penolakan Tidak Langsung	i) [Alasan]	18	36	R45: Mak bapak aku tak kasi weyh.
	ii) [Penyesalan][Alasan]	14	28	R2: Maaf awak, cuti semester ni mungkin saya kerja <i>part time</i> .
	iii) [Alternatif]	3	6	R4: <i>Best</i> juga cadangan tu, tapi apa kata tahun ni kita buat aktiviti lasak.
	iv) [Alasan][Janji]	1	2	R11: Aku ada urusan keluarga masa tu. <i>Next time</i> lah.
	v) [Penyesalan][Janji]	1	2	R20: Maaf, mungkin cuti semester akan datang.
	vi) [Alternatif][Alasan]	1	2	R24: Baik kita balik bercuti dekat kampung. Lagipun dapat jimat duit
	vii) [Mendesak]	1	2	R33: Kau tak rasa banyak duit habis ke? Susah nanti kalau naik semester.
	viii) [Alasan][Mendesak]	1	2	R44: Takpelah korang pergi je. Aku nak simpan duit untuk bayar yuran semester depan.
		40	80	

Berdasarkan Jadual 8 hanya dua orang responden mengaplikasikan penolakan secara langsung dengan menunjukkan pola [Performatif]. Pola ini dapat dilihat melalui penggunaan frasa performatif **tak nak** dalam respon R45: *Tak nak, terima kasih*. Di samping itu, terdapat penggunaan frasa *terima kasih* yang merupakan satu bentuk penghargaan daripada responden kepada jurujual tersebut yang sudi memberi cadangan walaupun responden menolak cadangan tersebut. Penghargaan ini merupakan salah satu jenis Sipian Penolakan yang dikemukakan dalam Taksonomi Penolakan oleh Beebe et al. (1990).

Sebagai contoh bagi penolakan tidak langsung, respon R8: *Saya dah biasa pakai 'Follow Me'*. *Terima kasih* memperlihatkan penggunaan pola [Prinsip] yang mempunyai lima kekerapan dalam menolak cadangan dalam situasi ini. Responden telah menyatakan prinsipnya yang sudah biasa dengan set penjagaan diri dengan jenama *Follow Me* apabila jurujual tersebut mencadangkan responden untuk membeli dan mencuba produk yang lain. Pernyataan prinsip tersebut merupakan salah satu strategi penolakan yang dilakukan secara tidak langsung. Selain itu, responden juga menyatakan ungkapan penghargaan yang berfungsi sebagai sipian penolakan iaitu *terima kasih* selepas melakukan penolakan untuk menghargai cadangan jurujual tersebut.

JADUAL 8. Penolakan terhadap Jurujual yang Mencadangkan untuk Membeli Satu Produk Penjagaan Diri dari Jenama yang Tidak Biasa digunakan

Strategi Penolakan	Kod Formula Semantik	f	f(%)	Contoh (daripada respon responden)
Penolakan Langsung	i) [Performatif]	2	4	R45: Tak nak, terima kasih.
Penolakan Tidak Langsung	i) [Penyesalan][Alasan]	18	36	R34: Maaf, saya sudah pakai produk lain.
	ii) [Alasan]	8	16	R49: Saya tak berminatlah. Terima kasih.
	iii) [Prinsip]	5	10	R8: Saya dah biasa pakai 'Follow Me'. Terima kasih.
	iv) [Mendesak]	5	10	R48: Tak apa, terima kasih.
	v) [Mendesak][Alasan]	4	8	R23: Takpelah, saya dah pakai <i>skincare</i> yang sesuai dengan saya.
	vi) [Mengelak]	2	4	R26: Eh, saya nak cepat ni.
	vii) [Penyesalan][Mengelak]	1	2	R1: Maaf, saya perlu segera ke pejabat.
	viii) [Penyesalan][Prinsip]	1	2	R31: Maaf, saya hanya setia pada produk 'Nivea' sahaja.
	ix) [Penyesalan][Mendesak]	1	2	R7: Maaf, saya tidak menggunakannya sebab kulit saya sensitif dengan produk ni.
	x) [Mengelak][Mendesak]	1	2	R16: Eh, produk baru ke ni? Tak pernah dengar pun jenama ni. Takpelah, terima kasih.
	xi) [Mengelak][Alasan]	1	2	R21: Rasanya tak <b>kot</b> . Saya dah guna yang lain.
	xii) [Penyesalan][Alasan][Prinsip]	1	2	R38: Maaf, saya tidak berminat mencuba jenama lain. Lagipun, jenama yang saya pakai sekarang telah sesuai.
		48	96	

### Aplikasi Sipian Penolakan

Sipian penolakan ini merupakan ekspresi yang mengikuti penolakan yang dilakukan tetapi tidak boleh digunakan untuk memenuhi penolakan jika digunakan secara tunggal. Hal ini demikian bermaksud, kehadiran sipian ini boleh dikeluarkan daripada penolakan kerana ia tidak membawa sebarang maksud penolakan. Dalam Taksonomi Penolakan yang dikemukakan oleh Beebe et al. (1990), terdapat beberapa bentuk Sipian Penolakan atau *adjunct to refusals* yang telah dikemukakan iaitu:

- pernyataan positif (*statement of positive opinion/feeling or agreement*)
- pernyataan empati (*statement of empathy or understanding*)
- partikel pragmatik (*pause fillers*)
- penghargaan (*gratitude/appreciation*)



(i) Aplikasi pernyataan positif

Kajian diteruskan dengan mengenal pasti respon penolakan yang dilakukan dengan mengaplikasikan ekspresi positif sama ada sebelum atau setelah penolakan utama yang berperanan untuk mempertahankan wajah positif dengan lawan tutur. Responden merasa perlu untuk menunjukkan minat dalam persoalan yang disarankan dan dengan cara yang demikian mereka dapat mengungkapkan persetujuan sebelum menyatakan suatu penolakan (Ridwan, 2014). Dalam kajian ini, pengkaji telah menemukan beberapa pernyataan positif yang digunakan oleh responden dalam membuat penolakan yang dapat dilihat dalam contoh berikut:

S7 R31: **Wow menarik!** Tapi maaf saya tidak dapat turut serta kerana perlu pulang ke kampung.

S7 R4: **Best juga cadangan tu**, tapi apa kata tahun ni kita buat aktiviti lasak.

Berdasarkan contoh berikut, pengkaji telah mengenal pasti beberapa contoh penggunaan pernyataan positif (sipian penolakan) iaitu frasa *wow*, *menarik!* dan *best juga cadangan tu*. Secara umumnya, frasa-frasa tersebut merupakan respon yang positif terhadap pelawaan dan cadangan yang dikemukakan. Namun demikian, respon atau pernyataan-pernyataan positif tersebut digunakan oleh responden sebagai pelembut suasana sebelum melakukan penolakan. Pernyataan positif tersebut bukanlah sebahagian daripada penolakan secara tidak langsung kerana jika pernyataan tersebut dibuang daripada respon penolakan, ia tidak akan mengubah maksud penolakan yang dikemukakan.

(ii) Aplikasi partikel pragmatik

Seterusnya ialah jeda pengisi yang terdiri daripada partikel-partikel pragmatik seperti *hmm...*, *eh*, *owh* dan *alaa...* yang menjadi pengisi kepada ujaran dilihat mempunyai fungsinya yang tersendiri dalam penolakan iaitu sebagai salah satu faktor kesopanan (Junaidi, 2015). Namun demikian, jika penggunaannya dikeluarkan daripada respon penolakan tersebut, ianya tidak akan mengubah maksud penolakan yang dilakukan. Contoh dapat dilihat dalam respon berikut:

S3 R45: **Hmm..**tengoklah macam mana.

S8 R26: **Eh**, saya nak cepat ni.

Berdasarkan contoh, dapat dilihat bahawa partikel pragmatik iaitu *hmm* dan *eh* digunakan pada awal ayat. Secara tidak langsung, kita dapat mengangap fungsi penggunaan partikel pragmatik ini adalah sebagai satu langkah untuk menangguh respon yang akan diberikan. Hal ini demikian menunjukkan responden sengaja untuk menangguh respon yang akan diberikan dengan penggunaan partikel pragmatik tersebut yang membuatnya kelihatan sedang berfikir untuk mengawal suasana penolakan yang dilakukan agar dapat menjaga air muka lawan tutur.

(iii) Aplikasi ungkapan penghargaan

Seterusnya ialah penghargaan yang merupakan satu bentuk frasa yang digunakan untuk menghargai ajakan atau tawaran yang diberikan. Lazimnya, frasa *terima kasih* menjadi bentuk penghargaan yang biasa digunakan dan jenis Sipian Penolakan paling kerap ditemui dalam respon-respon penolakan yang diberikan. Contohnya:

S8 R8: Saya dah biasa pakai 'Follow Me'. **Terima kasih.**

S8 R48: Tak apa. **Terima kasih.**

Frasa *terima kasih* merupakan salah satu strategi dalam Sipian Penolakan yang paling kerap ditemui dalam respon penolakan melalui kajian ini. Frasa ini digunakan sama ada di awal atau di akhir respon penolakan. Hal ini membuktikan bahawa responden berusaha untuk menghargai ajakan atau cadangan yang diberikan walaupun terpaksa menolaknya. Justeru, dengan mengucapkan penghargaan kepada lawan tutur dapat menjaga air muka dan menjaga hubungan antara responden dan lawan tutur.

Berdasarkan contoh respon yang telah diberikan jelas memperlihatkan masyarakat Melayu juga tidak terlepas daripada menggunakan teknik atau cara yang terdapat dalam Sipian Penolakan ketika melakukan penolakan sama ada secara langsung atau tidak langsung. Namun demikian, kajian ini tidak menemukan penggunaan pernyataan empati (*statement of empathy or understanding*) sebagai sipian penolakan dalam data respon yang diperoleh. Walau bagaimanapun, pengkaji mendapati bahawa terdapat juga teknik lain yang boleh dikategorikan di bawah sipian penolakan ini iaitu:

(iv) Ungkapan ketuhanan

Di samping itu, pengkaji turut menemui penggunaan ungkapan yang berunsur ketuhanan dalam beberapa penolakan yang dilakukan oleh masyarakat Melayu. Hal ini demikian disebabkan oleh faktor atau pengaruh agama dalam masyarakat Melayu itu sendiri yang beragama Islam. Contoh dapat dilihat dalam respon berikut:

S2 R16: Maaf dr. **In shaa Allah**, kita bincang lain kali ye? Saya ada kelas ni.

S4 R1: **Alhamdulillah**, kesihatan saya sangat baik setakat ini.

Perkataan *Alhamdulillah* dan *In shaa Allah* merupakan perkataan dalam bahasa Arab yang bermaksud segala puji bagi Allah dan dengan izin Allah. Dalam kajian ini, pengkaji telah menemukan kelainan daripada Taksonomi Penolakan yang dikemukakan oleh Beebe et al. (1990) dengan adanya penambahan ungkapan berunsur ketuhanan atau disebut sebagai ungkapan rabbani yang dapat dikategorikan dalam Sipian Penolakan ini. Perkataan-perkataan ini juga dapat berfungsi sebagai salah satu faktor kesopanan dalam membuat penolakan oleh masyarakat Melayu yang beragama Islam.

## PERBINCANGAN

Kajian ini telah menunjukkan beberapa pola yang menjadi pilihan responden yang terdiri daripada generasi muda Masyarakat Melayu dalam membuat penolakan dalam kategori ajakan/pelawaan, tawaran, permintaan dan cadangan. Kajian ini juga turut melihat perkaitan strategi penolakan yang dibuat dengan jenis hubungan antara responden dengan lawan tuturnya iaitu; hubungan peribadi, hubungan sosial dan hubungan formal.

Menurut Marlyna Maros (2007), peraturan bertutur dalam masyarakat biasanya akan berkait dengan dengan nilai budaya masyarakat tersebut. Masyarakat Melayu lazimnya dikatakan tidak berterus terang dalam bercakap adalah untuk menjaga air muka dan mengekalkan hubungan baik antara teman bicara dan masyarakat secara keseluruhannya. Dalam kajian ini, 346 respon daripada 400 respon penolakan yang diperolehi daripada TPW adalah penolakan yang dilakukan dengan strategi tidak langsung. Hal ini demikian jelas memperlihatkan bahawa generasi muda masyarakat Melayu masih mengamalkan nilai budaya Melayu yang bersopan santun dan berbudi bahasa ketika berkomunikasi terutamanya dalam bentuk lakuan bahasa penolakan ini. Amalan budaya masyarakat Melayu yang bercakap secara tidak langsung atau tidak berterus terang ini dapat dibuktikan dalam kandungan formula semantik atau pola yang digunakan oleh responden dalam kajian ini. Meminta maaf [Penyesalan] dan penjelasan atau alasan, merupakan pola yang paling kerap digunakan oleh responden dan terjadi dalam semua situasi penolakan yang dibina. Menurut Olshain (1983), tindakan meminta maaf menuntut suatu tindakan atau ucapan yang dimaksudkan untuk memperbaiki keadaan.

Dalam penolakan, meminta maaf atau mengungkapkan penyesalan dapat berfungsi sebagai penolakan tidak langsung yang sopan dengan mengurangi penolakan untuk menerima ajakan, tawaran, permintaan atau cadangan. Dalam budaya masyarakat Melayu, ia merupakan satu norma untuk menolak dengan cara yang lebih sopan atau santun (Hiba Qusay et al., 2011); maka kebanyakan responden yang terlibat telah mengamalkan ujaran yang tidak berterus terang atau secara tidak langsung dalam membuat penolakan ini. Penyesalan sering dinyatakan dalam bahasa Melayu dengan frasa “saya minta maaf”, “maaf” atau “*sorry*”. Perkataan “maaf” atau “*sorry*” yang diungkapkan menandakan perasaan dan perbuatan penutur untuk menebus kesalahan penutur terhadap kesalahan yang telah berlaku (Maslida Yusof et al. 2011). Mengikut Goffman (1971), memohon atau meminta maaf (*apology*) berfungsi sebagai lakuan untuk memulihkan keadaan, serta membetulkan keadaan secara verbal yang digunakan apabila norma-norma sosial telah dilanggar melalui kesalahan yang berkemungkinan benar atau kesalahan yang benar-benar berlaku. Oleh itu, menurut Hiba et al. (2011) penolakan ialah respon negatif terhadap tawaran, permintaan, ajakan/pelawaan dan cadangan ini merupakan salah satu lakuan yang dikhuatiri boleh mengancam air muka. Jelaslah bahawa permintaan maaf adalah ungkapan memulihkan yang digunakan seseorang bagi menolak sesuatu untuk menunjukkan bahawa dia tidak berniat untuk menyakiti perasaan lawan tuturnya (Nurul Chojimah, 2015). Namun demikian, responden juga merasakan bahawa apabila menolak sesuatu, mereka perlu menawarkan lebih daripada sekadar permohonan maaf tetapi mereka juga perlu memberi penjelasan dan menunjukkan kesediaan untuk mengurangkan penolakan dengan mencadangkan alternatif.

Dalam beberapa keadaan, responden menggunakan strategi yang berbeza seperti mencadangkan alternatif atau pilihan untuk mengekalkan air muka positif lawan tuturnya. Chen (1995) mendapati bahawa alternatif digunakan untuk melembutkan kuasa mengancam dalam membuat penolakan. Berdasarkan kajian yang telah dilakukan Chen (1995), apabila pelajar berbangsa Melayu berhadapan dengan keadaan di mana mereka perlu menolak sesuatu permintaan, mereka akan berusaha untuk tidak menolak secara langsung bagi mengelakkan konfrontasi secara terang-terangan dan membangkitkan perasaan tidak selesa kepada pihak lain. Oleh yang demikian, mereka juga lebih memilih untuk menggunakan pola [Penyesalan] dengan permohonan maaf, [Alternatif] iaitu pernyataan alternatif dan [Janji] iaitu janji untuk menerima pada masa akan datang. Pola-pola lain dalam strategi penolakan tidak langsung iaitu harapan [Harapan], penentuan syarat sebagai penerimaan pada masa akan datang [Syarat], janji untuk penerimaan pada masa akan datang [Janji], pernyataan prinsip [Prinsip], pernyataan falsafah [Falsafah], cubaan untuk mendesak lawan tutur [Mendesak], menerima sebagai salah satu fungsi menolak [Menerima] dan mengelak [Mengelak] juga telah dikenal pasti turut diaplikasikan oleh responden dalam kajian ini. Setiap pola berikut juga membawa fungsi masing-masing dalam penolakan secara tidak langsung.

Selain itu, berdasarkan keseluruhan jumlah penolakan dapat dilihat bahawa majoriti menggunakan strategi penolakan tidak langsung berdasarkan situasi dan juga faktor demografi tertentu iaitu taraf sosial dan jarak sosial. Pengkaji mendapati responden turut melakukan penolakan tidak langsung walaupun taraf sosial pendengar adalah sama dan jarak sosial antara responden dan pendengar adalah dekat. Revathi (2015) menyatakan bahawa responden peka dengan kepentingan menjaga hubungan dengan rakan dan berhati-hati ketika membuat penolakan dengan menggunakan cara yang paling sesuai dan sopan, iaitu melalui strategi penolakan tidak langsung. Selain itu, jarak sosial antara lawan tutur juga memainkan peranan yang penting dalam membuat penolakan. Pemilihan strategi dalam merealisasikan tindakan yang mengancam seperti penolakan ini ditentukan oleh jarak sosial, kuasa relatif (status sosial) dan ketegasan lakuan (Brown & Levinson, 1987). Di samping itu, pengkaji juga tidak menolak bahawa pola dan strategi penolakan yang dikemukakan oleh responden ini turut dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain selain daripada jarak status dan status sosial antara responden dan lawan tutur. Unsur-unsur lain seperti faktor umur, jantina, status ekonomi dan latar tempat juga mampu mempengaruhi pola dan strategi penolakan yang digunakan oleh responden kajian ketika membuat penolakan.

## KESIMPULAN

Secara umumnya, analisis kajian ini menunjukkan bahawa responden lebih cenderung menggunakan strategi penolakan tidak langsung berbanding strategi penolakan langsung yang membuktikan bahawa masyarakat Melayu masih lagi mengamalkan nilai budi bahasa dan kesantunan dalam komunikasi seharian mereka, terutamanya dalam membuat penolakan agar tidak terlalu berterus terang bagi menjaga air muka penutur. Selain itu, kajian juga menemukan bahawa terdapat penambahan jenis pada Sipian Penolakan. Dalam penolakan yang dibuat oleh masyarakat Melayu, terdapat penggunaan ungkapan rabbani iaitu ungkapan yang bersifat ketuhanan yang tidak terdapat dalam jenis-jenis Sipian Penolakan yang telah dikemukakan sebelum ini.

## RUJUKAN

- Asmah Haji Omar. 2015. *Kaedah Penyelidikan Bahasa di Lapangan*. Edisi Kedua. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Beebe, L. M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. 1990. Pragmatic Transfer in ESL Refusals. Dlm R. Scarcella, E. Anderson & S. Krashen (Peny.). *Developing Communicative Competence in A Second Language*. New York: Newsbury House, hlm. 55-73.
- Brown, P. & Levinson, S. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chen, H. J. 1996. Cross-Cultural Comparison of English and Chinese Metapragmatics in Refusal. Tesis Dr. Fal, Indiana University. Muat turun 6 Oktober 2017 dari <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED408860.pdf>.
- Chen, R. 1993. Responding to Compliments: A Contrastive Study of Politeness Strategies Between American English and Chinese Speakers, *Journal of Pragmatics*, (20), 49-75.
- Goffman, E. 1967. *Interactional Ritual: Essays on Face to Face Behaviour*. New York: Anchor Books.
- Hetti Waluati Triana & Idris Aman. 2011. Lakuan Bahasa Menolak Generasi Muda Minangkabau: Cermin Budaya Populer dalam Interaksi Sosial. *GEMA: Online Journal of Language Studies*, 11(1), 17-34.
- Hiba Qusay Abdul Sattar, Salasiah Che Lah & Raja Rozina Raja Suleiman. 2011. Refusal Strategies in English by Malay University Students. *GEMA: Online Journal of Language Studies*, 11(3), 69-81.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 1994. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kamus Dewan*. 2010. Edisi ke-4. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Lakoff, R. 1975. Linguistic Theory and The Real World. *Journal of Language Learning*, 25(2), 309-338.
- Leech, G. 1983. *Principles of Pragmatics*. London: Cambridge University Press.
- Marlyna Maros. 2007. Penyelidikan Lakuan Bahasa: Pemilihan Kaedah dan Pola Penemuan. *Jurnal Akademika 71* (Julai), 91-115.
- Marlyna Maros. 2008. Lakuan Bahasa Komplek: Manifestasi dan Istilah-Istilahnya dalam Komuniti Bahasa Melayu. *Jurnal Melayu*, (3), 1-20.
- Maslida Yusof, Marlyna Maros & Muhammad Fadzeli Jaafar. 2011. Oops... Maaf: Strategi Kesopanan dan Penebus Kesalahan. *Jurnal Melayu*, (8), 27-50.
- Muhammad Ridwan. 2014. Strategi Memohon Maaf Bahasa Arab Dialek Mesir. Prosiding Seminar Internasional, Universitas Ahmad Dahlan (UAD), Yogyakarta, April.
- Nasariah Mansor, Faizah Ahmad & Yusniza Yaakub. 2010. Kesantunan Bahasa dalam Kalangan Pelajar IPT: Satu Kajian Perbandingan Etnik. Seminar on National Resilience: Political Managements and Policies in Malaysia, Langkawi, April.
- Nurul Chojimah. 2015. Refusal and Politeness Strategies in Relation to Social Status: A Case of Face-Threatening Act Among Indonesian University Students. *Theory and Practice in Language Studies*, 5(5), 906-918.
- Olshtain, E. 1983. Sociocultural Competence and Language Transfer: The Case of Apology. Dlm S. Gass & L. Selinker (Peny.). *Language Transfer in Language Learning*, Rowley: Newbury House Publishers, hlm. 232-249.

*Jurnal Melayu*  
Isu Khas 2017

- Revathi Kathir. 2015. Refusal Strategy: Patterns of Refusal Amongst Language Academicians at Public Universities at Malaysia. Proceedings of Kuala Lumpur International Communication, Education, Language and Social Sciences 1 (KLiCELS1), Kuala Lumpur, Jun.
- Searle, J. R. 1969. *Speech Acts: An Essay in The Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Yang, J. 2008. How to Say 'No' in Chinese: A Pragmatic Study of Refusal Strategies in Five TV Series. Proceedings of the 20th North American Conference on Chinese Linguistics (NACCCL-20), Ohio States University, Ohio, April.
- Zulkifley Hamid, Naidatul Zamrizan Abu & Asyraf Zulkifley. 2015. Strategi Komunikasi dalam Kalangan Murid Pelbagai Etnik. *Jurnal Komunikasi*, 31(1), 171-186.

**Biodata Penulis:**

**Nur Jannah Ab Rahman**

Penulis merupakan lulusan Sarjana Sastera (Kajian Bahasa Melayu), Universiti Kebangsaan Malaysia. Penelitian beliau adalah dalam bidang sosiopragmatik.

**Maslida Yusof**

Penulis merupakan Profesor Madya di Pusat Penyelidikan Bitara Melayu (BAYU), Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan (FSSK), Universiti Kebangsaan Malaysia. Bidang pengkhususan beliau ialah semantik dan pragmatik.