

LAKUAN BAHASA KOMPLEN: MANIFESTASI DAN ISTILAH-ISTILAHNYA DALAM KOMUNITI BAHASA MELAYU

Marlyna Maros
Pusat Pengajian Bahasa dan Linguistik
Fakulti Sains Sosial dan Kemasyarakatan
Universiti Kebangsaan Malaysia,
Selangor, Malaysia
marlyna@pkriscc.ukm.my

Abstrak

Komunikasi seharian dalam sesuatu komuniti bahasa melibatkan berbagai interaksi yang melibatkan penggunaan berbagai lakuan bahasa yang berlainan dari segi kategori dan fungsinya. Kajian-kajian lakuan-bahasa dilakukan untuk menentukan norma-norma perlakuannya samada merentas bahasa dan budaya atau spesifik kepada sesuatu bahasa dan budaya. Kertas kerja ini membincangkan berbagai cara orang-orang Melayu menyatakan rasa tidak puas hati mereka terhadap sesuatu atau seseorang, dan beberapa istilah yang merupakan kata-rujuk untuk cara-cara tersebut. Perbincangan dalam kertas kerja ini berasaskan satu kajian berkenaan lakuan bahasa KOMPLEN¹ dalam bahasa Melayu oleh sebuah komuniti bahasa Melayu di Semenanjung Malaysia. Antara dapatan yang dibincangkan adalah jenis-jenis KOMPLEN dan ciri-ciri linguistik dan sosiolinguistik KOMPLEN dalam komuniti bahasa Melayu.

Abstract

Interactions in any speech communities involve the use of speech acts of different categories and functions. Studies on speech acts whether specific to one culture or cross-culturally, were able to reveal the cultural norms of such speech-behavior. This paper discusses various ways Malays expressed their dissatisfaction on things or individual people, and the references they gave on such expressions. The discussion is based on a study on complaints in Malay language by a Malay speech community in Peninsular Malaysia. Among the findings are the types of complaints, and the linguistic as well as the sociolinguistic features of the speech act in the Malay society.

¹ Kamus Dewan Edisi Keempat mengkategorikan 'kompelin' sebagai sebuah bahasa pasar, tetapi dalam konteks pragmatik KOMPLEN merupakan satu konsep atau penjenamaan untuk mewakili perasaan tidak puas hati yang umum dalam bahasa Melayu. Ianya ditulis dengan huruf besar untuk membezakannya sebagai sebuah konsep. Kertas kerja ini membincangkan lakuan bahasa ini secara terperinci.

Pengenalan

Kertas kerja ini membincangkan berbagai cara orang-orang Melayu menyatakan rasa tidak puas hati mereka terhadap sesuatu atau seseorang, atau dalam istilah sosio-pragmatiknya, membuat KOMPLEN, dan beberapa istilah untuk cara-cara tersebut. Sekiranya mengikut apa yang tertulis berkenaan dengan adab dan nilai budaya Melayu, lakuan bahasa ini secara teori tentunya sukar diperolehi. Begitu juga dari perspektif bidang sosio-pragmatik, pemerolehan ujaran KOMPLEN dijangka sukar didapatkan. Ini kerana, KOMPLEN merupakan satu lakuan bahasa yang mengandungi penilaian negatif iaitu pengujaran yang merupakan tindakbalas kepada perkara atau perbuatan yang tidak menyenangkan pendengar, dengan demikian merupakan suatu ancaman yang tinggi terhadap airmuka seseorang dan ianya akan cuba dielak demi menjaga air muka pendengar (Brown dan Levinson 1987: 66).

Walau bagaimanapun, dua buah kajian iaitu oleh Boxer (1993) dan Wilces (1998) telah menyangkal persepsi tersebut, sekurang-kurangnya dari komuniti bahasa kajian mereka. Kajian Boxer (1993) menunjukkan bahawa dalam konteks interaksi sosial, KOMPLEN berlaku dengan berleluasa sebagai KOMPLEN Tak Langsung (TL) dan berfungsi sebagai daya penguat semangat kekitaan sesama penutur yang terlibat dalam komuniti bahasa Inggeris di Amerika Syarikat. Kajiannya menunjukkan kebanyakan KOMPLEN TL yang berlaku adalah di kalangan mereka yang tidak begitu rapat atau mengenali satu sama lain. Fitur pengujaran KOMPLEN TL dalam kajiannya merupakan antara lain, wacana sisipan, contohnya di antara waktu peralihan kelas dan waktu menunggu sesuatu atau seseorang. Kajian Wilces (1998) di pedalaman Bangladesh juga menunjukkan berbagai reaksi perlakuan lisan dan bahasa tanpa lisan dalam komuniti bahasa itu apabila berhadapan dengan perkara-perkara yang tidak memuaskan hati. Kajian beliau yang berorientasikan linguistik antropologi bertemu dengan berbagai cara komuniti ini memanasifasikan perasaan tidak puas hati mereka.

Seperti dapatan Boxer (1993), kajian berkontekskan interaksi sosial komuniti bahasa Melayu ini juga mendapati KOMPLEN mempunyai fungsi sosial dan berlaku dalam berbagai ranah interaksi sosial. Ujaran yang mengandungi sifat penilaian yang negatif terhadap sesuatu peristiwa tidak seharusnya tidak diujarkan langsung. Walau bagaimana pun, kertas kerja ini tidak tertumpu kepada perbincangan tentang peristiwa KOMPLEN, sebaliknya memberi tumpuan kepada apa yang dimaksudkan dengan KOMPLEN oleh ahli-ahli komuniti bahasa Melayu ini, seperti dapatan Wilces (1998) dari komuniti bahasa Bangladesh. Hasil wawancara dengan lapan belas (18) orang dewasa Melayu di kawasan kajian ini menghasilkan rumusan bahawa KOMPLEN dilakukan dengan berbagai cara yang berbeza dan cara-cara ini membentuk beberapa jenis KOMPLEN dalam bahasa Melayu yang dikenali dengan berbagai istilah. Perbezaan perlakuan dalam berbagai istilah KOMPLEN ini juga merupakan satu strategi interaksi di kalangan komuniti bahasa ini.

Latar belakang kajian

Kajian terdahulu dan rangka teori

Semenjak Hymes (1964, 1972) mengenalkan aspek budaya dalam analisis pengajaran bahasa, banyak kajian empirikal berhubung lakukan bahasa dilakukan (cf Holmes 1989, Blum-Kulka dan Olshtain 1984, Blum-Kulka, House dan Kasper 1989, Chen 1993, Daikuhara 1986, Tickel 1991, Narita dan Young 1994, dan Maeshiba et al 1996). Hampir kesemua kajian tersebut mengaitkan lakukan bahasa dengan isu kecekapan berkomunikasi.

Antara kajian terawal KOMPLEN adalah oleh Rader (1977) yang menganalisis KOMPLEN bertulis dan oleh Sharrock dan Turner (1978) yang membicarakan KOMPLEN orang awam kepada pihak polis melalui panggilan telefon. Kajian Sharrock dan Turner (1978) mendapati terdapat dua jenis KOMPLEN iaitu jenis tersusun dan tidak tersusun. Jenis yang tersusun memperlihatkan struktur dari segi penyampaian mesej, sementara yang tidak tersusun disampaikan dalam pengujaran yang tidak menentu (*rambling*).

Kajian oleh Schaefer (1982), diikuti dengan Piotrowska (1987), Olshtain dan Weinbach (1987), Bonikowska (1988), Boxer (1993), Trosborg (1994) dan De Capua (1998) memberikan perbincangan yang lebih mendalam dari segi struktur-struktur linguistik dan sosiolinguistik KOMPLEN. Contohnya, kajian Schaefer (1982) merupakan yang terawal memberikan struktur linguistik KOMPLEN lisan penutur asli bahasa Inggeris di Amerika. Kajiannya mendapati KOMPLEN terdiri dari beberapa set komponen pengujaran yang mengiringi lakukan KOMPLEN itu sendiri. Set-set tersebut terdiri dari susunan komponen-komponen pengujaran yang berbeza mengikut konteks KOMPLEN. Contohnya, sesebuah perlakuan KOMPLEN mempunyai komponen pembukaan seperti pengujaran “hello”, “hi”, “maafkan saya” (“*excuse me*”), kemudian orientasi seperti “*I’m a student in your class*”, diikuti dengan pernyataan KOMPLEN seperti “*I was overcharged*”, kemudian pernyataan justifikasi seperti “*I did a lot of studying in this exam*”, pernyataan membetulkan keadaan seperti “*I really would like to get a total refund of my money, for these*” dan diakhiri dengan penutup seperti pengujaran “*Thanks*” atau “*Sorry*”. Kadang-kadang diakhir pengujaran penutup ini ada ditambah pengujaran penilaian (*valuation*) seperti “*because I don’t feel I got a fair share*”.

Contoh satu set pengujaran diberikan di bawah ini. Konteksnya adalah seseorang yang telah lama menunggu giliran untuk menemui doktor di sebuah klinik.

/(Pernyataan KOMPLEN dan penilaian) *But I’ve been waiting two hours. This is really ridiculous.* / (membetulkan keadaan) *I’d like to see him as soon as possible.* / (Pernyataan Justifikasi dan Penilaian) *I’ve already taken out three hours of work. I really have to be back at twelve.* / (Membetulkan keadaan) *Could you please see what you could do?* / (Penutup) *Thank you.* /

Beliau juga menemui rumus am untuk KOMPLEN iaitu:

Boleh awak (tolong) X?
{ *Would* }
{ *Could* } you (please) X?

Selain dari perolehan struktur, KOMPLEN juga dikaji dari aspek sosiobudaya. Ini dilakukan oleh Boxer (1993) yang mengkaji lakuan bahasa ini secara etnografi. Dapatannya menunjukkan bahawa KOMPLEN tak langsung (*indirect complaint*) sering terjadi dalam interaksi seharian dan berfungsi sebagai menguatkan semangat kekitaan (*solidarity*). Corak perlakuannya sama dari segi jantina, bermaksud, tiada jantina yang dapat dikatakan lebih cenderung melakukannya. Sebelum ini, lakuan bahasa yang sering dikaitkan dengan pembinaan semangat kekitaan antara penutur adalah memberi pujian (Wolfson 1989, 1988) sebuah lakuan bahasa yang memberikan penilaian positif terhadap sesuatu. Dapatan Boxer menunjukkan bahawa pemupukan semangat kekitaan boleh juga dilakukan melalui lakuan bahasa yang memberikan suatu pernyataan negatif. Walau bagaimana pun, disebabkan kebanyakan responden Boxer terdiri dari penutur etnik Yahudi, kemungkinan ini dipengaruhi oleh faktor etnik respondennya. Wierzbicka (1991) menerangkan bahawa di dalam budaya Yahudi, pengujaran rasa tidak puas hati dalam bentuk pernyataan tidak bersetuju dan pertikaman lidah dilihat sebagai nilai positif yang merapatkan hubungan antara ahli dalam komuniti bahasa tersebut.

Adab berbahasa dalam budaya Melayu

Secara tradisi, komuniti bahasa Melayu merupakan golongan tani yang mengamalkan permuafakatan dalam hidup bermasyarakat. Rasa hormat menghormati antara ahli komuniti bahasa ini membuatkan mereka sering “berlapik” (*indirect*) dalam setiap pengujaran untuk mengelak dari menyinggung perasaan seseorang yang lain (Asmah 1992: 175-186). Di dalam komuniti ini, agak sukar untuk menyatakan sesuatu rasa tidak puas hati secara terbuka kepada pihak yang bertanggungjawab menyebabkan tercetusnya perasaan tersebut kerana ini akan dianggap sebagai perbuatan yang sombong dan “*self-opinionated*” (Asmah 1996). Perkara ini membuatkan ahli-ahli komuniti bahasa Melayu sering diandaikan untuk mendiamkan diri (*self-restraint*) apabila berhadapan dengan situasi –situasi yang tidak menyenangkan daripada mengeluarkan pengujaran yang boleh menyinggung perasaan pendengar (Teo Kok Seong 1996, Mohd. Taib 1988).

Perkaitan komuniti bahasa Melayu dengan sikap berdiam diri atau “*self-restraint*” ini tidak bermakna mereka tidak terlibat langsung dengan perlakuan linguistik yang membawa maksud menyampaikan rasa tidak puas hati, atau membuat KOMPLEN. Ini dapat dilihat dengan adanya beberapa penulisan dengan kesan sedemikian di akhbar-akhbar harian dan beberapa pengujaran yang membawa maksud begitu dalam filem-filem dan drama-drama tempatan. Penggunaan sehariannya, walau bagaimana pun, belum didokumentasikan. Dengan premis tersebut, kertas kerja ini cuba mengungkap pengertian lakuan bahasa KOMPLEN dari perspektif mereka yang menjadi ahli komuniti bahasa ini.

Peristilahan KOMPLEN

Perkataan KOMPLEN adalah kata pinjaman dari perkataan Inggerisnya “*to complain*” yang merupakan sebuah kata kerja atau “*complaint*” iaitu sebuah kata nama. Terjemahannya dalam bahasa Melayu seperti yang tertera di dalam kamus Dwibahasa Bahasa Inggeris-Bahasa Malaysia (1996) dan juga kamus Oxford-Fajar (2000) adalah menyatakan

perasaan tidak puas hati atau tidak gembira dengan sesuatu kepada seseorang yang lain atau diri sendiri. Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka Edisi keempat (2005) memberikan istilah “aduan” (2005:11) atau “mengadu” (2005:11) untuk kata pinjaman ini dan kamus Oxford-Fajar mengistilahkannya sebagai “merungut” (2000:348). Ejaan KOMPLEN diberikan oleh kamus Dewan Bahasa dan Pustaka Edisi Keempat (2005:809).

Pengertian KOMPLEN dari kajian terawal berkenaannya diberi oleh Schaefer (1982) sebagai KOMPLEN merupakan satu pengujaran, atau set yang mengandungi beberapa pengujaran, yang mengenalpasti sesuatu masalah atau punca masalah dan mencari jalan penyelesaian, samada daripada orang yang bertanggungjawab untuk punca masalah itu atau pihak ketiga yang mempunyai kuasa untuk menangani situasi itu. Ianya mengandaikan perkongsian pemahaman budaya antara penutur dan pendengar berkenaan apa yang betul dan yang tidak betul. KOMPLEN adalah perbandingan secara tersirat – ia membandingkan apa yang “ada” dengan apa yang “sepatutnya”, iaitu, apa yang terjadi dengan apa yang sepatutnya terjadi.”

“A complaint is an utterance, or set of utterances, which identifies a problem or trouble source and seeks remediation, either from the person responsible for the trouble source or a third party who has the power to affect the situation. It assumes shared cultural presuppositions between speaker and listener about what is right and what is wrong. Complaints are implicitly comparative – they compare “is” with “ought”, that is, what happened with what should have happened.”

(Schaeffer:1982:8)

Pengertian tersebut jelas ditujukan untuk KOMPLEN yang dilakukan secara lisan.

Untuk kajian ini, perkataan KOMPLEN digunakan sebagai sebuah terminologi superordinat yang merangkumi beberapa peristilahan yang merujuk kepada pengujaran rasa tidak puas hati seseorang dalam masyarakat Melayu. Pengujaran-pengujaran tersebut ada yang dirujuk sebagai “merungut”, sebagaimana yang didefinisikan dalam kamus Dwibahasa Bahasa Inggeris-Bahasa Malaysia (1996) dan juga kamus Oxford-Fajar (2000), juga dipanggil “mengadu”, “mengomel” atau “berleter”, malah dikekalkan bentuk kata-pinjam “KOMPLEN” itu sendiri seperti kata pengujaran “...dia pun datang KOMPLEN lah dengan orang tu” (dari data kajian).

Latar Belakang kaedah

Kajian ini bertolak dari kepercayaan penyelidik bahawa, seperti komuniti bahasa dalam beberapa kajian terdahulu, komuniti bahasa Melayu juga terlibat dengan perlakuan KOMPLEN secara lisan walau pun ia merupakan suatu perlakuan ekspresi diri yang melanggar ciri-ciri budaya Melayu. Kajian berkenaan dengan lakuan bahasa ini akan dapat membantu memperincikan diskripsi komuniti bahasa Melayu, terutamanya dalam hubungan bahasa dan budaya.

Oleh kerana kajian ini merupakan kajian rintis yang menghubungkan bahasa dan budaya, kaedah yang dirasakan paling sesuai digunakan adalah kaedah kualitatif dengan

pendekatan etnografi pertuturan. Ini kerana keperluan untuk memahami fenomena lakuan bahasa yang dikaji dengan mendalam dengan mendapatkan perspektif dari penutur bahasa itu sendiri. Pengumpulan data utama adalah dalam bentuk wawancara separa-terancang (*semi-structured interviews*), yang mengambil masa di sekitar empat puluh minit hingga satu jam setengah, melibatkan 18 orang Melayu, lelaki dan perempuan. Perjalanan sesi tersebut berpandukan satu set soalan yang berkenaan pandangan responden terhadap perlakuan KOMPLEN dan berbagai istilah Melayu yang merujuk kepada perbuatan ini.

Sesi wawancara berlangsung dalam bahasa Inggeris dan bahasa Melayu, satu corak pertuturan yang biasa berlaku dalam perbualan seharian komuniti yang dikaji. Responden terdiri daripada ahli-ahli komuniti bahasa Melayu di Bandar Baru Bangi, Selangor, Malaysia, dan daripada golongan kelas menengah. Oleh kerana wawancara ini merupakan perbualan dua-hala yang dirakam, penyelidik pada mulanya mendapatkan responden yang mengenali diri penyelidik untuk mendapatkan kepercayaan mereka. Kemudian teknik “*snowballing*” dilakukan dengan mendapatkan cadangan nama responden-responden yang lain dari responden-responden terdahulu itu. Perbualan direkod dan ditranskripkan secara “*verbatim*”, tetapi nama-nama khas telah ditukar untuk melindungi responden dan mereka yang terlibat dalam contoh-contoh yang diberikan.

Manifestasi dan berbagai istilah KOMPLEN dalam komuniti bahasa Melayu

KOMPLEN seperti dalam peristilahan yang diberikan di atas, merupakan perlakuan bahasa yang biasa terjadi dalam perbualan seharian komuniti bahasa Melayu. Dari dapatan wawancara ianya dapat dirumuskan sebagai terbahagi kepada dua kelas iaitu rasmi dan tidak rasmi. Perbincangan seterusnya akan mengenalkan kedua-dua kelas tersebut dengan penekanan kepada kelas tidak rasmi sebagai menepati skop kajian dan perbincangan.

1. KOMPLEN rasmi

KOMPLEN rasmi di dalam komuniti bahasa Melayu sering difahami sebagai penyampaian rasa tidak puas hati yang dibuat dalam bentuk tulisan rasmi. Pernyataan tersebut dirujuk sebagai ‘KOMPLEN’ atau ‘aduan rasmi’ dan pihak yang ditujukan KOMPLEN tersebut biasanya merupakan sebuah institusi. KOMPLEN yang dibuat dalam bentuk ini biasanya diiringi dengan harapan supaya perkara yang menimbulkan rasa tidak puas hati itu diambil perhatian dan tindakan. Contoh dalam data diberikan oleh seorang responden lelaki yang telah mengalami masalah menunggu yang lama di sebuah pejabat kerajaan. Urusan yang perlu beliau selesaikan hanyalah urusan penyerahan bayaran tetap, dan dari segi rasionalnya tidak perlu menunggu hingga membuatkan seseorang itu keresahan. Ditambah lagi dengan piagam dan slogan-slogan yang terpampang di pejabat tersebut yang menjanjikan pengendalian urusan yang efektif dan mesra-pelanggan. Beliau mencatatkan KOMPLEN nya setelah urusannya selesai dan meninggalkan catatannya di sebuah peti cadangan yang disediakan di pejabat tersebut dengan harapan mutu perkhidmatan ditingkatkan lagi.

KOMPLEN rasmi terjadi apabila seseorang itu sedar akan hak-hak mereka untuk memfailkan rasa tidak berpuas hati dengan sesebuah institusi tertentu kerana layanan yang dijanjikan secara pengiklanan tidak direalisasikan. Ini jelas menepati takrifan KOMPLEN seperti yang telah disebutkan sebelum ini iaitu: “... membandingkan apa yang telah terjadi dengan apa yang sepatutnya terjadi.” Walau bagaimanapun, kajian yang menjadi asas kepada kertas kerja ini tidak memberi tumpuan pada KOMPLEN rasmi, oleh yang demikian tidak mempunyai data yang secukupnya untuk dibincangkan di sini.

2. KOMPLEN tidak rasmi

KOMPLEN jenis ini merupakan yang terbanyak diperkatakan oleh kebanyakan responden dalam wawancara ini. Salah satu kajian terawal, iaitu oleh Boxer (1993) terhadap KOMPLEN jenis ini yang didefinisikannya sebagai ‘KOMPLEN tidak langsung’ (*indirect complaint*), mendapati ianya berlaku dengan meluas dalam interaksi seharian penutur asli bahasa Inggeris di Amerika Syarikat. Terdahulu dari itu, kajian oleh D’Amico Reisner (1985) mendapati kecenderungan ini dipengaruhi oleh pemupukan semangat kekitaan di antara penutur melalui lakuan bahasa yang mempunyai sifat penilaian negatif.

Di dalam komuniti bahasa Melayu, KOMPLEN jenis ini adalah satu pengujaran rasa tidak puas hati terhadap sesuatu kejadian atau perlakuan seseorang dan dikenali dengan beberapa istilah seperti KOMPLEN, merungut, mengadu, berleter, dan menegur. Istilah-istilah ini membentuk kategori-kategori KOMPLEN dalam interaksi penutur-penutur bahasa Melayu, kerana setiap satu daripadanya dapat dibezakan mengikut struktur penyampaiannya dan mempunyai fungsi-fungsi sosial tersendiri. Berikut merupakan huraian analisis dari dapatan wawancara tersebut berkenaan dengan peristilahan untuk KOMPLEN dalam masyarakat Melayu.

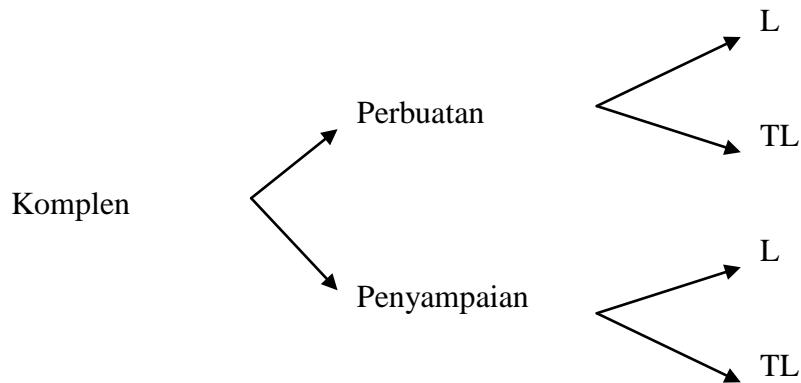
I. Komplen²

Jenis KOMPLEN yang pertama ini merupakan pernyataan rasa tidak puas hati seseorang (A) terhadap perlakuan seseorang yang lain (B) ke atasnya, dan dilakukan melalui tiga cara:

- i. Menyatakannya secara Langsung perbuatan dan penyampaian terhadap B,
- ii. Menggunakan orang perantaraan (C) untuk menyatakannya kepada B.
- iii. Menyatakannya secara Langsung perbuatan kepada B, tetapi TL penyampaian

Perbuatan dan penyampaian adalah dua aspek perlakuan komplek dalam komuniti bahasa ini. Kedua-dua aspek ini dimanifestasikan sama ada secara Langsung atau Tak Langsung, dan ditandai dengan Langsung perbuatan atau Langsung penyampaian, serta Tak Langsung perbuatan atau Tak Langsung penyampaian. Ianya merupakan rumusan daripada dapatan catatan etnografi (bukan wawancara) dan diringkaskan seperti dalam gambarajah di bawah:

² Di tulis dalam huruf kecil kerana ia dianggap sebagai salah satu istilah yang bermaksud menyampaikan rasa tidak puas hati. Ianya termasuk dalam salah satu jenis KOMPLEN dalam bahasa Melayu.



Rajah 1: Aspek dan manifestasi komplek

Berbalik kepada perbincangan tentang tiga cara komplek yang dinyatakan di atas, dalam perlakuan (i), A akan menyatakannya secara berhadapan atau bersemuka dengan B, atau menyampaiannya terus kepada B melalui telefon. B mempunyai hubungan yang rapat dengan A, sama ada dari segi kekeluargaan atau rakan sekerja. Ranah kejadian juga bersekitar dalam interaksi sosial di tempat tinggal dan pejabat.

Perlakuan ii, biasanya terjadi terhadap pelaku yang tidak mempunyai hubungan yang rapat dengan penutur (A), atau apabila penutur enggan mengajukannya terus kepada pelaku meskipun dirasakannya perlu untuk pelaku mengetahui bahawa perbuatannya telah menyinggung A. Perlakuan komplek A kepada C adalah secara struktur komplek langsung, dan penyampaian komplek tersebut kepada B oleh C kadangkala merupakan sebahagian daripada lakuan bahasa ‘teguran’ (Marlyna Maros & Khazriyati Salehuddin 2002). Ianya akan ditunjukkan dalam contoh yang akan diberikan nanti.

Untuk perlakuan iii, A merasa tidak puas hati dengan perlakuan B dan memberitahu terus kepada B, tetapi menyampaiannya secara gaya bahasa yang TL.

Komponen linguistik untuk KOMPLEN jenis ini biasanya mengambil turutan berikut: (Sapaan), (Orientasi), (Justifikasi), (Penilaian), Pernyataan KOMPLEN (PK), dan (Justifikasi). Komponen Pembetulan atau Remedy, ditulis di sini sebagai ‘Cadangan Pembetulan/CP’. Bentuk-bentuk dalam kurungan merupakan fitur-fitur opsyenal, dan yang tidak berada dalam kurungan merupakan fitur wajib. Komponen-komponen ini membentuk ‘set lakuan bahasa’ untuk lakuan bahasa KOMPLEN seperti yang difahamkan oleh komuniti bahasa ini.

Dapatan menunjukkan komponen Pernyataan KOMPLEN kebanyakannya berbentuk ayat tanya, oleh itu kadangkala ianya ditulis sebagai PK/ Pertanyaan. Dapatan ini bersamaan dengan formula keseluruhan KOMPLEN dalam dapatan Schaefer (1981). Berikut merupakan beberapa contoh komplek yang dilakukan melalui tiga cara seperti

dibentangkan di atas. Contoh-contoh ini disertakan dengan sedikit penerangan konteks peristiwa dan disusuli dengan pecahan-pecahan ujaran dan komponen.

i. Komplek yang dilakukan secara Langsung perbuatan dan penyampaian:

Contoh pertama (1) melibatkan seorang responden perempuan kepada pembantu rumahnya. Peristiwa ini berlaku pada waktu minum petang di rumah responden. Hidangan minuman petang itu dibuat oleh pembantu rumah penutur tersebut dan ujaran di bawah ini berlaku sebaik sahaja responden merasa minuman tersebut:

(1) “Hai Ato:n, engkau nak bunuh aku ke::? Apasal air engkau ni manis sangat pulak hari ni?”

(Sumber: Resp 2/p)

Ujaran tersebut dipecahkan kepada komponen-komponen berikut:

“Hai Ato:n (Sapaan), engkau nak bunuh aku ke::?(Penilaian) Apasal air engkau ni manis sangat pulak hari ni(Pertanyaan/PK)?”

Komplek dari peristiwa kedua (2) berlaku di sebuah bengkel membaiki kereta. Seorang pelanggan telah menghantar keretanya ke bengkel responden dua minggu sebelumnya untuk diservis. Semasa sesi wawancara, beliau mengunjungi responden sekali lagi kerana menghadapi masalah dengan kereta yang baru diservis itu. Berikut adalah ujaran pelanggan tersebut, seorang lelaki, kepada responden, tuan punya bengkel tersebut, seorang wanita:

(2) “Ada minyak menitik, *filter* tak ikat kuat, tolong *check* kan.”

(Sumber: Resp 14/p)

“Ada minyak menitik (Pernyataan KOMPLEN), *filter* tak ikat kuat (Justifikasi), tolong *check* kan (Cadangan Pembetulan)”.

Peristiwa dalam contoh ketiga (3) berikut berlaku di sebuah restoran di antara responden, seorang wanita dengan seorang pelayan kedai:

(3) “Kena er saya dah *order* lama, kenapa tak sampai-sampai lagi?”

(Sumber: Resp. 6/perempuan).

Pernyataan di atas merupakan rasa tidak puas hati terhadap kelambatan penyediaan makanan yang dipesan dari sebuah kafeteria. Pelaku pada mulanya ingin membuat pernyataan KOMPLEN, tetapi mengubah fikiran dengan komponen Orientasi terlebih dahulu mungkin kerana mengambil kira kesopanan dalam mengujarkannya.

“Kena er (Orientasi) saya dah *order* lama (Justifikasi), kenapa tak sampai-sampai lagi? (Pertanyaan/Pernyataan KOMPLEN)

Contoh keempat (4) melibatkan dua orang pegawai kerajaan yang mempunyai status sosial yang sama. Tempat kejadian adalah di dalam pejabat sebelum bermula sebuah mesyuarat. Komplén diucapkan oleh seorang pegawai lelaki kepada seorang pegawai perempuan.

4. “Kenapa *you order* macam ni? *You* sepatutnya *separatekan* gula dengan susu.”
(Sumber: Resp. 15/p)

Kenapa *you order* macam ni? (Pertanyaan/Pernyataan KOMPLEN) *You* sepatutnya *separatekan* gula dengan susu.(Justifikasi)

Menurut Model Kesantunan penutur-penutur dari status sosial yang sama akan berusaha untuk menjaga airmuka pasangan interaksi, tetapi contoh 4 menunjukkan seorang pegawai lelaki mengajukan komplén kepada rakan sekerjanya, seorang pegawai wanita. Komplén tersebut berlaku di pejabat sejurus sebelum bermula mesyuarat. Ia berlaku kerana pegawai lelaki itu tidak puas hati dengan hidangan untuk mesyuarat yang dipesan oleh teman sekerjanya itu. Dalam kejadian ini, faktor jantina, iaitu seorang lelaki yang merasakan mempunyai kuasa ke atas seorang perempuan dalam masyarakat ini, mungkin menjadi peranan terjadinya komplén L dalam interaksi pegawai-pegawai tersebut. Tetapi dari perspektif teori Bonjol, ujaran komplén kepada mereka dari taraf yang sama dilihat sebagai suatu aksi sosial untuk menguatkan semangat kekitaan yang ada. Dalam contoh di bawah ini, pegawai lelaki tersebut mungkin telah merasa selesa dengan rakan sejawatnya sehingga beliau tidak memperdulikan kesan ujaran komplennya terhadap rakannya itu.

Seperti contoh ketiga (3), komplén keempat (4) ini berlaku secara L perbuatan dan penyampaian. Kedua-dua contoh di atas menunjukkan bahawa komplén secara Langsung perbuatan dan penyampaian boleh berlaku di antara mereka dari taraf sosial yang berlainan, atau yang sama. Bagi yang berlainan taraf sosial, penutur komplén adalah dari taraf yang lebih tinggi dari pendengar, sesuatu yang lazim terjadi dalam mana-mana budaya (Gass dan New 1996; Trosborg 1994; Brown dan Levinson 1987, 1978). Status yang lebih tinggi menurut Model Kesantunan, bererti seseorang penutur mempunyai kuasa yang lebih ke atas pendengar, oleh itu penutur tersebut merasa ‘berhak’ mengajukan perasaan tidak puas hatinya kepada pendengar itu. Oleh itu, komplén tersebut dilihat sebagai sebuah perlakuan sosial yang menunjukkan peranan kuasa dalam interaksi.

Contoh-contoh yang seterusnya adalah komplén yang tidak mengandungi komponen-komponen opsyenal, sebaliknya terus kepada komponen Pernyataan KOMPLEN.

(5) “Apa ni, universiti tak bagi apa pun ke?”
(Sumber: Resp. 4/lelaki)

Komplén ini merupakan reaksi oleh seorang pegawai lelaki (A) kepada seorang kerani perempuan (B) setelah A diberitahu oleh B bahawa tiada peruntukan alat-alat tulis diberikan kepada pegawai-pegawai di institusi tempat ia bertugas.

(6) “Abah selalu balik lewat”.

(Sumber: Resp. 10/lelaki).

Pengujaran tersebut dilakukan oleh anak lelaki responden (A) kepadanya (B).

(7) “Apasal kuih ni macam ni?” dan “Kenapa you order kuih yang macam ni?”

(Sumber: Resp. 15/p)

Pelaku komplek (A) adalah seorang pegawai lelaki dan komplek tersebut ditujukan kepada seorang pegawai perempuan (B).

ii. Melalui orang perantara yang menyampaikannya kepada pelaku atau penyebab komplek

Menggunakan orang ketiga adalah salah satu daripada cara ahli komuniti bahasa Melayu mengajukan perasaan tidak puas hati mereka terhadap sesuatu perkara. Orang ketiga itu akan menyampaikan rasa tidak puas hati tersebut pada waktu yang sesuai kepada pihak yang sepatutnya mendengar komplek tersebut. Perkara sebegini biasa melibatkan hubungan yang tidak begitu akrab, misalnya hubungan kejiwaan dan hubungan di pejabat. Pernyataan KOMPLEK melalui cara ini dapat mengelak daripada konfrontasi atau persepsi kurang menyenangkan di antara penutur dan pendengar di samping dapat mencari jalan untuk membetulkan kejadian yang menimbulkan sesuatu rasa tidak senang itu. Dua contoh berikut memberikan bayangan kepada penggunaan perantara:

Peristiwa pertama (1) biasa berlaku dalam mana-mana kawasan kejiwaan di Bandar Baru Bangi. Contohnya seseorang yang merasa ketenteramannya terganggu kerana perbuatan jirannya memasang radio dengan kuat atau berkelakuan sosial yang tidak menyenangkan, memilih untuk mengutarakan rasa tidak puas hatinya kepada pihak organisasi kejiwaan di tempatnya. Organisasi ini selalunya merupakan sebuah pertubuhan sosial yang dibentuk sendiri oleh penduduk sesebuah kawasan kejiwaan dan dipanggil dengan nama-nama seperti Jawatan Kuasa Kebajikan Penghuni-penghuni Kawasan X, Jawatan Kuasa Surau X, dan sebagainya. Di kawasan BBB ini, organisasi-organisasi seperti ini adalah sesuatu yang lumrah, dengan saiz dan keaktifan yang berbagai. Adalah sesuatu yang lumrah juga bagi penghuni-penghuni menyelesaikan masalah-masalah yang bersabit hubungan kejiwaan menggunakan organisasi ini sebagai perantara – alasannya, “kita orang Melayu, kita susah nak *confront directly* ...” (info.9/lelaki).

Peristiwa ketiga (2) untuk contoh komplek yang menggunakan pihak ketiga untuk menyampaikannya kepada pelaku melibatkan situasi tempat kerja. Menurut salah seorang responden, pekerja yang merasa tidak puas hati terhadap rakan setugas yang tidak menjalankan tugasnya dengan sempurna dan menjejaskan mutu kerja sepasukan, mengemukakan rasa tidak puas hati tersebut melalui pihak ketiga kepada pihak pentadbiran. Di sini, perantara itu biasanya rakan setugas yang mempunyai hubungan yang baik dengan pihak atasan yang bertanggungjawab mengatur pasukan-pasukan

kerja. Menurut responden, beliau dan rakan-rakan sekerjanya berpendapat berhadapan dengan pihak pentadbiran akan menyukarkan hubungan dengan mereka di masa hadapan. Dan bercakap di “belakang” pula membawa maksud yang tidak baik (mengumpat: responden 7/p) di sisi kepercayaan agama mereka ini. Oleh itu, menggunakan orang perantaraan, merupakan jalan terbaik untuk menyampaikan ketidakpuasan hati mereka terhadap pihak atasan.

Terdapat juga cara penyampaian kepada orang ketiga, tetapi dinyatakan bukan dengan tujuan supaya komplek itu disampaikan kepada pelaku, tetapi hanya untuk melepaskan perasaan tidak puas hati yang dialami oleh seseorang itu. Perbuatan ini kadangkala disebut sebagai “mengadu” (responden 1/lelaki, 7/p, 9/lelaki, 14/p, 15/p dan 18/p).

Perlakuan mengadu ini menyamai perlakuan komplek tidak langsung dalam kajian Boxer (1993), dari aspek komplek terhadap sesuatu atau seseorang yang tidak hadir³. Seperti dapatan Boxer, kajian ini juga menunjukkan bahawa mengadu terjadi dalam banyak konteks dan melibatkan pendengar dari berbagai status. Tetapi dua corak utamanya adalah C sebagai pendengar, sama ada merupakan seseorang yang mempunyai hubungan yang rapat dengan A, atau seseorang yang mempunyai kedudukan sosial dan kuasa yang lebih tinggi dari A misalnya ketua di tempat kerja A.

Fungsi perlakuan mengadu di antara mereka yang mempunyai hubungan yang akrab adalah untuk berkongsi masalah bagi mengurangkan bebanan emosi pengadu, dengan adanya kesanggupan mendengar dan mungkin menasihati dari C. Interaksi sedemikian menyumbang kepada pemupukan dan pengentalan semangat kekitaan antara penginteraksi. Tiada andaian bahawa perkara yang diadu oleh A berkenaan B kepada C itu perlu diberitahu kepada B, seperti dalam komplek jenis pertama.

Sebaliknya, bagi yang mengadu kepada yang mempunyai kedudukan sosial yang lebih tinggi, selain untuk mengurangkan bebanan emosi A ianya juga dibuat dengan harapan C dapat menolong ‘membetulkan apa yang tidak betul’ itu. Secara realitinya, aduan terhadap B yang dibuat kepada ketua A sebagai C, yang biasanya juga merupakan ketua B, boleh mempengaruhi persepsi ketua tersebut (C) terhadap B. Sekiranya ini berlaku, komplek tersebut boleh menjejaskan imej B. Beberapa orang responden mengesahkan perkara ini, iaitu, sememangnya A difahami sebagai mempunyai tujuan supaya C sebagai ketuanya mengambil tindakan terhadap B. Sebagai responden terhadap aduan A, biasanya C sebagai ketua akan menasihati A supaya bersabar (informan 14, 15, 16 dalam contoh di bawah).

Berikut adalah contoh-contoh perlakuan mengadu:

“Er kita dah buat dah elok-elok cantik cantik dah. Tapi bila sampai kat atas, suruh buang-buang semua. Jadi ni macam buang masa, buang tenaga kita, buang duit. Ni buat apa – buat ubah-ubah gini. Padahal dah setuju dah mula-mula tu. Jadi bila: agaknya di- dia denga::r cakap orang lain, dah dia tak setuju pulak. Jadi macam, susahlah kita nak kerja

³ Istilah yang digunakan oleh Boxer ialah “*not present*”.

macam ni, macam menyekat daya kreativiti kita. Kalau saya bercakap dekat sini, karang, ye lah, sampai ke kepada pihak atas tu kan, jadi: lain pulak.”

(Info 14/p)

“Macam tu la kak Ani, semua saya yang buat, sedangkan dia ni, mengampu aje lebih. Tapi bila dalam borang SSB, dia kata dia semua buat kerja-kerja tu. Jadi saya kata kat dia, ah dia datang kat saya – ah dari seberang saya tengok saya kata, “kenapa ni? Kalau you dah tulis dalam borang tu, you buat – semua benda-benda I – you buat. You ambik balik semua kerja-kerja ni.”

(Info 15/p)

“Susah lah kerja dengan orang er:: B ni. Setiap kali kita jumpa, asyik tak ada. Pukul lapan setengah, tak masuk lagi, pukul dua belas dah keluar. Bila kita nak suruh buat er: apa-apa pindaan-pindaan ke sikit, er: dia kata bukan kerja dia. Kerja sapa? Takkan er: kerja sa – takkan saya pulak nak mari buat kerja kat sini. Kerja orang XY. Ah kalau macam tu, ah tok sah ada orang B lah, biar kita semua buat.”

(Info 16/p)

Ketiga-tiga contoh di atas adalah pengaduan pegawai-pegawai perempuan kepada rakan sekerja yang juga seorang perempuan. Dari pengalaman mewawancara, penyelidik mendapati interaksi pengaduan antara pelaku-pendengar yang mempunyai hubungan jarak sosial yang rapat, terkandung dalam rangkaian penceritaan sebagai memberikan konteks kepada perkara yang diadu itu. Sebuah komplek dalam kategori aduan di kalangan pelaku-pendengar yang mempunyai jarak sosial yang rapat, boleh mengambil masa yang lama, tidak sekadar sepanjang contoh-contoh di atas. Penyelidik sendiri telah merakam data yang mengandungi sebuah aduan semata-mata sepanjang lebih kurang satu jam. Aduan yang mengambil masa yang pendek terjadi di antara pekerja lelaki (A) dan ketuanya (C) seorang wanita. Contoh aduan sebegitu diberi oleh responden 7/p:

“Assalamualaikum ‘cik Aishah, er hari ni si Ali tu datang lambat. Tapi selalu datang lambat dia tu ‘cik Aisyah.”

iii. Mengajukan komplek terus kepada pelaku tetapi dengan bahasa penyampaian yang Tak Langsung

Terdapat komplek yang dilakukan secara berlapik atau “*dressed*” mengikut istilah D’Amico Reisner (1983). Keadaan di bawah adalah satu contoh bagaimana komplek tak langsung dilakukan dalam budaya Melayu:

“awak tu perempuan, besok nanti, rumahtangga isteri,” . (Sumber: Resp. 7/p)

Pengujaran ini adalah penyampaian komplek ibu responden kepadanya kerana tidak puas hati dengan jadual pekerjaan anaknya sebagai seorang penyelidik berita sebelum pekerjaannya sekarang sebagai seorang pustakawan. Garis-garis di akhir ayat tersebut adalah sambungan komponen Justifikasi dan Penilaian yang diberikan yang dipendekkan

oleh responden sebagai “nye nye nye nye” sahaja. Kerana tidak puas hati terhadap pekerjaan anaknya yang sering harus bekerja shif malam, ibu tersebut sentiasa mengutarakan komplennya dengan pendekatan berlapis seperti di atas, atau mengucapkan yang berikut apabila terdapat iklan-iklan tertentu yang dilihatnya: “kalau minta kerja kat sini kan bagus.” Atau “inikan bagus kerja macam ni? Daripada awak kerja macam tu nanti awak macam ni jadi macam ni macam ni. Inikan bagus. Kenapa tak cuba kerja macam tu”. Kadang-kadang dia akan mengatakan “cikgu, jadi cikgu bagus”.

Pernyataan berlapis merupakan salah satu strategi untuk tidak menampakkan persetujuan penutur dengan jelas, yang merupakan salah satu daripada contoh perbuatan berbudi bahasa dalam budaya Melayu. Dengan cara berlapis ini, rasa tidak puas hati penutur secara amnya kelihatan seperti sebuah lakuan Cadangan, sesuatu yang mempunyai nilai yang positif berbanding Pernyataan KOMPLEN. Faktor umur penutur yang lebih tua dari pendengar (responden/anak perempuan penutur) menunjukkan bahawa pernyataan berlapis biasa digunakan oleh generasi yang lebih tua dan mencerminkan amalan berbudi bahasa dalam budaya Melayu oleh generasi tersebut (Jamaliah, 2001).

II. Leter

Selain dari istilah komplek, terdapat beberapa lagi istilah yang merupakan cetusan rasa tidak puas hati dikalangan masyarakat Melayu BBB. Terdapat perbezaan dari segi pendengar dan cara penyampaian KOMPLEN itu dilakukan. Salah satu daripada istilah tersebut adalah “leteran”.

Leteran adalah pernyataan rasa tidak puas yang dialami oleh seseorang (A) kerana perlakuan seseorang yang lain (B) dan disampaikan secara langsung kepada B. Bezanya dengan komplek adalah dari segi perlakuannya yang tidak dibuat secara berhadapan atau bersemuka dengan B atau sesiapa, sebaliknya diujarkan sambil melakukan kerja lain (seperti kerja-kerja rumah) dan B ada berhampiran pelaku. Struktur pengujarannya mengandungi beberapa struktur yang berulang-ulang, dan disampaikan dengan nada suara yang tinggi. Dari dua sumber yang berlainan, terdapat komponen justifikasi yang menyatakan kelemahan fizikal akibat perbuatan B. komponen ini ditandakan dengan huruf condong dalam contoh-contoh di bawah. Perlakuan berleter kadang-kadang dirujuk sebagai ‘marah’ kerana ciri nada yang tinggi dan bersifat ujaran sehala, iaitu tiada respons dari pendengar atau pelaku yang menyebabkan terjadinya leteran itu. Dari data kajian ini, pada kebiasaannya penutur sesebuah leteran merupakan seorang wanita, dan pendengarnya anak-anak penutur tersebut.

Contoh-contoh leteran:

“Jangan, janganlah bising, *pening kepala umi ni*”, “tolo:nglah jangan bising. Masuk bilik masing-masing, buat kerja.” (Sumber: Resp. 8/p)

“ kenapa ni, tak sangkut ni, bilik ni, er, towel ni. Kenapa tak kemas er katil ni. Buat buat. Ha jangan ni. Ha la ni yang nak marah ni. Hari-hari ma nak, ma nak kena ingatkan

perkara yang sama. Macam mana ni. *Tak larat dah. Penat.* Kalau kata, ada benda tumbuh kat mulut ni, dah penuh dah berbiji-biji kat mulut.” (Sumber: Resp. 18/p)

III. Rungutan

Rungutan menyerupai KOMPLEN tak langsung dari kajian Boxer (1993) yang ditakrifkannya sebagai “*indirect complaint*”. Ianya merupakan pernyataan rasa tidak puas hati terhadap seseorang atau sesuatu keadaan, dan dilakukan samada secara bersendirian atau diceritakan kepada orang lain. Perlakuan secara bersendirian tersebut boleh terjadi sewaktu pelaku sedang berseorangan atau ditemani orang lain sama ada di rumah atau di pejabat, atau di mana sahaja. Sekiranya pelaku berada di rumah dan orang yang menyebabkan rungutan itu terjadi ada bersama mendengarnya, ianya mungkin mengundang interaksi dengan pelaku. Sekiranya di pejabat, rungutan seorang kakitangan boleh merupakan KOMPLEN tak langsung yang boleh diinterpretasikan sebagai strategi untuk mendapat perhatian dari pihak-pihak tertentu. Begitu juga dengan rungutan di tempat-tempat lain, contohnya sewaktu menunggu giliran untuk sesuatu urusan. Rungutan dalam konteks sedemikian boleh menjadi suatu strategi mendapat persetujuan pendengar berdekatan terhadap kebenaran adanya sesuatu masalah yang menimbulkan rasa tidak puas hati terhadap penutur.

Rungutan yang mendapat reaksi dari pendengar bersamaan dengan komplek tak langsung dalam kategori I di atas dan dikategorikan sebagai sebuah metaKOMPLEN, iaitu sebuah penceritaan pengujaran rasa tidak puas oleh seseorang yang lain, contohnya;

“*My mother*, kalau datang rumah *I* mesti kata, “Rumah ni, macam sampan pecah”
(Sumber: Resp. 2/p)

MetaKOMPLEN berbeza dengan leteran kerana ketiadaan ujaran yang berulang-ulang seperti dalam leteran, tetapi mengandungi hanya satu sahaja komponen, iaitu Pernyataan KOMPLEN, seperti dalam contoh di atas.

Contoh-contoh rungutan dalam berbagai situasi diberikan di bawah:

1. “Eh, kenapalah kawasan ini macam ni sangat.” Responden 8/p mengimbas rungutannya berkenaan penjual-penjual barang-barang jualan langsung yang datang ke rumahnya, walau pun pada hari Ahad iaitu hari cuti umum.

2. “Ada ke bos kata kita tak ada kerja? Orang lain semua ada kerja?”
(Sumber: Resp. 6/p).

Contoh ini adalah rungutan responden terhadap ketuanya dan dilakukan dalam pejabat. Sewaktu mengucapkannya beliau duduk di kerusi berhadapan meja kerjanya sambil mencapai peralatan-peralatan tulis di atas meja tersebut. Pengujarannya dibuat secara bersendirian, tetapi terdapat beberapa orang pekerja lain di pejabat tersebut yang mungkin mendengar rungutannya itu.

3. “Ya Allah, ma::na lah orang ni, apa::lah susah sangat nak angkat telefon.”
(Sumber: Resp. 15/p)

Seorang pegawai merungut sedemikian sambil menantikan panggilan telefonnya kepada operator diangkat. Menurutnya beliau seringkali merungut sedemikian apabila panggilannya tidak diangkat. Perasaan tidak puas hatinya menyebabnya “ kadang-kadang tu, *I* sampai cakap sendiri dekat telefon tu.”

Kesemua contoh rungutan di atas melibatkan penutur perempuan, untuk itu, kesimpulan awal boleh dibuat untuk mengatakan bahawa kebanyakan penutur yang terlibat dengan lakuan bahasa rungutan terdiri daripada kaum wanita.

Kesimpulan

Perlakuan KOMPLEN adalah suatu kelaziman berbahasa dalam komuniti bahasa Melayu, sungguhpun komuniti ini dikatakan akan mendingkan diri dalam situasi-situasi yang tidak menyenangkan hati mereka. Tetapi pernyataan mendingkan diri itu mungkin melibatkan aspek perbuatan dan penyampaian Langsung kepada pihak yang mempunyai keupayaan untuk membetulkan sesuatu yang tidak betul itu. KOMPLEN yang dirumuskan sebagai menjadi kelaziman berbahasa ini, seperti dalam dapatan dari komuniti bahasa yang lain juga, adalah KOMPLEN dalam interaksi sosial. Fungsi lakuan bahasa ini dalam interaksi sedemikian terbukti melalui cara penyampaian KOMPLEN yang berbeza mengikut keperluan interaksi dan kemahuan penutur. Sebahagian yang dapat diperolehi dari wawancara dengan sebahagian ahli komuniti bahasa Melayu setakat ini adalah dengan cara komplek, leteran, rungutan, atau aduan. Istilah-istilah ini sebenarnya adalah gambaran strategi-strategi interaksi dalam budaya Melayu melalui perlakuan KOMPLEN.

Walaupun terdapat beberapa bahagian, seperti dalam KOMPLEN jenis “mengadu” yang memerlukan data yang lebih untuk mendapatkan gambarannya yang lebih mendalam, dapatan setakat ini sekurang-kurangnya merupakan langkah awal untuk memeri sebuah lakuan bahasa yang kerap dinafikan berlaku dalam komuniti bahasa Melayu. Perbezaan istilah sebagai mewakili kepelbagaian struktur dalam KOMPLEN tak rasmi ini boleh dijadikan panduan dalam memilih jenis KOMPLEN tak rasmi yang mana yang ingin dibuat kajian lanjutan. Perkara ini perlu diberi perhatian dalam usaha untuk menambahkan khazanah penyelidikan dan perbahasan dalam ilmu sosio-pragmatik bahasa Melayu.

Rujukan

Asma Abdullah. 1996. *Going Glocal: Cultural Dimensions in Malaysian Management*. Kuala Lumpur: Malaysian Institute of Management.

Asmah Haji Omar. 1992. *The Linguistic Scenery in Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Blum-Kulka, S. 1982. "Learning to say what you mean in a second language: A Study of the speech act performance of learners of Hebrew as a second language", *Applied Linguistics* 3:29-59.

Blum-Kulka, S. dan Olshtain, E. 1984. "Request and apology: a Cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP)", *Applied Linguistics*, 5:3, 197-213.

Blum-Kulka, S., House, J., dan Kasper G. 1989. *Cross-Cultural pragmatics: requests and apologies*. Norwood, N.J: Ablex.

Bonikowska, M. 1988. "The Choice of Opting Out", *Applied Linguistics*, 9:2,169-181.

Boxer, D. 1993a. *Complaining and commiserating: A speech act view of solidarity in spoken American English*. New York: Peter Lang.

Chen, R. 1993. "Responding to Compliments: A Contrastive Study of Politeness Strategies between American English and Chinese Speakers", *Journal of Pragmatics*, 20: 49-75.

Daikuhara, M. 1986. "A Study of Compliments from a Cross-Cultural Perspective: Japanese vs. American English", *Penn Working Papers in Educational Linguistics*, 2:2, hlm. 23-41.

D'Amico-Reisner, L. 1985. *An ethnolinguistic study of disapproval exchanges*. Tesis PhD. University of Pennsylvania.

DeCapua, Andrea. 1998. The Transfer of Language Speech Behavior into a Second Language: A Basis for Cultural Stereotypes? *Issues in Applied Linguistics*, 9, 1, 21-36.

Hymes, D. 1972b. Models of the interactions of language and social life. In *Directions in Sociolinguistics*, Gumperz J., and D. Hymes (peny.), ppl 35-71. New York: Holt, Rinehart&Winston.

Kamus Dewan Edisi Keempat. 2005. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Kamus Dwibahasa Bahasa Inggeris-Bahasa Malaysia. 1996. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Maeshiba, N., Yoshinaga N., Kasper, G., dan Ross, S. 1996. "Transfer and proficiency in interlanguage apologizing" Dalam Gass, S. & New, J. (peny.), *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, 155-190. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Manes, J. dan Wolfson, N. 1981. "The Compliment Formula". Dalam F. Coulmas (peny.) *Conversational Routine: Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*, 69-92. The Hague: Mouton.
- Marlyna Maros & Khazriyati Salehuddin. 2002. Teguran dalam Bahasa Melayu. *MANU*, Bil 7 2002:153-163.
- Narita, S. & Young, R. 1994. "Apologies in English by Japanese Learners", *JALT Journal* 16, 75-81.
- Nash, T. 1983. An instance of American and Chinese Politeness Strategy. *RELC Journal*, 14, 2. 287-98.
- Olshtain, E. and L. Weinbach. 1987. "Complaints: A study of speech act behavior among native and non-native speakers of Hebrew." Dalam Jef Verschueren and Marcella Bertuccelli-Papi, (peny.), *The Pragmatic Perspective: Selected Papers from the 1985 International Pragmatics Conference*, 195-208. Amsterdam: Benjamins.
- Oxford Advanced Learner's English-Malay Dictionary*. 2000. Kuala Lumpur: Fajar Bakti.
- Piotrowska, M. 1987. *An investigation into the sociolinguistic competence of Hong Kong University students with specific reference to "making complaints"*. Manuskrip tak diterbitkan. Hong Kong: University of Hong Kong, Language Center.
- Rader, M. 1977. "Cohesive patterning in complaint letter." Kertas kerja tak diterbitkan, University of California, Berkeley.
- Schaefer, E. J. 1982. *An Analysis of the discourse and syntax of oral complaints in English*. Tesis MA tak diterbitkan. Los Angeles: ESL Section, Department of English, University of California.
- Sharrock, W.W. & Turner, R. 1978. "On a Conversational Environment for Equivocality". Dalam Schenkein, Jim (peny.). *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. New York: Academic Press.
- Mohd. Taib Osman. 1988. *Bunga Rampai Kebudayaan Melayu*. Kuala Lumpur: DBP.
- Teo Kok Seong. 1996. "The Acquisition of Malay as a Second Language: A Case of the Essentiality of Culture Learning." Kertas yang dibentangkan di Seminar Southeast Asian Linguistics Society VI, May 10 – 12, University of Oregon, Eugene, USA.

Tickle, A. L. 1991. "Japanese refusals in a business setting". *Papers in Applied Linguistics-Michigan*, 6 (2), 84-108.

Trosborg, A. 1995. *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints and Apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.

Wolfson, N. 1989. *Perspectives: Sociolinguistics and TESOL*. Rowley, MA: Newbury House.

Wolfson, N. 1988. The bulge: A theory of speech behavior and social distance. Dalam Fine, J. (peny.), *Second Language Discourse: A textbook of Current Research*. Norwood, NJ: Ablex.

Wolfson, N. and E. Judd (peny.). 1983. *Sociolinguistics and language acquisition*. Rowley, MA: Newbury House.

