

Penolakan Ajakan Menerusi WhatsApp dalam Masyarakat Melayu: Satu Kajian Strategi Kesantunan

*Declining an Invitation Using WhatsApp in the Malay Community:
A Case Study of Politeness Strategies*

Natsue Hieda, Nor Hashimah Jalaluddin & Mohammad Fadzeli Jaafar

ABSTRAK

Penolakan ajakan adalah salah satu lakuan bahasa yang penting diperhatikan kerana ia memerlukan penjagaan air muka lawan tutur. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti strategi penolakan ajakan menerusi WhatsApp dalam kalangan 20 orang informan Melayu dengan membuat perbandingan di antara dua situasi yang berbeza, iaitu ajakan untuk pergi membeli-belah bersama dan ajakan untuk datang ke parti di rumah. Data kajian ini diperolehi melalui kaedah lakonan terbuka menerusi aplikasi WhatsApp. Kekerapan penggunaan formula semantik, purata penggunaan formula semantik per kapita serta purata penggunaan emoji dibandingkan mengikut dua situasi tersebut. Strategi kesantunan yang diambil oleh informan dibincangkan berdasarkan teori kesantunan yang diutarakan oleh Brown dan Levinson. Hasil kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhannya informan lebih cenderung untuk mementingkan kesantunan positif apabila mereka menolak ajakan. Informan juga memilih strategi kesantunan positif yang sesuai bergantung kepada situasi yang berbeza. Terdapat dua jenis formula semantik yang menunjukkan perbezaan signifikan di antara dua situasi tersebut. Formula semantik {cadangan} lebih kerap digunakan dalam situasi ajakan untuk membeli-belah, manakala {kata seru positif} lebih kerap digunakan dalam situasi ajakan untuk mengadakan parti secara signifikan. Pernyataan {sebab tambahan} juga cenderung untuk lebih banyak digunakan dalam situasi ajakan untuk mengadakan parti. Namun, tiada perbezaan signifikan dari sudut purata penggunaan formula semantik per kapita. Emoji wajah [emosi positif] juga lebih banyak ditemui dalam situasi ajakan untuk mengadakan parti secara signifikan. Kajian ini telah menonjolkan strategi penolakan ajakan oleh informan Melayu melalui kaedah lakonan menerusi WhatsApp dalam memelihara kesantunan berbahasa.

Kata kunci: penolakan ajakan; WhatsApp; informan Melayu; emoji; Teori Kesantunan

ABSTRACT

The declining of an invitation is an important type of speech act to observe since it needs to deal with the face of the person receiving the decline. The objective of this study is to investigate invitation refusal strategies using WhatsApp among 20 Malay informants by comparing two different situations, an invitation to go shopping and an invitation to a home-party. The data for the study were obtained using open role-play through WhatsApp. The study compared the frequency of semantic formula usage, the average usage of semantic formulas per capita and the average usage of emojis between the two situations. The politeness strategies adopted by informants were discussed based on the politeness theory introduced by Brown and Levinson. The results showed that overall, the informants tended to emphasise positive politeness when declining an invitation. They also chose the appropriate positive politeness strategies depending on different situations. Two types of semantic formulas showed significant differences between the two situations. {Alternative} was used significantly more often for shopping, while {positive reaction} was used more often for the

home-party. Further, {additional reason} also tended to be used more often for the home-party. However, there were no significant differences from the perspective of the average usage of semantic formulas per capita. Emojis representing facial expressions [positive emotions] were also found significantly more often in situations for the home-party. This study highlighted the refusal strategies adopted by Malay informants in maintaining linguistic politeness by employing the method of open role-play using WhatsApp.

Keywords: declining an invitation; WhatsApp; Malay informants; emoji; politeness theory

PENGENALAN

Ajakan, iaitu “pelawaan atau jemputan untuk turut serta melakukan sesuatu” (*Kamus Dewan Edisi Keempat* 2007) adalah salah satu lakuan bahasa yang penting untuk membina, mengekalkan serta membangunkan hubungan manusia yang mesra dengan orang lain. Ajakan juga akan menerima keputusan sama ada penerimaan atau penolakan. Di antara dua keputusan tersebut, penolakan merupakan lakuan bahasa yang lebih rumit dan sukar direalisasikan kerana ia memberitahu pendengar sesuatu yang dia tidak mahu mendengar (Beebe et al. 1990). Oleh itu, penolakan ajakan memerlukan langkah-langkah untuk menjaga air muka lawan tutur sambil menyampaikan mesej keputusan. Untuk menjayakan komunikasi yang lancar dan sopan, kajian mengenai strategi penolakan ajakan dapat memberi gambaran berkenaan perlakuan patut yang boleh diterima oleh lawan tutur dalam sesuatu masyarakat.

Namun, kajian berkenaan penolakan ajakan dalam bahasa Melayu masih kurang dilakukan dengan bilangan kajian yang terhad. Terutamanya, kajian yang mengumpul data menerusi kaedah lakonan belum ditemui dalam kajian lampau tersebut, sebaliknya semua kajian lampau memperoleh data melalui kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana (seterusnya disebut sebagai TPW). Kaedah TPW mempunyai kelebihan dari sudut kemudahan dan kecekapan untuk mengumpul data yang berjumlah besar sekali gus, tetapi mempunyai beberapa kekurangan. Antaranya ialah, penggunaan bahasa yang berlainan dengan interaksi yang sebenar, penggunaan formula semantik atau strategi yang terhad, kepanjangan respons yang terhad, bilangan penukaran giliran yang terhad dan sebagainya (Beebe & Cummings 1996). Oleh yang demikian, gabungan beberapa kaedah termasuk lakonan dan pemerhatian digalakkan untuk mendapati gambaran perlakuan bahasa yang lebih lengkap dan sempurna (Cohen 1996).

Di samping itu, Brown dan Levinson (1987) menyarankan bahawa pemilihan strategi kesantunan ditentukan oleh tiga faktor utama, iaitu jarak sosial, kuasa relatif dan beban perlakuan. Namun, kajian lampau tentang kesantunan berbahasa dalam bahasa Melayu lebih membincangkan dua faktor sociolinguistik seperti jarak sosial (rapat atau tidak rapat) dan kuasa relatif (orang atasan, setaraf atau orang bawahan), tetapi kurang menerangkan pengaruh dari beban perlakuan (perbezaan situasi) itu sendiri.

Selain itu, data kajian penting untuk mencerminkan lakuan bahasa yang lebih realistik bagi responden atau informan. Semua kajian lampau tentang kesantunan berbahasa tersebut menyasarkan komunikasi bersemuka walaupun data diperoleh menerusi TPW secara bertulis. Namun, kajian yang menumpukan data bertulis dalam komunikasi tidak bersemuka masih belum dilakukan. Cara komunikasi tidak bersemuka telah berubah secara drastik pada tahun-tahun kebelakangan ini dengan dipengaruhi perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi, dari surat dan telefon ke perkhidmatan rangkaian sosial (*social networking service*, selepas ini disebut sebagai SNS) melalui peralatan telefon pintar. Dalam komunikasi media sosial seperti Facebook, Twitter dan WhatsApp, informasi visual seperti emotikon (Contoh: (^o^)) dan emoji (Contoh: 😊 dan 🤔) juga digunakan untuk menekankan emosi serta untuk mengawal nada mesej yang ingin disampaikan. (Fuzirah et al. 2017).

Sehubungan itu, kajian ini dilakukan dengan bertujuan untuk menonjolkan strategi penolakan ajakan dalam bahasa Melayu dengan menggunakan data yang diperoleh melalui kaedah lakonan terbuka menerusi aplikasi WhatsApp. Kajian ini juga membuat perbandingan di antara dua situasi ajakan yang berlainan, iaitu ajakan untuk pergi membeli-belah bersama dan ajakan untuk datang ke parti di rumah. Perbandingan di antara dua situasi tersebut dilakukan dari sudut kekerapan penggunaan formula semantik, purata penggunaan formula semantik per kapita dan purata penggunaan emoji. Seterusnya, kajian ini juga akan membincangkan strategi kesantunan yang diambil oleh informan berdasarkan Teori Kesantunan yang diutarakan oleh Brown dan Levinson (1987).

KAJIAN LITERATUR

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

Sebagai kajian yang bukan kontrastif, Nur Jannah dan Maslida (2017) mengkaji strategi berkomunikasi generasi muda Melayu berkenaan lakuan penolakan terhadap ajakan, tawaran, permintaan dan cadangan. Mereka menetapkan dua situasi ajakan, iaitu ajakan rakan untuk keluar makan tengah hari dan pelawaan seorang pensyarah untuk minum pagi. Mereka menggunakan kaedah TPW bertulis. Kajian mereka mendapati bahawa responden cenderung untuk menggunakan strategi tidak langsung berbanding strategi langsung dalam membuat penolakan bagi semua kategori. Selain itu, terdapat satu penambahan bagi “sipian penolakan (*adjuncts to refusals*)” yang dikemukakan oleh Beebe et al. (1990), iaitu ungkapan ketuhanan (Contoh: *Alhamdulillah* dan *In shaa Allah*) yang berfungsi sebagai salah satu faktor kesopanan dalam masyarakat Melayu yang beragama Islam. Hasil kajian mereka menunjukkan bahawa generasi muda Melayu masih mengamalkan nilai budi bahasa dan kesantunan dalam membuat penolakan.

Kajian kontrastif berkenaan penolakan ajakan di antara bahasa Melayu dengan bahasa Jepun telah dilakukan oleh Ito (2001, 2002, 2003) melalui satu projek perbandingan di antara penutur asli bahasa Jepun, penutur asli bahasa Melayu dengan pelajar bahasa Jepun berbangsa Melayu berkenaan strategi penolakan terhadap ajakan dan permintaan. Beliau mengatakan bahawa kajian lampau yang membuat perbandingan di antara bahasa Jepun dengan bahasa Asia Tenggara belum ditemui pada masa itu. Beliau menetapkan empat situasi ajakan dalam kajian beliau, iaitu ajakan untuk menyertai parti oleh guru kelas, ajakan untuk menyertai parti oleh guru bukan kelas sendiri, ajakan untuk bersia-siar oleh rakan yang rapat dan ajakan untuk bersiar-siar oleh rakan yang tidak rapat dengan kaedah TPW bertulis. Ito (2001) mendapati bahawa responden Melayu menggunakan formula semantik sebanyak 3.30 kali secara purata bagi situasi penolakan ajakan. Purata tersebut tidak menunjukkan perbezaan signifikan di antara purata bagi situasi penolakan permintaan sebanyak 3.26 kali secara purata. Sehubungan itu, beliau menyimpulkan bahawa beban perlakuan untuk menolak ajakan adalah lebih kurang sama dengan beban untuk menolak permintaan dalam bahasa Melayu. Ito (2002) turut menunjukkan bahawa kedua-dua penutur asli bahasa Melayu dan Jepun cenderung untuk menyatakan {permohonan maaf} dahulu dan kemudiannya diikuti oleh {sebab}. Beliau juga mendapati bahawa bahasa Jepun lebih ritual untuk menamatkan perbualan ajakan dengan ujaran {pengekal hubungan} tanpa pertimbangan jarak sosial, manakala {pengekal hubungan} tidak digunakan kepada lawan tutur yang tidak rapat dalam

bahasa Melayu. Ito (2003) turut membincangkan bahawa penutur asli bahasa Melayu kerap menggunakan {penangguhan} seperti “Kalau ada masa, saya akan pergi” atau “Mungkin saya akan sampai lewat sedikit” dengan bersikap untuk cuba tidak menolak sepenuhnya. Berkenaan hal tersebut, beliau berpendapat bahawa sikap untuk tidak menolak tersebut mencerminkan nilai kesantunan Melayu yang menindas keinginan diri sendiri dan mementingkan harmoni.

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

Seterusnya, kajian kontrastif berkenaan penolakan ajakan yang dilakukan oleh penutur asli bahasa Melayu dalam bahasa Inggeris sebagai bahasa kedua akan diberi tumpuan sebagai rujukan tambahan. Kajian tersebut memaparkan bahawa bahasa Inggeris menjadi bahasa yang dominasi terhadap komunikasi antara budaya dalam masyarakat Malaysia.

Maryam dan Wu (2012) memberi tumpuan kepada penolakan terhadap ajakan dalam bahasa Inggeris di antara pelajar antarabangsa dari China dengan pelajar berbangsa Melayu di Malaysia. Mereka menyediakan dua situasi ajakan, iaitu ajakan oleh rakan rapat untuk menyertai parti bagi menyambut hari lahirnya dan ajakan oleh penyelia untuk menyertai parti bagi menyambut kenaikan pangkatnya. Mereka menggunakan kaedah TPW bertulis dan turut melakukan temu bual untuk menerangkan kognisi dan persepsi responden. Mereka mendapati bahawa kedua-dua kumpulan menunjukkan persamaan terhadap jenis strategi yang digunakan untuk menolak ajakan, namun kekerapannya berbeza mengikut situasi. Urutan {permohonan maaf} yang diikuti oleh {sebab} paling banyak ditemui dalam data responden Melayu. Dapatan temu bual mereka menunjukkan bahawa responden Melayu mementingkan pernyataan alasan sehingga pendengar berpuas hati. Majoriti responden Melayu juga berwaspada terhadap susunan kata supaya tidak menyakiti perasaan pendengar atau tidak membuatkan mereka berasa sedih. Selain itu, ramai responden Melayu juga melaporkan bahawa mereka berfikir dalam bahasa pertama dahulu kemudiannya baru beralih dari bahasa Melayu ke bahasa Inggeris.

Yasser et al. (2012) memperlihatkan strategi penolakan dalam bahasa Inggeris di antara pelajar siswazah berbangsa Jordan dengan Melayu. Situasi ajakan yang dibandingkan tidak dinyatakan secara jelas dalam artikel mereka. Mereka menggunakan kaedah TPW secara lisan untuk mendapatkan data yang bersifat lebih semula jadi. Kajian mereka mendapati bahawa kedua-dua kumpulan tersebut menunjukkan persamaan dari sudut jenis strategi penolakan dan kekerapannya. Secara lebih konkrit, strategi yang paling kerap digunakan adalah {sebab} dan {permohonan maaf}. Perbezaan di antara dua kumpulan ialah responden Melayu lebih kerap menggunakan ekspresi langsung daripada responden Jordan. Responden Melayu juga lebih kerap menyatakan {penghargaan} terhadap ajakan daripada responden Jordan.

Hiba Qusay dan Maryam (2014) mengkaji strategi penolakan terhadap tiga situasi ajakan, iaitu ajakan oleh profesor untuk menyertai penceramah tetamu, ajakan oleh rakan untuk makan malam, dan ajakan oleh pelajar baru untuk makan tengah hari di kafeteria dalam universiti. Mereka membandingkan bahasa Inggeris sebagai bahasa kedua bagi orang Melayu dan bahasa Inggeris sebagai bahasa asing bagi orang Iraq dengan menggunakan data yang

dikutip melalui kaedah TPW bertulis. Kajian mereka mendapati bahawa kedua-dua kumpulan tersebut lebih menyukai strategi penolakan secara tidak langsung daripada strategi secara langsung dengan menyatakan {sebab} dan {permohonan maaf}. Penggunaan “Tidak” lebih banyak dijumpai dalam data responden Iraq, manakala “kebolehan yang negatif” (Contoh: “*I can’t make it*”) lebih banyak digunakan oleh responden Melayu. Bagaimanapun, ekspresi secara langsung responden dalam kajian mereka masih didengar secara sopan kerana penggunaan bentuk linguistik seperti “*I don’t think*”, “*maybe*” dan “*probably*” berkesan untuk melembutkan kuasa ilokusi pernyataan responden.

Secara rumusannya, semua kajian lampau tersebut menggunakan kaedah TPW dengan data komunikasi bersemuka, dan belum menerapkan kaedah yang lain. Perbincangan berkenaan penolakan ajakan juga lebih kepada strategi secara langsung atau tidak langsung dalam kajian lampau tersebut. Namun, tumpuan kepada strategi secara langsung atau tidak langsung tersebut tidak mencukupi untuk membezakan bahasa yang mengorientasikan strategi secara tidak langsung, khususnya bahasa Timur termasuk bahasa Melayu, bahasa Jepun, bahasa Arab dan sebagainya. Sehubungan itu, kajian ini akan menganalisis data yang dikumpul dengan kaedah lakonan terbuka menerusi WhatsApp serta mengadaptasikan Teori Kesantunan (Brown & Levinson 1987) supaya dapat menjelaskan ciri-ciri strategi penolakan ajakan secara lebih terperinci.

METODOLOGI

KAEDAH PENGUTIPAN DATA

Prosedur pengutipan data bagi kajian ini telah dilaksanakan dari bulan Mac hingga Mei 2019 di Malaysia. Kajian ini memilih informan sejumlah 20 orang perempuan Melayu yang berusia dari 25 hingga 30-an sahaja supaya dapat meminimumkan pengaruh perbezaan dari faktor jantina dan usia.

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

Kajian ini mengumpul data melalui kaedah lakonan terbuka menerusi aplikasi WhatsApp yang biasa digunakan oleh informan. Kajian ini menggunakan kad arahan yang merupakan dua situasi yang berbeza sebagai elisitasi seperti Rajah 1 berikut.

1-A B adalah rakan anda.
Anda ingin pergi membeli-belah bersama B pada hari Ahad depan.
Anda hendaklah menghantar mesej kepada B dengan SNS.

1-B A adalah rakan anda.
Anda diajak untuk pergi membeli-belah bersama A.
Tetapi, anda mempunyai rancangan lain pada hari yang sama.
Anda hendaklah menjawab mesej daripada A.

2-A B adalah rakan anda.
Anda ingin mengajak B untuk datang ke parti di rumah anda pada hari Ahad depan.
Anda hendaklah menghantar mesej kepada B dengan SNS.

2-B A adalah rakan anda.

Anda diajak untuk datang ke parti di rumah A.

Tetapi, anda mempunyai rancangan lain pada hari yang sama.

Anda hendaklah menjawab mesej daripada A.

RAJAH 1. Set Kad Arahan

Kad arahan tersebut menunjukkan dua situasi ajakan yang biasa ditemui dalam masyarakat Melayu. Perbezaan di antara dua situasi dalam kad arahan, iaitu (a) “membeli-belah” dan (b) “mengadakan parti”, boleh dirumuskan seperti Jadual 1 di bawah berasaskan tiga faktor klasifikasi ajakan yang ditunjukkan oleh Suzuki (2003).

JADUAL 1. Perbezaan di antara Dua Situasi Ajakan

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

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

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

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

KAEDAH PENGANALISISAN DATA

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

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

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

Jadual 2 di bawah menunjukkan set formula semantik terhadap penolakan ajakan yang ditemui dalam data kajian ini. Formula semantik disusun dengan merujuk senarai formula semantik Beebe et al. (1990) dan Ito (2002) yang mengkaji penolakan. Senarai formula semantik mereka telah diubahsuai dan ditambah mengikut keperluan bagi data kajian ini. Contoh-contoh yang disenaraikan dalam Jadual 2 merupakan ekspresi yang ringkas dari data yang diperolehi dalam kajian ini.

JADUAL 2. Senarai Formula Semantik terhadap Penolakan Ajakan

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

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

Untuk mengenal pasti penentuan formula semantik, pengkaji melakukan penandaan bagi semua data secara berasingan. Kemudiannya seorang penutur asli bahasa Melayu melakukan penandaan kali kedua bagi semua data. Akhirnya, kebolehppercayaan dengan Cohen's Kappa diperoleh $\kappa = .887 (> .70)$. Menurut Hotta (2017), nilai berangka 0.85 atau lebih bagi tugas objektif, dan 0.7 atau lebih bagi tugas subjektif diperlukan untuk memenuhi kriteria yang boleh dipercayai. Oleh yang demikian, data dalam kajian ini dapat diperoleh lebih dari 0.7 dan telah disahkan untuk boleh dipercayai. Sekiranya penandaan formula semantik di antara dua orang penanda tidak sama, penandaan akhir diputuskan melalui perbincangan.

Setelah setiap ujaran ditandakan dengan formula semantik, kekerapan penggunaan formula semantik dihitung mengikut dua situasi masing-masing. Kajian ini mengira jumlah perbezaan, bukannya jumlah keseluruhan kerana kajian ini mementingkan pandangan “apa yang perlu/tidak perlu dinyatakan”. Dalam erti kata lain, kajian ini menghitung berapa orang informan menggunakan setiap formula semantik daripada 20 orang informan.

Penggunaan emoji (Contoh: 😊 dan 😊) yang tidak mengandungi informasi secara bertulis tidak diambil kira sebagai formula semantik, namun ia dikira secara berasingan sebagai informasi visual dalam kajian ini. Penggunaan emotikon (Contoh: (^O^)) pula tidak dianalisis dalam artikel ini disebabkan kekerapan penggunaan yang amat kecil. Bagi penghitungan emoji pula, jumlah keseluruhan diambil kira supaya dapat mencerminkan kuantiti yang digunakan oleh informan. Emoji wajah yang merupakan emosi positif seperti kegembiraan atau keseronokan dengan muka senyum atau ketawa dikategorikan sebagai [emosi positif] (Contoh: 😊, 😄, 😁, 😂, 😃, 😅, 😆). Sebaliknya, emoji wajah yang merupakan emosi negatif seperti kesedihan atau kerisauan dengan muka menangis atau berpeluh dikategorikan sebagai [emosi negatif] (Contoh: 😞, 😟, 😠, 😡, 😢, 😣, 😤). Emoji yang tidak dapat dikategorikan dalam dua kategori tersebut dikumpulkan sebagai [lain-lain] (Contoh: 🐼, 🐼, 🐼, 🐼, 🐼, 🐼, 🐼). Jenis emoji ditulis dengan kurungan [] dalam artikel ini. Cara penggunaan emoji oleh informan juga akan diterangkan dengan merujuk fungsi emoji oleh Miyake (2012).

Seterusnya, kajian ini menjalankan ujian Fisher (*Fisher's exact test*) untuk menguji sama ada wujud atau tidak perbezaan signifikan terhadap kekerapan penggunaan formula semantik di antara dua situasi ajakan. Di samping itu, purata penggunaan formula semantik per kapita serta purata penggunaan emoji di antara dua situasi ajakan juga diuji dengan menggunakan ujian-t Welch. Aras signifikan dua hujung yang digunakan dalam kajian ini ialah 0.05. Sekiranya nilai signifikan (p) lebih daripada 0.05 bermaksud tidak wujud perbezaan signifikan di antara dua kumpulan yang diuji.

KERANGKA TEORI KESANTUNAN

Perbincangan dalam kajian ini berlandaskan Teori Kesantunan yang telah diutarakan oleh Brown dan Levinson (1987). Konsep asas teori tersebut ialah konsep “air muka” yang dianggap sebagai “keinginan sejagat” yang dimiliki oleh semua manusia yang memainkan peranan sebagai entiti sosial. Air muka positif merupakan keinginan ke arah yang positif, seperti ingin difahami, ingin disukai, ingin dipuji dan ingin dimasukkan ke dalam kumpulan oleh pihak yang lain. Air muka negatif pula merujuk kepada keinginan ke arah yang negatif, seperti tidak ingin diganggu, tidak ingin dikekang dan sebagainya. Strategi yang menjaga air muka positif diiktiraf sebagai strategi kesantunan positif, manakala strategi yang menjaga air muka negatif dikenali sebagai strategi kesantunan negatif. Dua jenis air muka tersebut mempunyai gagasan yang serupa dengan “keinginan untuk mendekati” dan “keinginan untuk menjauhi” dalam bidang psikologi” (Usami 2008). Dalam artikel ini, “kesantunan” merujuk

kepada strategi yang digunakan untuk menjaga air muka positif dan negatif pada interlocutor, sama seperti yang ditunjukkan oleh Hafrizab (1995) dan Usami (2008).

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

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

W_x : Tahap risiko yang mengancam air muka oleh tindakan X

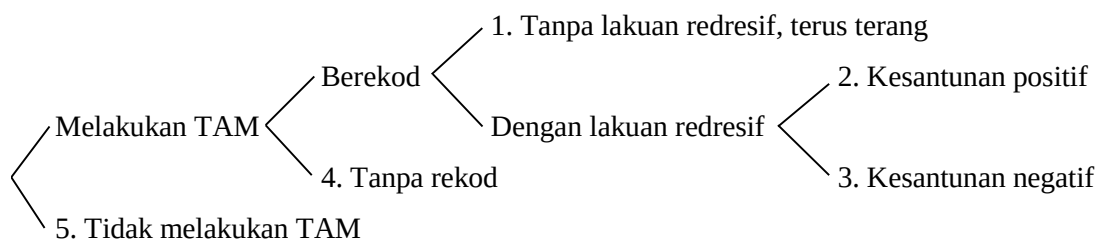
D : Jarak sosial di antara penutur (*speaker*: S) dengan pendengar (*hearer* : H)

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

R_x : Tahap beban tindakan X dalam sesuatu budaya

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

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



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

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

Walaupun Teori Kesantunan oleh Brown dan Levinson tersebut telah dapat disokong sebagai teori sejagat yang boleh diadaptasikan pelbagai bahasa termasuk bahasa Timur pada masa sekarang, teori tersebut menghadapi banyak suara yang tidak menyokong pada awalnya. Artikel Matsumoto (1988) yang memberi contoh bahasa Jepun menjadi popular sebagai kritikan terhadap teori kesantunan tersebut. Siti Hajar et al. (2012) juga berpendapat bahawa kerangka teori Brown dan Levinson diperlukan penyesuaian dan penyelarasan dengan budaya

dan norma setempat. Namun, kritikan mereka pula dinafikan oleh beberapa pengkaji, terutamanya oleh Fukuda dan Asato (2004) serta Usami (2008).

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

Secara rumusnya, Teori Kesantunan oleh Brown dan Levinson telah banyak digunakan dalam bidang pragmatik kerana ia mengekalkan “kesejagatan” yang boleh diadaptasikan dalam semua bahasa (Takiura 2008). Kajian ini juga akan menggunakan Teori Kesantunan untuk mengenal pasti kecenderungan pemilihan strategi penolakan ajakan oleh informan Melayu dalam kajian ini.

HASIL KAJIAN

PERBANDINGAN KEKERAPAN PENGGUNAAN FORMULA SEMANTIK

Jadual 3 berikut menunjukkan hasil perbandingan dari sudut kekerapan penggunaan formula semantik sebagai strategi penolakan ajakan di antara dua situasi ajakan yang berlainan. Bilangan informan adalah 20 bagi setiap kumpulan, dan Nilai-*p* merupakan hasil ujian Fisher.

JADUAL 3. Perbandingan Kekerapan Penggunaan Formula Semantik di antara Dua Situasi Ajakan

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

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

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

Informan dalam kajian ini kerap menggunakan {cadangan} bagi situasi (a) “membeli-belah” kerana ajakan situasi tersebut boleh dilaksanakan pada masa yang lain. Formula semantik {cadangan} merupakan sejenis strategi kesantunan positif yang merujuk kepada Strategi 10, iaitu “mengesyorkan atau berjanji” dalam senarai strategi B & L. Sebaliknya, formula semantik {kata seru positif} kerap digunakan dalam situasi (b) “mengadakan parti” dengan memberitahu kegembiraan atau keseronokan secara emosi bagi kandungan ajakan yang lebih istimewa. Di samping itu, {sebab tambahan} juga cenderung untuk digunakan dengan kerap dalam situasi (b) kerana penolak cuba menerangkan sebab yang amat sukar ditukar atau dilaraskan. Formula semantik {kata seru positif} dan {sebab tambahan} tersebut juga boleh dianggap sebagai sejenis strategi kesantunan positif yang berkaitan dengan Strategi 2 “menekankan (minat, setujuan, simpati terhadap pendengar)” dan Strategi 13 “memberi alasan” dalam senarai strategi B & L.

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

Antara formula semantik yang kerap digunakan oleh informan tersebut, formula semantik {panggilan}, {sebab konkrit}, {permintaan maklumat} dan {ketawa} berfungsi sebagai strategi kesantunan positif. Formula semantik {panggilan} merujuk kepada Strategi 4 “menggunakan tanda identiti yang terlibat kumpulan yang sama”, {sebab konkrit} merupakan Strategi 13 “memberi alasan”, {permintaan maklumat} berhubung dengan Strategi 2 “menguatkan tarikan minat kepada pendengar”, dan {ketawa} berkaitan dengan Strategi 8 “lawak” dalam senarai strategi B & L. Formula semantik {permintaan maklumat} boleh dianggap sebagai strategi kesantunan negatif sekiranya penolak sengaja menggunakannya untuk menengahkan jawapan, namun {permintaan maklumat} berfungsi sebagai strategi kesantunan positif apabila penolak menggunakannya untuk menunjukkan minat terhadap ajakan. Penggunaan strategi kesantunan positif tersebut mendekatkan diri dengan lawan tutur secara psikologi dengan berkongsi emosi, perasaan dan maklumat antara interlokutor. Penggunaan strategi kesantunan positif juga membantu untuk membina hubungan yang lebih mesra dan baik antara interlokutor serta mengelakkan suasana menjadi lebih buruk disebabkan keputusan sebagai penolakan.

Pada masa yang sama, informan Melayu bukannya hanya menjaga air muka positif lawan tutur, malah mereka juga menjaga air muka negatif lawan tutur dengan kerap menyatakan {permohonan maaf} yang merupakan Strategi 6 “memohon maaf” dalam senarai strategi B & L. Dari segi bentuk ujaran {permohonan maaf}, “sorry” dalam bahasa Inggeris lebih banyak ditemui daripada “maaf” dalam bahasa Melayu. Hal ini menunjukkan peralihan bahasa yang mengamalkan pertuturan dwibahasa dalam interaksi harian informan (Marlyna 2007). Tambahan lagi, formula semantik {ulangan} dan {kata seru negatif} yang kerap digunakan oleh informan juga menjaga air muka negatif lawan tutur dengan memberitahu niat penolakan secara tidak langsung dengan perlahan-lahan, iaitu selari dengan Strategi 1 “menyatakan dengan tidak langsung secara idiomatik” dalam senarai strategi B & L.

Dari segi pernyataan {keputusan} yang merupakan “strategi tanpa lakuan redresif, terus terang”, ia masih boleh diterima sebagai perlakuan yang patut dalam komunikasi bahasa Melayu. Pernyataan {keputusan} dalam kajian ini boleh berhubung dengan Kes 1 “hubungan yang sangat rapat. Jarak sosial yang sangat kecil” dalam senarai “strategi tanpa lakuan redresif” oleh Takiura (2008). Dapatan ini juga selaras dengan Farhana Muslim et al. (2019) yang mendapati bahawa penolakan lebih cenderung dilakukan secara langsung oleh responden Melayu dalam situasi informal daripada situasi formal. Informan dalam kajian ini menggabungkan pelbagai jenis formula semantik, maka penggunaan {keputusan} tidak begitu memberi kesan buruk kepada lawan tutur. Di samping itu, {keputusan} juga kerap dinyatakan dengan sesuatu pelembut (Contoh: “rasanya” dan “macam”), tanda “./...”, atau emoji berwajah sedih (Contoh: “x sempat nampaknya.. 😞”), maka niat penolakan dapat disampaikan secara lebih lembut dan sopan.

Sebagai tambahan, kajian ini mendapati bahawa {penangguhan} tidak bersifat tipikal dan kurang digunakan oleh informan Melayu. Dapatan ini bertentangan dengan Ito (2003) yang menegaskan responden Melayu lebih cenderung untuk tidak menolak. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh penetapan situasi beliau seperti “Anda diajak oleh guru kelas untuk menyertai parti, tetapi anda akan menghadiri majlis perkahwinan rakan anda”. Oleh yang demikian, responden Melayu dalam kajian beliau mungkin lebih kerap menunjukkan usaha untuk menghadiri parti guru kelas selepas penyertaan majlis perkahwinan rakan.

PERBANDINGAN PURATA PENGGUNAAN FORMULA SEMANTIK PER KAPITA

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

JADUAL 4. Perbandingan Purata Penggunaan Formula Semantik Per Kapita di antara Dua Situasi Ajakan

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

Analisis tersebut mendedahkan bahawa tiada perbezaan signifikan di antara dua situasi ajakan yang dibandingkan ($t(38) = 1.59$, $p = .060$, $d = 0.63$). Informan menggunakan lebih dari enam jenis formula semantik secara purata bagi situasi (a) “membeli-belah”, manakala mereka menggunakan lebih dari lapan jenis formula semantik secara purata bagi situasi (b) “mengadakan parti”.

Dapatan ini menunjukkan bahawa perbezaan situasi dalam kajian ini tidak memberi kesan yang signifikan terhadap purata penggunaan formula semantik per kapita. Dalam erti kata lain, boleh dikatakan bahawa informan kajian ini melaraskan jumlah penggunaan formula semantik dengan bilangan yang sesuai dan selesa bagi mereka.

PERBANDINGAN PURATA PENGGUNAAN EMOJI

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

JADUAL 5. Perbandingan Purata Penggunaan Emoji di antara Dua Situasi Ajakan

	(a) Membeli-belah	(b) Mengadakan parti	Nilai- <i>t</i>	Nilai- <i>p</i>	Saiz kesan <i>d</i>
[emosi positif] (<i>SD</i>)	0.15 (0.36)	0.75 (1.13)	1.82	.038*	0.72
[emosi negatif] (<i>SD</i>)	0.65 (1.06)	0.80 (1.03)	0.42	.661	0.14
[lain-lain] (<i>SD</i>)	0.30 (0.71)	0.20 (0.51)	0.31	.623	0.16
Keseluruhan (<i>SD</i>)	1.10 (1.37)	1.75 (1.84)	0.76	.226	0.40

* $p < .05$

Dari sudut purata penggunaan emoji, [emosi positif] menunjukkan perbezaan signifikan di antara dua situasi yang dibandingkan ($t(38) = 1.82$, $p = .038$, $d = 0.72$), manakala [emosi negatif] tidak menunjukkan perbezaan signifikan ($t(38) = 0.42$, $p = .661$, $d = 0.14$). Emoji [lain-lain] juga tidak menunjukkan perbezaan signifikan ($t(38) = 0.31$, $p = .623$, $d = 0.16$). Begitu juga bagi keseluruhan ($t(38) = 0.76$, $p = .226$, $d = 0.40$).

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

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

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

Sebaliknya, penggunaan [emosi negatif] digunakan secara lebih seragam dalam kedua-dua situasi (a) dan (b). Sebanyak 69.0% (20/29 kali) emoji digunakan untuk menunjukkan perasaan sedih atau penyesalan bersama {sebab} (Contoh: “saya ada hal haritu😞😞”), {keputusan} (Contoh: “tak dpt rasanya 😞😞”) dan {permohonan maaf} (Contoh: “😞😞😞 Sorry”). Selain itu, [emosi negatif] juga digunakan secara bersendirian sebelum penolakan bermula sebagai tanda implikasi penolakan.

Emoji [emosi negatif] juga dijumpai bersama {pemberian maklumat} (Contoh: “Sy pun belum beli lagi baju raya 🙄”) dan bersama {empati} (Contoh: “kannnn! 🙄 😞”) dengan menyampaikan emosi negatif secara visual. Terdapat juga penggunaan bersama {reaksi positif} (Contoh: “nak gii 🙄”) yang mengimplikasikan niat penolakan dengan menunjukkan emosi yang berbeza daripada ayat sebelumnya.

PERBINCANGAN

Kajian ini mendapati bahawa informan Melayu lebih cenderung untuk mementingkan kesantunan positif dan berusaha untuk mendekatkan diri dengan lawan tutur secara aktif dengan kerap menggunakan {sebab konkrit} sebagai formula semantik yang teras untuk menyampaikan niat penolakan. Selain itu, formula semantik {panggilan}, {sebab tambahan}, {permintaan maklumat} dan {ketawa} yang kerap digunakan oleh informan juga mengukuhkan kecenderungan informan untuk memberatkan kesantunan positif.

Dapatan ini selaras dengan Hieda (2016) yang membincangkan kecenderungan penutur asli bahasa Melayu yang menjaringkan hubungan yang akrab dengan berkongsi pelbagai maklumat individu antara interlokutor. Boleh dikatakan bahawa informan Melayu tidak hanya bermatlamat untuk mencapai tujuan utama, tetapi juga berorientasi interaksi yang lebih mesra dan panjang dengan memberatkan kesantunan positif. Penjelasan sebab yang terperinci dengan {sebab konkrit} dan {sebab tambahan} juga disokong oleh Normah et al. (2012) yang menekankan orang Melayu lebih bersikap rasional apabila permohonan maaf diungkapkan.

Walau bagaimanapun, informan Melayu juga menggunakan strategi kesantunan negatif seperti {ulangan}, {kata seru negatif} dan {permohonan maaf} sebagai pelengkap untuk membolehkan penjagaan air muka lawan tutur secara lebih seimbang.

Penggunaan strategi secara tidak langsung tersebut berkait rapat dengan nilai-nilai murni dalam masyarakat Melayu, iaitu orang Melayu ingin mengelak daripada berlakunya konflik yang boleh menjatuhkan maruah, menghilangkan kepercayaan, merosakkan nilai, mewujudkan sentimen dan menggugat institusi kemasyarakatan (Norazlina, Raja Masittah & Jama'yah 2017). Informan Melayu juga memberatkan nilai-nilai tersebut dalam interaksi antara rakan supaya dapat mengekalkan hubungan yang lebih harmoni.

Kajian ini juga jelasnya menunjukkan bahawa strategi penolakan ajakan dipengaruhi secara signifikan dari perbezaan situasi ajakan. Kajian ini mendapati bahawa informan menggunakan strategi kesantunan positif yang sesuai mengikut situasi yang berlainan. Bagaimanapun, formula semantik yang teras seperti {permohonan maaf}, {sebab} dan {keputusan} tidak menunjukkan perbezaan signifikan di antara dua situasi yang dibandingkan, sebaliknya formula semantik sampingan seperti {cadangan} dan {kata seru positif} menunjukkan perbezaan signifikan. Informan Melayu juga memperkuat kesantunan positif bagi situasi ajakan untuk mengadakan parti dengan memperbanyakkan {kata seru positif}, {sebab tambahan} serta emoji [emosi positif]. Hal ini kerana situasi tersebut bersifat lebih istimewa, maka penolak perlu lebih mengurangkan tahap pengancaman air muka pengajak.

Kecenderungan untuk memperkuat kesantunan positif bagi situasi ajakan untuk mengadakan parti disokong oleh dapatan analisis emoji. Emoji [emosi positif] lebih banyak digunakan bagi situasi ajakan untuk mengadakan parti bukan sahaja untuk menunjukkan perasaan positif terhadap mesej yang diberi oleh pengajak, tetapi juga untuk memesrakan suasana penukaran mesej antara interlokutor.

Jelasnya, penggunaan kaedah lakonan terbuka menerusi WhatsApp mendapati lebih banyak formula semantik daripada kaedah TPW. Secara lebih konkrit, kajian ini mendapati bahawa informan Melayu menggunakan lebih dari lapan jenis formula semantik secara purata bagi penolakan ajakan parti, manakala Ito (2001) menunjukkan lebih dari tiga jenis formula

semantik sahaja. Penemuan banyak formula semantik {permintaan maklumat} dalam kajian ini menunjukkan kelebihan kaedah lakonan terbuka kerana penukaran giliran tidak dihadkan dalam kaedah lakonan terbuka, bertentangan dengan kaedah TPW sebelum ini. Formula semantik {keta seru negatif}, {kata seru positif} dan {ketawa} pula menunjukkan bentuk kolokasi, iaitu WhatsApp dalam bentuk tulisan tetapi ia lebih mirip kepada bahasa lisan (Karim & Maslida 2015). Dengan ini, kajian ini telah berjaya untuk menonjolkan strategi penolakan ajakan oleh informan Melayu secara lebih terperinci dan mendalam.

KESIMPULAN

Artikel ini telah menjelaskan strategi penolakan ajakan menerusi WhatsApp yang diambil oleh informan Melayu melalui perbandingan dua situasi ajakan yang berlainan. Kajian ini mendapati bahawa informan Melayu lebih mementingkan kesantunan positif serta mereka juga menggunakan strategi kesantunan positif yang sesuai mengikut situasi yang berbeza.

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

Sebagai cadangan kajian seterusnya, strategi penolakan oleh informan Melayu boleh dibandingkan dengan penutur asli bahasa yang lain supaya dapat memahami ciri-ciri strategi penolakan secara lebih jelas serta membantu untuk kejayaan komunikasi antara budaya yang lancar. Selain itu, data dalam kajian ini juga boleh dibandingkan dengan data oleh informan yang tidak pernah tinggal lama di luar negara supaya dapat memeriksa sama ada informan dalam kajian ini dipengaruhi dari bahasa kedua atau tidak. Akhir sekali, dapatan kajian ini diharap dapat memberi sumbangan dalam bidang pragmatik serta boleh diperkembangkan lagi pada masa hadapan.

RUJUKAN

- Beebe, L. M. & Cummings, M. C. 1996. Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance, In *Speech Acts across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, edited by S. M. Gass, & J. Neu. New York: Mouton de Gruyter.
- Beebe, L., Takahashi, T. & Uliss-Weltz, R. 1990. Pragmatic transfer in ESL refusals. In *Developing Communicative Competence in a Second Language*, edited by R. C. Scarcella, E. S. Andersen & S. D. Krashen. New York: Newbury House.
- Brown, P. & Levinson, S. C. 1987. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cohen, A. 1996. Investigating the production of speech acts. In *Speech Acts across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, edited by S. M. Gass, & J. Neu. New York: Mouton de Gruyter.
- Farhana Muslim Mohd Jalis, Mohd Azidan Abdul Jabar, Hazlina Abdul Halim & Jürgen Martin Bukhardt. 2019. Refusal strategy used by Malay and German native speakers to refuse requests. *Asian Social Science* 15(4): 49-59.

- Fukuda, A. & Asato, N. 2004. Universal politeness theory: Application to the use of Japanese honorifics. *Journal of Pragmatics* 36: 1991–2001.
- Fuzirah Hashim, Ahmad Aminuddin Soopar & Bahiyah Abdul Hamid. 2017. Linguistic features of Malaysian students' online communicative language in an academic setting: The case of Universiti Kebangsaan Malaysia. *Akademika* 87(1): 231-242.
- Hafrizab Urhanudeen. 1995. Giving directions: An analysis of strategies used by Japanese speakers of English. *Akademika* 47 (Julai): 3-14.
- Hiba Qusay Abdul Sattar & Maryam Farnia. 2014. Iraqis' and Malays' refusal to invitations. *Global Journal of Foreign Language Teaching* 4(1): 1-19.
- Hieda, N. 2016. Linguistic behavior of invitations in Japanese and Malay: Based on the framework of discourse politeness theory. *Studies in Japanese Language and Japanese Language Teaching* 7: 181-196.
- Hotta, T. 2017. Disagreement acts by Chinese learners of Japanese: The possibility of pragmatic transfer in strategy usage. *Journal of International Cultural Studies* 23: 95-106.
- Ito, E. 2001. An empirical study in politeness by ranking impositions: From the perspective of the number of semantic formulas. *Nihongo Kyouiku Ronshu* 17: 1-20.
- Ito, E. 2002. Marego bogo washa no chuukangengo ni mirareru goyouronteki tokuchou (Ciri-ciri pragmatik yang terdapat dalam bahasa antara oleh penutur asli bahasa Melayu: Kesejagatan dan keistimewaan dalam ekspresi penolakan). *Kotoba no Kagaku* 15: 179-197.
- Ito, E. 2003. Kanyu ni taisuru kotowarikata no sentaku o megutte: Maree jirenma no kensho (Mengenai pemilihan strategi terhadap perlakuan ajakan: Pengesahan "Malay dilemma"). *Journal of Linguistic and Cultural Studies* 21: 75-84.
- Kamus Dewan Edisi Keempat*. 2007. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Karim Harun & Maslida Yusof. 2015. Komunikasi bahasa Melayu-Jawa dalam media sosial. *Jurnal Komunikasi* 31(2): 617-629.
- Marlyna Maros. 2007. Penyelidikan lakuan bahasa: Pemilihan kaedah dan pola penemuan. *Akademika* 71(Julai): 91-115.
- Maryam Farnia & Wu, X. 2012. An intercultural communication study of Chinese and Malaysian university students' refusal to invitation. *International Journal of English Linguistics* 2(1): 162-176.
- Matsumoto, Y. 1988. Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese. *Journal of pragmatics* 12(4): 403-426.
- Miyake, K. 2012. Keetai no emoji: Bijuaru sikou to taijinhairyo (Emoji dalam telefon bimbit: Orientasi visual dan pertimbangan interpersonal). *Nihongogaku* 31(2): 14-24.
- Nakagaki, T. 2015. A contrastive study of invitation in Japanese and Swahili: In the case of refusing the invitation to dinner. *Journal of Swahili and African studies* 26: 20-39.
- Norazlina Mohd Kiram, Raja Masittah Raja Ariffin & Jama'yah Zakaria. 2017. Gaya pengurusan konflik dan kesannya terhadap institusi kekeluargaan dalam novel Saga. *Akademika* 87(2):77-87.
- Normah Ahmad, Nor Hashimah Jalaluddin & Mohammad Fadzeli Jaafar. 2012. Strategi penjelasan dalam permohonan maaf bahasa Melayu dan Jepun: Satu perbandingan antara budaya. *Jurnal Linguistik* 15: 1-13.
- Nur Jannah Ab Rahman & Maslida Yusof. 2017. Strategi berkomunikasi generasi muda Melayu: Analisis lakuan bahasa penolakan. *Jurnal Melayu Isu Khas* 354-375.
- Radhiah Ismail. 2017. The difference of speech act of refusal strategies between the Malays and Spanish: Cross-cultural studies. *The Social Sciences* 12(8): 1334-1343.

- Siti Hajar Che Man, Munir Shuaib, Razif Muhd & Sarjit Kaur. 2012. Kesedaran dan amalan kesopanan dalam kalangan remaja Malaysia: Menilai sumbangan Teori Kesopanan Brown Levinson. *Akademika* 82(2): 81-85.
- Suzuki, M. 2003. The structure of kan'yu in communication: From a viewpoint of Japanese language teaching. *The Japanese Journal of Language in Society* 6(1): 112-121.
- Takiura, M. 2008. *Politeness*. Tokyo: Kenkyusha.
- Usami, M. 2008. Frontiers of studies on politeness theories: New trends in politeness studies and discourse politeness theory. *The Japanese Journal of Language in Society* 11(1): 4-22.
- Yasser, A., Marlyna Maros & Mohamad Subakir Mohd Yasin. 2012. An intercultural study of refusal strategies in English between Jordanian EFL and Malay ESL postgraduate students. *3L: The Southeast Asian Journal of English Language Studies* 18(3): 29-39.

Natsue Hieda
 Program Linguistik, Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik
 Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
 43600 UKM, Bangi Selangor
 Email: hiedanatsue@gmail.com

Prof. Dr. Nor Hashimah Jalaluddin
 Program Linguistik, Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik
 Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
 43600 UKM, Bangi Selangor
 Email: shima@ukm.edu.my

Prof. Madya Dr. Mohammad Fadzeli Jaafar
 Program Linguistik, Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik
 Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
 43600 UKM, Bangi Selangor
 Email: fadzeli@ukm.edu.my