

LAKUAN BAHASA POHON MAAF DALAM BAHASA INGGERIS OLEH PENUTUR DEWASA MELAYU: POLA DAN KECEKAPAN

Marlyna Maros

Abstrak

Lakuan bahasa pohon maaf telah banyak diselidiki. Sebilangan daripadanya ditumpukan pada satu budaya, yang lain-lainnya pula membuat perbandingan antara budaya. Walau bagaimanapun, dalam konteks Malaysia, penelitian tentang perlakuan pohon maaf belum banyak dilakukan, sama ada yang mempunyai fokus yang dimanifestasikan dalam bahasa ibunda orang-orang tempatan, mahupun dalam bahasa Inggeris. Makalah ini mencuba menerangkan penghasilan ujaran pohon maaf dalam bahasa Inggeris oleh penutur dewasa Melayu di Malaysia. Pemilihan terhadap bahasa Inggeris dilakukan atas sebab seruan bertubi-tubi kerajaan yang menggalakkan rakyat agar menjadi lebih mahir dalam bahasa berkenaan, sebuah bahasa dunia yang penting untuk perhubungan luas. Pemilihan terhadap perlakuan memohon maaf pula dilakukan kerana lakuan bahasa ini popular sekali sebagai bahan penelitian, dan juga kerana ujaran bahasa ini lazim dilafazkan dalam kehidupan harian kita. Penelitian ini mendapati walaupun sudah bertahun-tahun didedahkan kepada bahasa Inggeris, ujaran pohon maaf dalam bahasa Inggeris masih memperlihatkan pengaruh rumus sosiobudaya Melayu.

Abstract

The speech act of apology has been much researched. Some of the research focused on one culture, while others were cross-culturally compared. However, in the Malaysian context, the study of apology has yet to be ventured, be it to focus its manifestation in the people's mother tongues, or to focus on how it is manifested in English, an alternative popular language used in the country. This paper is an attempt to explicate the production of apologies in English by adult

Malay speakers in Malaysia. The choice for English is made out of the ever mounting effort of the government in encouraging Malaysians to become competent speakers of English, the world's language of wider communication. The choice for apology is due to its popularity as a study of speech acts and being an illocutionary force so common to take place in daily context. The study found that despite years of exposure to English language, the apologies produced displayed influences of the Malay socio-cultural rules.

PENDAHULUAN

Rakyat Malaysia telah didedahkan secara formal kepada bahasa Inggeris semenjak usia tujuh tahun lagi, ketika mereka mula memasuki sekolah rendah. Pendedahan formal ini berlanjutan sehingga usia dewasa melalui tugas-tugas yang berkaitan dengan kerja mereka. Secara tidak formal, pada semua tahap pembangunan, rakyat Malaysia mempunyai akses kepada bahasa Inggeris melalui pelbagai saluran komunikasi, seperti televisyen, radio, serta iklan bertulis. Dengan adanya pendedahan sebegini, rakyat Malaysia sudah menguasai bahasa Inggeris pada input tertentu, yang membolehkan mereka sekurang-kurangnya mampu bertutur dengan cekap dalam bahasa ini.

Walau bagaimanapun, perkara ini mungkin tidak terjadi, kerana sesuatu bahasa itu amat berkait rapat dengan budaya kelompok penuturnya, dan mungkin terdapat beberapa masalah dalam menguasai makna dan pengertian halus lagi khusus dalam bahasa berkenaan, yang terikat dengan budaya. Penelitian dalam bidang pragmatik perbandingan, rata-ratanya telah memperlihatkan secara empiris bahawa perbezaan dan masalah ini, menimbulkan persoalan kecekapan sosiopragmatik dalam penelitian bahasa kedua (lihat antaranya Harlow, 1990; Eisenstein, Bodman dan Carpenter, 1996; Frescura, 1993; Olshtain dan Cohen, 1983).

Perbezaan-perbezaan dalam aspek-aspek pragmatik membawa kepada kerumitan-kerumitan semasa memperoleh rumus-rumus tentang norma-norma sosial Inggeris, khususnya kalau dipelajari sebagai bahasa asing (*English as Foreign Language – EFL*), seperti yang berlaku di Malaysia. Mempelajari bahasa itu dalam persekitaran EFL mungkin tidak memberi apa-apa kebaikan kepada para pelajar atas dua sebab penting: dikelilingi oleh budaya bahasa mereka sendiri, dan kurangnya peluang untuk menggunakan bahasa Inggeris secara sosial.

Makalah ini membincangkan secara persis beberapa hubung kait antara bahasa dengan budaya, seperti yang dimanifestasikan melalui penghasilan

lakuan bahasa pohon maaf. Secara khususnya, makalah ini bertujuan untuk menjelaskan (i) pola lakuan bahasa pohon maaf dalam bahasa Inggeris, yang diucapkan oleh penutur Melayu natif yang dewasa, dan (ii) cara pola-pola ini mencerminkan kecekapan sosiopragmatik mereka dalam bahasa Inggeris.

Perbincangan ini diasaskan kepada 162 jawapan bertulis yang dikumpulkan, berdasarkan enam situasi perlakuan pohon maaf yang diwujudkan. Data dan analisis yang dilakukan memperlihatkan bahawa untuk menjadi cekap dalam sesuatu bahasa itu, seseorang penutur perlu mengetahui cara yang sesuai untuk menyatakan hasrat di hati dalam bahasa berkenaan. Ini memerlukan pemahaman dan pendedahan kepada rumus sosiobudaya, dalam kes ini, bahasa Inggeris, kepada para penutur Melayu di Malaysia.

Penelitian Terpilih tentang Perlakuan Pohon Maaf

Pohon maaf dianggap sebagai lakuan bahasa ekspresif. Leech (1983: 104–105) mendefinisikan pohon maaf sebagai lakuan bahasa yang bersifat sosial, yang mempunyai matlamat harmoni antara penutur dan pendengar. Lakuan bahasa ini didapati berlaku apabila norma-norma sosial telah dilanggar/dicabul, sama ada kesalahan yang berlaku itu betul-betul terjadi atau akan/berupaya terjadi (Olshtain dan Cohen, 1983:20). Perlakuan ini memerlukan aksi/tindakan atau ujaran yang bertujuan “membetulkan keadaan” (Trosborg, 1994:373).

Penelitian terhadap perlakuan pohon maaf, sehingga kini, berfokus pada perbincangan tentang strategi (Holmes, 1989), formula semantik (Frescura, 1993), dan persepsi tentang perlakuan pohon maaf (Edmundson, 1992). Holmes (1989) sebagai contoh, mendapati bahawa, dalam korpus New Zealand yang mengandungi 183 ujaran pohon maaf yang bersifat natural, kaum wanita lebih banyak menggunakan lakuan bahasa ini jika dibandingkan dengan kaum lelaki. Tambahan lagi, kaum wanita banyak memohon maaf sesama mereka apabila dibandingkan dengan kes lelaki sesama lelaki. Kaum lelaki didapati lebih banyak memohon maaf kepada kaum wanita, daripada kes lelaki kepada lelaki.

Frescura (1993) mengekodkan data main peranan yang dikumpulkannya, kepada dua kategori formula semantik: (i) formula yang menjaga pendengar, dan (ii) formula yang menjaga diri sendiri. Formula kategori pertama digunakan apabila seseorang penutur memohon maaf, memilih untuk menjaga air muka pihak yang membuat aduan, dengan mengaku

kesalahannya sendiri. Ini dilakukan dengan mengiktiraf hak pendengar, atau dengan memberi “ganti rugi”. Formula kategori kedua pula digunakan apabila seseorang penutur memilih untuk menjaga air mukanya sendiri, dengan membuat penafian terhadap kesalahan yang dilakukannya. Ini dilakukan dengan merayu kepada pendengar agar memaafkannya sebagai “pesalah”, atau dengan memberi penjelasan tentang kesalahan yang berlaku. Schubungan dengan kedua-dua formula ini, Frescura mendapati bahawa penutur natif bahasa Itali menggemari formula yang menjaga diri sendiri. Manakala penutur natif bahasa Inggeris menggemari yang menjaga pendengar. Walau bagaimanapun, mereka yang mempelajari bahasa Itali, tidak memperlihatkan kegemaran kepada mana-mana formula.

Untuk persepsi tentang perlakuan pohon maaf, Edmundson (1992) secara khususnya, meneliti aspek persepsi terhadap formula semantik pohon maaf. Persepsi-persepsi ini diperolehi daripada 161 orang natif bahasa Inggeris, yang menonton tayangan video tentang sebuah rancangan televisyen popular, yang mempunyai enam contoh perlakuan pohon maaf. Dapatan yang penting daripada penelitian ini ialah terdapat lebih daripada satu interpretasi untuk setiap formula semantik. Sebagai contoh, formula semantik untuk justifikasi, penjelasan, atau pohon maaf, yang beliau kumpulkan sebagai satu kategori, diinterpretasikan oleh para respondennya sebagai dua atau tiga kategori.

Dengan adanya semua dapatan tentang pelbagai aspek perlakuan pohon maaf, seseorang itu mungkin berfikir tentang cara perlakuan pohon maaf dimanifestasikan oleh para penutur natif bahasa lain, yang tidak pernah pun diteliti, misalnya orang-orang Melayu di Malaysia. Adakah orang-orang Melayu Malaysia dipengaruhi oleh sosialisasi dan pembawaan mereka sebagai kelompok etnik Melayu? Adakah mereka cekap dari segi sosiopragmatik dalam menghasilkan lakuan bahasa pohon maaf dalam bahasa Inggeris, setelah bertahun-tahun didedahkan kepada bahasa Inggeris – semasa di sekolah, institusi pengajian tinggi, kemudiannya di tempat kerja, dan juga daripada pendedahan media.

Rumus Percakapan dalam Bahasa Melayu

Rumus percakapan dalam masyarakat selalunya dikaitkan dengan nilai budaya dalam masyarakat berkenaan (Wolfson, 1989; Wierbicka, 1992; Asmah Haji Omar, 1993; Asma Abdullah 1996; Teo Kok Seong 2001; Scollon dan Scollon, 2001). Dalam konteks masyarakat Melayu, Asma Abdullah (1996:19–28), sebagai contoh, telah menggariskan beberapa

ciri tentang nilai budaya. Antaranya ialah harmoni, hubungan bertingkat, kepercayaan, tidak berterus terang, malu, perimbangan antara kehidupan material dan spiritual, kerjasama, tingkah laku luaran dan dalaman, penghambaan diri kepada Tuhan, patuh kepada al-Quran dan ajaran Nabi Muhammad s.a.w. Nilai-nilai ini dipupuk secara eksplisit dan juga implisit, sebagai langkah untuk mengekalkan hubungan harmoni dan mesra, dalam masyarakat yang mungkin mengandungi juga orang-orang bukan Melayu. Sementara semua nilai adalah penting kepada orang-orang Melayu, tiga yang dianggap paling sesuai untuk perbincangan pola-pola dan kecekapan sosiopragmatik, adalah nilai-nilai harmoni, hubungan bertingkat, dan tidak berterus terang.

Masyarakat Melayu memperlihatkan sensitiviti mereka untuk mempertahankan serta mengekalkan keharmonian dalam sesuatu persahabatan, dengan menyesuaikan diri mereka kepada situasi-situasi yang dihadapi. Akomodasi ini dimanifestasikan dengan memperlihatkan perasaan rendah diri dan penyesuaian, tidak bermusuhan, “mengalah/beralah”, atau bersetuju dengan pihak-pihak tertentu, atau situasi-situasi seumpama itu. Pada waktu yang memerlukan manifestasi-manifestasi begini, memuji-muji pihak lain melebihi had yang sepatutnya, boleh mewujudkan perasaan kurang senang hati dalam kalangan yang terlibat dalam kumpulan perbualan berkenaan. Perbuatan begini boleh menjejaskan hubungan sesama mereka, dan juga orang-orang yang ada kaitan dengan mereka.

Masyarakat Melayu juga didapati pernah hidup dalam keadaan yang memperlihatkan pengagihan kuasa yang tidak sama, semenjak peradaban mereka ditemui. Perbezaan status terjadi ekoran daripada sistem kesultanan semasa feudalisme, terus wujud dalam bentuk-bentuk lain pada sistem kerajaan berparlimen beraja pada masa kini. Pada tahap masyarakat, wujud sistem keluarga yang masih memegang kuat kepada konsep ketaatan. Modenisme tidak banyak mengubah orang-orang Melayu daripada menerima hubungan bertingkat sebagai sesuatu yang tabii dan sesuai (Asma Abdullah, 1996:19). Menghormati orang-orang tua dalam keluarga dan dalam masyarakat, mereka yang berilmu, serta yang berkuasa atau yang memiliki status sosial, telah menjadi sebahagian dari norma-norma budaya Melayu (Asmah Haji Omar, 1993; Asma Abdullah, 1996; Wan Abdul Kadir, 2006).

Merendah diri dan memberi hormat diperlihatkan melalui penggunaan bentuk-bentuk lakuan bahasa pohon maaf. Pada kelazimannya, kita selalu mendengar “Minta maaf” dalam bahasa Inggeris yang mewakili oleh sama ada, “*Excuse me*” atau “*Sorry*”. Ini bergantung kepada situasi, dalam

sesuatu perbualan sesama orang-orang dewasa itu. Mengungkapnya sebagai cara untuk “mencari kepastian untuk memohon maaf”, sama ada sebelum sesuatu permintaan atau pertanyaan dibuat, berjalan di hadapan sesuatu kelompok yang sedang duduk, menolak sesuatu undangan, dan selepas sesuatu kesalahan dilakukan. Menjadi kelaziman apabila kita mendengar seseorang Melayu memohon maaf berkali-kali jika beliau melakukan sesuatu kesalahan, tanpa mengira walau bagaimana kecil sekali pun kesalahan itu. Semua ini adalah untuk memastikan bahawa masyarakat Melayu terus berada dalam keadaan harmoni (Mohd. Taib Osman, 1988; Asma Abdullah, 1996; Mustafa Daud, 2002).

Secara tradisionalnya, orang-orang Melayu menghargai amalan bahasa tidak berterus terang untuk menjaga air muka orang-orang lain, dan meneruskan hubungan baik sesama pihak-pihak yang terlibat dalam sesuatu perbualan, dan dalam masyarakat seluruhnya. Apabila berhadapan dengan situasi-situasi yang kurang menyenangkan, orang-orang Melayu akan cuba mengawal kemarahan mereka, untuk mengelak daripada berkata sesuatu atau sanggup berhadapan muka apabila berada dalam keadaan begitu (Mustafa Daud, 2002:102–104; Asma Abdullah, 1996: 30; Jamaliah Ali, 1995:34). Ini adalah kerana, dalam budaya Melayu, kadangkala perbuatan memperlihatkan toleransi dan pemahaman melalui berdiam diri dan mengelak daripada berkata apa-apa, lebih dihargai, daripada menjawab secara objektif dan rasional. Semua ini adalah kerana penekanan yang diberikan untuk menjadi beradab dan beradab. Perasaan marah, jika dinyatakan, akan dilakukan secara tidak langsung agar dapat mengelak daripada berlakunya konfrontasi yang nyata, dan menimbulkan rasa kurang senang hati kepada pihak yang satu lagi. Ini memperlihatkan bahawa orang-orang Melayu lebih cenderung untuk menyatakan apa-apa yang perlu diperkatakan, daripada menyatakan apa-apa yang benar-benar dirasai.

Menjadi beradab dan beradab adalah sebahagian daripada usah-usaha masyarakat Melayu menjaga air muka. Air muka dianggap penting dalam mewujudkan hubungan yang baik, serta meneruskan harmoni sosial. Dalam konteks budaya Melayu, “air muka” membawa pengertian maruah seseorang dengan tidak memalukannya sebagai seorang individu (Asma Abdullah, 1996:30). Beberapa contoh beradab dan beradab ini didapati wujud dalam kandungan dan bentuk perbualan, tanda-tanda bukan verbal, susunan duduk dan bentuk-bentuk panggilan (Asmah Haji Omar, 1996; Asmah Abdullah, 1996; Teo Kok Seong, 1996). Orang-orang Melayu dikehendaki mempamerkan tingkah laku baik, asuhan betul dan

sensitiviti apabila berinteraksi pada tahap formal. Sesiapa yang tidak mematuhi rumus-rumus budaya ini selalunya dipandang rendah sebagai kurang beradab atau membawa aib pada diri sendiri (Asmah Haji Omar, 1996, Asmah Abdullah, 1996; Teo Kok Seong, 1996; 2001) atau “tak tahu bahasa” dalam istilah Melayu (Teo Kok Seong, 1996:3).

Melalui penghuraian di atas tentang nilai-nilai budaya Melayu serta kesopanan umum, bahagian berikutnya akan membicarakan bagaimana orang-orang Melayu menghadapi situasi-situasi yang memerlukan mereka memohon maaf dalam sebuah bahasa lain, iaitu bahasa Inggeris.

Pemindahan Bahasa dan Kecekapan Sosiopragmatik

Gagasan kecekapan sosiopragmatik adalah cetusan daripada gagasan kecekapan komunikasi dalam pemerolehan bahasa. Leech (1983:10) mendefinisikan sosiopragmatik sebagai “hubung kait kepada pragmatik yang bersifat sosiologi” dan melibatkan kepercayaan penutur dan pendengar yang berdasarkan nilai-nilai sosial dan budaya yang relevan. Kecekapan sosiopragmatik adalah kebolehan untuk menyesuaikan strategi-strategi pertuturan agar cocok dengan variabel-variabel sosial yang berbagai-bagai, seperti darjah “menyusahkan” pihak lain, kekuasaan sosial, dan jarak antara para peserta dalam sesebuah perbualan, serta hak para peserta serta kewajiban dalam komunikasi (Harlow, 1990). Kegagalan semasa menggunakan bahasa yang sesuai boleh dianggap sebagai kegagalan sosiopragmatik, dan para penutur boleh dianggap sebagai menghadapi masalah penyesuaian kepada syarat-syarat sosial yang dikaitkan dengan penggunaan bahasa (Thomas, 1983:99).

Terdapat tiga faktor utama yang menyumbang kepada kegagalan sosiopragmatik: (i) linguistik, (ii) sosiobudaya, dan (iii) sosiopsikologi. Faktor-faktor linguistik, sosiobudaya, dan soisopragmatik boleh dipengaruhi oleh sifat-sifat semula jadi bahasa ibunda/pertama penutur (B1) dan bahasa sasaran (BS), dan juga oleh kecekapan atau pengetahuan seseorang itu terhadap cara menggunakan bahasa sasaran. Dalam kes faktor-faktor linguistik, faktor B1 boleh menyebabkan seseorang penutur melakukan pemilihan bentuk-bentuk bahasa yang tidak sesuai, yang kemudiannya boleh mengakibatkan kegagalan pragmalinguistik. Bentuk-bentuk bahasa yang tidak sesuai mungkin disebabkan oleh kefahaman yang rendah tentang BS, pada pihak penutur. Faktor-faktor sosiobudaya, seperti perbezaan-perbezaan antara budaya B1 dan budaya BS, boleh membawa kepada gejala pemindahan budaya yang negatif sifatnya. Selain perbezaan-

perbezaan budaya ini, kekurangan pengetahuan tentang norma budaya BS boleh menyebabkan kegagalan sosiopragmatik. Akhir sekali, faktor-faktor sosiopsikologi, yang merangkumi perasaan tidak sensitif kepada atau penyimpangan-penyimpangan daripada norma-norma sosial budaya BS, atau salah-salah faham dan salah-salah anggap tentang budaya BS, boleh menghalang pemerolehan kecekapan sosiopragmatik seseorang.

Menjadi keperluan untuk para penutur bahasa kedua (B2) didedahkan kepada atau sekurang-kurangnya diajar tentang rumus-rumus pragmatik bahasa-bahasa lain, yang tidak selalunya sama dengan yang ada pada bahasa sendiri. Walau bagaimanapun, persekitaran di mana para penutur berada boleh memberi kesan kepada keberkesanan pendedahan atau pengajaran sedemikian. Terdapat kemungkinan bahawa para penutur akan terus menggemari rumus-rumus sosial dan budaya bahasa mereka sendiri, daripada yang ada pada BS, walaupun setelah pengajaran eksplisit dan kesedaran diberikan, khususnya dalam kes pengajaran bahasa Inggeris sebagai bahasa asing, seperti di Malaysia.

Sehubungan perkara ini, makalah ini menghuraikan pola-pola lakuan bahasa pohon maaf dalam bahasa Inggeris, yang dihasilkan oleh para penutur dewasa Melayu, dan cara pola-pola ini mencerminkan kecekapan sosiopragmatik bahasa Inggeris mereka.

Hipotesis

Nilai-nilai Melayu yang menekankan harmoni sentiasa dipupuk, dengan cara memperlihatkan perasaan rendah diri dan hormat, untuk mengelak daripada wujudnya perasaan kurang senang dan keadaan kekacauan dalam sesuatu hubungan/persahabatan, boleh mempengaruhi cara orang-orang Melayu memohon maaf dalam bahasa Inggeris. Perlakuan pohon maaf yang ingin diteliti boleh memperlihatkan nilai-nilai budaya Melayu, atau penguasaan bahasa Inggeris yang merupakan bahasa asing. Dalam keadaan begini, ramai yang berasa malu dan segan semasa bertutur dalam bahasa Inggeris. Oleh sebab perasaan ini, mereka memilih respons formula "*I'm sorry*" (Saya pohon maaf/Saya berasa kesal) sebagai cara untuk mengeneralisasikan cara-cara pohon maaf yang lebih sopan selain sesuai, dalam bahasa Inggeris.

Data

Data untuk makalah ini diperoleh daripada 27 orang pelajar dewasa yang mengikuti pelajaran bahasa Inggeris. Mereka ini mengikuti program

imersi intensif bahasa Inggeris. Daripada 27 orang itu, 19 ialah lelaki, sementara yang bakinya, iaitu 8, ialah wanita. Program ini merupakan kursus pengukuhan, yang direka istimewa untuk memenuhi keperluan-keperluan kefasihan para profesional dalam bidang pengajian keagamaan. Para subjek kajian sudah pun terdedah kepada bahasa Inggeris, sama ada secara formal mahupun sebaliknya, pada pelbagai tahap semasa melalui sistem pendidikan di Malaysia. Program ini pada asasnya, adalah untuk mengasah semula kemahiran-kemahiran komunikasi mereka dalam bahasa Inggeris, bagi tujuan-tujuan sosial dan vokasional.

Data dipungut melalui tugas pelengkapan wacana (*discourse completion task*), yang mengandungi soal selidik yang meliputi enam situasi. Kesemua situasi ini direka bentuk untuk mencungkil respons-respons pohon maaf. Situasi-situasi ini direka sedemikian rupa agar dapat dikategorikan berdasarkan status penutur, apabila dibandingkan dengan pendengar, dan keseriusan kesalahan yang dilakukan. Kesemua subjek kajian diberi taklimat agar membaca setiap situasi yang dituliskan itu, sebelum menulis satu respons dalam bahasa Inggeris, seperti cara mereka menghasilkannya dalam situasi benar. Bilangan subjek dan situasi kesemuanya berjumlah 162 respons pohon maaf.

Respons-respons kepada soal selidik itu dianalisis mengikut lima formula semantik, untuk perlakuan pohon maaf yang diajukan oleh Olshtain (1983):

1. Pohon maaf langsung [misalnya "*I'm sorry*" (Saya pohon maaf) atau "*I apologize*" (Saya pohon maaf)].
2. Penjelasan mengapa penutur (yang memohon maaf) melakukan kesalahan yang telah beliau lakukan [misalnya "*I didn't see your car*" (Saya tidak nampak kereta anda)].
3. Penerimaan tanggungjawab [misalnya "*It's my fault.*" (Ini salah saya)]
4. Penawaran memperbaiki kerosakan [misalnya "*Let me pay for it.*" (Biar saya bayar ganti ruginya)].
5. Janji tidak mengulangi kesalahan [misalnya "*It'll never happen again*" (Ia tidak akan berulang lagi)].

Tujuan analisis data yang berikutnya adalah untuk mengenal pasti pola-pola lakuan bahasa pohon maaf dalam bahasa Inggeris oleh penutur dewasa Melayu, dan bagaimana pola-pola ini mencerminkan kecekapan sosiopragmatik bahasa Inggeris mereka.

Penghasilan Lakuan Bahasa Pohon Maaf oleh Penutur Dewasa Melayu

Enam situasi perlakuan pohon maaf yang dilalui oleh para subjek kajian adalah seperti yang berikut:

1. Anda ialah seorang pelajar kolej. Anda membuat janji temu dengan profesor anda di pejabat beliau. Tetapi anda telah lewat selama 15 minit kerana tempat letak kereta yang paling dekat telah pun penuh. Anda mengetuk pintu pejabat beliau, masuk ke dalamnya, dan berkata kepada beliau

Anda: ...

2. Mengundur keluar dari tempat letak kereta, anda telah merempuh sisi sebuah kereta lain. Kemalangan yang berlaku itu jelas memperlihatkan kesalahan anda. Pemandu kereta itu keluar dari kenderaannya dan menghampiri anda, dengan perasaan marah. Dia seorang dewasa, sebaya dengan anda

Pemandu: Awak tak nampak ke? Ke mana awak nak pergi? Lihat apa yang telah berlaku!

Anda: ...

3. Di sebuah restoran bufet, anda sedang membawa makanan ke meja anda. Semasa anda berjalan di antara meja-meja di restoran itu, anda terlanggar sesuatu dan sup di tangan anda tumpah ke atas baju seorang wanita tua.

Anda: ...

4. Seorang rakan menjemput anda ke rumah ibu bapanya. Semasa anda di rumah mereka, ibu rakan anda menjamu anda dengan kek yang amat manis. Anda tidak boleh memakannya, dan anda meninggalkan separuh kek itu di atas pinggang. Ibu rakan anda berkata "Awak tak suka kek itu?"

Anda: ...

5. Anda sepatutnya berjumpa dengan seorang rakan di hadapan sebuah kafe, tetapi anda telah lewat selama 15 minit. Ini adalah kerana anda tertidur.

Anda: ...

6. Dalam sebuah lif yang sesak, anda terpijak kaki seseorang (dewasa seperti anda).

Anda: ...

Yang berikut ialah jadual yang mewakili kesemua respons lakuan bahasa pohon maaf yang dihasilkan oleh para subjek kajian:

Jadual 1 Respons lakuan bahasa pohon maaf kesemua subjek kajian.

Kategori	Kekerapan
Pohon Maaf Langsung (PML)	23
Penjelasan (PJ)	00
Penerimaan (PN)	00
Penawaran Membaiki Kerosakan (PM)	00
Janji Tidak Melakukan Kesalahan Lagi (JT)	00
Justifikasi (J)	00
PML-PN	22
PML-PM	07
PML-JT	03
PML-J	40
PML-PML	05
PML-PML-PN	04
PML-PML-PM	01
PML-PML-JT	00
PML-PMI-J	03
PML-PML-PN-JT	01
Set-set lain	53
JUMLAH	162

Catatan di atas merupakan kekerapan formula semantik dan set formula yang dihitung daripada semua respons. Walaupun jadual di atas memberikan rumusan tentang bagaimana para pelajar dewasa itu memohon maaf, penjelasan yang lebih baik boleh diperolehi setelah keenam-enam situasi itu diteliti satu per satu. Untuk tujuan makalah ini, fokus akan diberikan kepada tiga situasi sahaja, yakni yang pertama, yang kedua dan yang

keenam. Tiga situasi ini dipilih untuk penghuraian lanjut, secara rambang, kerana kekurangan ruang. Satu sebab lagi adalah kerana fokus makalah ini bukanlah perbincangan rinci tentang setiap situasi itu, tetapi adalah ke atas gambaran prestasi keseluruhan, serta kesan-kesannya kepada isu sosiopragmatik yang menjadi mauduk makalah.

Pada tahap awal penelitian ini, hanya lima formula semantik di atas dijadikan panduan. Walau bagaimanapun, setelah proses pengkategorian dilakukan, satu lagi formula semantik ditambah, iaitu Justifikasi (J), selain menggabungkan kesemua formula itu sebagai set-set pohon maaf untuk merangkumi hasil penelitian. Set-set itu ialah:

PML-PN	(Pohon Maaf Langsung dan Penerimaan)
PML-PM	(Pohon Maaf Langsung dan Penawaran Membaiki Kerosakan)
PML-JT	(Pohon Maaf Langsung dan Janji Tidak Melakukan Kesalahan Lagi)
PML-J	(Pohon Maaf Langsung dan Justifikasi)
PML-PML	(Pohon Maaf Langsung dan Pohon Maaf Langsung)
PML-PML-PN	(Pohon Maaf Langsung dan Pohon Maaf Langsung dan Penerimaan)
PML-PML-PM	(Pohon Maaf Langsung dan Pohon Maaf Langsung dan Penawaran Membaiki Kerosakan)
PML-PML-JT	(Pohon Maaf Langsung dan Pohon Maaf Langsung dan Janji Tidak Melakukan Kesalahan Lagi)
PML-PML-J	(Pohon Maaf Langsung dan Pohon Maaf Langsung dan Justifikasi)

Set-set lain atau gabungan set yang tidak dicatitkan di atas.

Perbincangan yang berikut merujuk kepada hasil-hasil penelitian pada situasi 1, 2, dan 6.

Situasi 1

Anda ialah seorang pelajar kolej. Anda membuat janji temu dengan profesor anda di pejabat beliau. Tetapi anda telah lewat selama 15 minit kerana tempat letak kereta yang paling dekat telah pun penuh. Anda mengetuk pintu pejabat beliau, masuk ke dalamnya, dan berkata kepada beliau ...

Anda: ...

Respons-respons kepada Situasi 1 boleh dikategorikan kepada beberapa set formula seperti yang berikut:

Jadual 2 Respons Situasi 1.

Kategori	Contoh	Kekerapan
PML-PN	<i>Sorry Prof, I'm late.</i> (Maaf Prof, saya terlambat.)	4
PML-JT	<i>Sorry, I'm late Prof. Next time I promise I won't do it.</i> (Maaf, saya terlambat Prof. Lain kali saya berjanji, saya tak buat lagi.)	1
PML-JT	<i>Sorry, I'm late Prof. Next time I promise I won't do it.</i> (Maaf, saya terlambat Prof. Lain kali saya berjanji, saya tak buat lagi.)	1
PML-J	<i>I'm sorry because the parking place is full.</i> (Saya pohon maaf kerana tempat letak kereta penuh.)	6
PML-PML-PN	<i>Excuse me Sir. I'm very sorry, I'm late.</i> (Maafkan saya Tuan. Saya pohon maaf banyak-banyak. Saya terlambat.)	4
PML-PML-PM	<i>Excuse me Sir. I'm very sorry. Can I join the class?</i> (Maafkan saya. Saya pohon maaf banyak-banyak. Boleh saya masuk ke dalam kelas?)	1
PML-PML-J	<i>I'm sorry for being late. Sorry Prof. I'm late because the parking place was full.</i> (Saya pohon maaf kerana lambat. Maaf Prof. Saya terlambat kerana tempat letak kereta penuh.)	3
PML-PML-PN-JT	<i>I'm sorry Prof. Please forgive me. I'm 15 minutes late. I would come early next time.</i> (Saya pohon maaf Prof. Tolong maafkan saya. Saya terlambat 15 minit. Saya akan datang awal lain kali.)	1
Set-set lain	–	7
JUMLAH		27

Situasi 1 dianggap sebagai keadaan yang mempunyai darjah keseriusan yang agak tinggi, yakni kesalahan adalah agak besar, dalam konteks budaya orang-orang Melayu dan juga orang-orang Malaysia yang lain. Hal ini juga mungkin demikian dalam budaya yang menggunakan bahasa Inggeris. Walau bagaimanapun, pada kebanyakan masa, lewat memasuki

kelas boleh dilakukan secara senyap sahaja. Memohon maaf boleh menimbulkan masalah kepada pelajar-pelajar lain kerana perlakuan begini boleh mengganggu kuliah yang sedang berjalan lancar. Dalam budaya Melayu/Malaysia, menjadi satu amalan untuk para pelajar memohon maaf apabila mereka lewat ke kelas, walaupun di peringkat kolej/institusi pengajian tinggi. Telah pun tersemat dalam sistem pendidikan negara yang mengajar para pelajar untuk memohon maaf dalam situasi begini, bagi menunjukkan rasa hormat kepada guru-guru. Nilai ini diamalkan sehingga mereka dewasa, dan amalan ini jelas terbukti dipindahkan ke situasi yang sama dalam bahasa Inggeris.

Keputusan penelitian memperlihatkan kesemua 27 respons mengandungi PML, yang setara dengan nilai budaya Melayu tentang hormat. Keputusan penelitian juga menunjukkan bahawa subjek-subjek kajian memilih untuk (i) menerima kesalahan lewat ke kuliah sebagai tanggungjawab (empat untuk PML-PN, dan empat juga untuk PML-PML-PN), (ii) memberi justifikasi (enam untuk PML-J, dan tiga untuk PML-PML-J), semasa memohon maaf. Oleh sebab orang-orang Melayu menganggap profesor sebagai seorang yang berilmu, berkuasa, dan berwibawa, kesalahan lewat memasuki kelas, memerlukan lebih dari perlakuan PML. Kenyataan untuk mengaku bersalah atau memberi sebab kesalahan yang dilakukan, adalah perlu untuk memperlihatkan perasaan rendah diri dan hormat, yang sesuai dengan norma sosiobudaya Melayu.

Bagaimanapun, terdapat juga bentuk-bentuk bahasa untuk memohon maaf, yang kurang sesuai dari segi pragmatik bahasa Inggeris. Para pelajar didapati menggunakan bentuk-bentuk "*Excuse me*" (lima kekerapan) dan "*Please forgive me*" (satu kali), dan bukannya "*I'm sorry*" yang lebih sesuai. Kedua-dua bentuk ini didapati terlalu formal selain merupakan formula semantik yang terlalu kuat ekspresinya, untuk situasi begini. Penggunaan bentuk-bentuk yang kurang sesuai ini boleh dikaitkan dengan dua faktor. Yang pertama ialah padanan yang salah antara bentuk pohon maaf dalam bahasa Melayu dan pohon maaf dalam bahasa Inggeris. Seperti yang dinyatakan sebelum ini, bentuk "Maafkan saya" dalam bahasa Melayu, boleh diterjemahkan kepada "*I'm sorry*" dan "*Excuse me*" dalam bahasa Inggeris, dan bentuk "Maafkan saya" ini digunakan pada semua tahap, sama ada untuk kesalahan besar ataupun kesalahan kecil. Bentuk "Maafkan saya" juga digunakan sebagai bentuk prapohon (pre-request). Sebagai contoh, "Maafkan saya, boleh saya tumpang bertanya, Inilah jalan ke Sungai Koyan?"

Berlainan dengan bentuk "Maafkan saya", "*I'm sorry*" dan "*Excuse*

me” merupakan dua bentuk pohon maaf yang tidak sama. Bentuk “*I’m sorry*” digunakan dalam situasi yang kesalahannya adalah besar, manakala bentuk “*Excuse me*” dalam situasi yang sebaliknya (Olshtain, 1983; 1989; Trosborg, 1995). Kesalahan yang berlaku dalam Situasi 1 memerlukan perlakuan pohon maaf dalam bentuk “*I’m sorry*”. Ini adalah kerana perbuatan lewat memasuki kelas adalah kesalahan yang agak besar, justeru “*Excuse me*” tidak merupakan bentuk yang sesuai dalam budaya barat/Inggeris. Malah kesalahan begini juga dianggap besar dalam budaya Melayu/Malaysia.

Faktor kedua yang boleh dikaitkan dengan penggunaan yang kurang sesuai ini, adalah kerana faktor kecekapan sosiopragmatik. Ketidaksamaan respons dalam bahasa Inggeris boleh dikaitkan dengan pengetahuan para subjek kajian, yang tidak lengkap tentang perbezaan sosial dan pragmatik, berkenaan dengan penggunaan bentuk-bentuk “*I’m sorry*” dan “*Excuse me*”, dalam bahasa Inggeris. Sebenarnya, kedua-dua bentuk ini perlu digunakan pada tahap-tahap yang berlainan pada sesuatu kesalahan.

Set-set lain untuk Situasi 1 meliputi satu formula, yakni PML-PN-JT, yang berbentuk “*Professor, I’m sorry. I’m late, I’ll not do this again next time*”. Set ini digunakan oleh subjek kajian lelaki. Ini merupakan contoh perlakuan pohon maaf yang berlebihan, dan ini mencerminkan pengamalan nilai-nilai budaya Melayu. Ini bererti berlakunya pemindahan sosiopragmatik Melayu ke dalam bahasa Inggeris. Contoh set ini boleh digunakan untuk memperlihatkan kes penguasaan kecekapan sosiopragmatik bahasa Inggeris yang tidak lengkap. Ia juga boleh digunakan untuk memperlihatkan penghormatan yang diberikan kepada seseorang profesor.

Situasi 2

Mengundur keluar dari tempat letak kereta, anda telah merempuh sisi sebuah kereta lain. Kemalangan yang berlaku itu jelas memperlihatkan kesalahan anda. Pemandu kereta itu keluar dari kenderaannya dan menghampiri anda, dengan perasaan marah. Dia seorang dewasa, sebaya dengan anda.

Pemandu: Awak tak nampak ke? Ke mana awak nak pergi? Lihat apa yang telah berlaku.

Anda: ...

Jadual 3 Respons Situasi 2.

Kategori	Contoh	Kekerapan
PML	<i>I'm so sorry. I'm sorry about that.</i> (Saya pohon maaf. Saya pohon maaf atas kejadian ini.)	5
PML-PN	<i>I'm sorry. That was my fault. Sorry, it's my fault.</i> (Saya pohon maaf. Itu salah saya. Maaf, itu salah saya.)	3
PML-PM	<i>I'm sorry. Can we settle this?</i> (Saya pohon maaf. Boleh kita selesai perkara ini?)	3
PML-JT	<i>I'm sorry. I won't do anything like this again.</i> (Saya pohon maaf. Saya tak akan melakukan perkara begini lagi.)	1
PML-J	<i>I'm sorry Sir. I couldn't see your car just now.</i> (Saya pohon maaf tuan. Saya tak nampak kereta tuan tadi.)	8
Set-set lain		7
JUMLAH		27

Situasi 2 adalah keadaan yang memperlihatkan darjah kesalahan yang tinggi, justeru dari segi sosiopragmatik, ia memerlukan perlakuan pohon maaf yang lebih kuat ekspresinya dalam bentuk pemilihan kata atau formula semantik. Sebenarnya, strategi membetulkan keadaan yang berlaku adalah cara lazim untuk situasi sebegini dalam budaya Inggeris (Olshtain, 1989:161). Keputusan yang diperoleh mendapati majoriti (25 daripada 27) respons menggunakan formula yang sesuai, “*I'm sorry*” (Saya pohon maaf), diikuti oleh pelbagai “penerang” yang menggambarkan kesedaran para subjek kajian, tentang seriusnya kesalahan yang berlaku.

Sehubungan dengan ini, hanya dua orang subjek kajian yang menghasilkan bentuk pohon maaf yang kurang sesuai, dengan menggunakan “*Excuse me*”. Walaupun angka dua respons ini kecil dan tidak pun mempunyai apa-apa signifikan, berdasarkan keseriusan kesalahan yang berlaku, keadaannya memperlihatkan kesamaan dengan beberapa penelitian lampau oleh Borkin dan Reinhart (1978) dan Maeshiba, Yoshinaga, Kasper dan Ross (1996). Borkin dan Reinhart mendapati bahawa pelajar-pelajar Thai dan Jepun yang mengikuti program bahasa Inggeris sebagai bahasa kedua, menggunakan bentuk-bentuk “*Excuse me*” dan “*I'm sorry*”, yang kurang sesuai dalam konteks kesalahan begini. Maeshiba, Yoshinaga, Kasper dan Ross juga ikut mendapati pola yang sama dalam kalangan pelajar-pelajar Jepun yang sudah pun mahir dalam menggunakan bahasa Inggeris, versi Amerika Syarikat.

Kesemua mereka ini mengaitkan kesalahan bahasa yang berlaku dengan padanan yang tidak tepat, antara kedua-dua bentuk ini dengan bentuk-bentuk yang setanding dalam bahasa ibunda/pertama para pelajar, yang hanya mempunyai satu bentuk sahaja dalam bahasa Thai dan juga bahasa Jepun, untuk “*Excuse me*” dan “*I’m sorry*”. Oleh sebab bahasa Melayu memiliki persamaan begini dengan bahasa Thai dan juga bahasa Jepun, maka dapatan tentang perlakuan pohon maaf dalam kalangan orang Melayu, memperlihatkan kesamaan budaya dalam kalangan bahasa Asia dan norma-norma sosiopragmatik, yang dipindahkan ke dalam bahasa Inggeris, sebuah bahasa kedua.

Dapatan penelitian juga memperlihatkan kurangnya penerang digunakan dalam memohon maaf. Sebenarnya, penggunaan penerang dianggap lebih sesuai, khususnya untuk memperlihatkan rasa bersalah serta keprihatinan pada pihak penutur tentang kejadian yang berlaku. Penerang-penerang itu boleh berbentuk “*so*” (amat) atau “*terribly*” (amat sangat) yang mengiring bentuk “*I’m sorry*” (Saya berasa kesal) seperti dalam bentuk “*I’m so/terribly sorry*” (Saya amat/amat sangat berasa kesal). Trosborg (1996) mengaitkan kurangnya/tiadanya penggunaan penerang begini untuk kesalahan-kesalahan serius/besar, dengan kekurangan pengetahuan linguistik pada para pelajar. Hal ini mungkin merupakan sebab kepada dua respons tadi yang kurang sesuai. Walau bagaimanapun, lebih banyak maklumat dan bukti diperlukan untuk menyatakan bahawa dua respons ini betul-betul merupakan kes ketidakcekapan linguistik.

Set-set lain memperlihatkan respons yang berikut: PN-PM – “*I know that it’s my fault. I will try to help you in repairing your car*” (Saya tahu ini salah saya. Saya akan cuba tolong anda membaiki kereta anda).

Banyak respons boleh digolongkan dalam kategori PML-J, dan ada yang melakukannya dua kali - PML-J-PML-J – “*I’m sorry, I will take a look. I’m sorry. I am sleepy*” (Saya pohon maaf. Saya akan tengok kerosakan itu. Saya pohon maaf. Saya mengantuk).

Terdapat juga set-set yang menggunakan dua formula awal, kemudian diikuti oleh formula-formula lain seperti yang berikut:

PML-J-PM seperti pada “*Oh! I’m sorry, sorry about this. Actually, I’m in a hurry for a class. Anyway, I’m willing to pay for the repair*” (Oh! Saya pohon maaf, maaf kerana terjadi begini. Sebenarnya, saya hendak cepat ke kelas. Walau bagaimanapun, saya akan bayar untuk membaikinya).

PML-PN-J-PM seperti pada “*I’m sorry. This is my fault. I have to meet somebody to discuss a serious matter. Because of this hurry, I did something wrong. I knocked your car. Can we settle it out of court?*”

(Saya pohon maaf. Ini salah saya. Saya perlu menemui seseorang untuk membincangkan satu hal penting. Oleh sebab hendak cepat, saya melakukan satu kesalahan. Saya melanggar kereta anda. Boleh kita selesai di luar mahkamah?)

PML-J-PML-J-PML-PN seperti pada "*I'm sorry Sir. I'm in a hurry. Please forgive me. I really didn't mean to do it. I'm sorry. This is my fault*". (Saya pohon maaf, Tuan. Saya hendak cepat. Maafkan saya. Saya tidak pun berniat untuk melakukan ini. Saya pohon maaf. Ini salah saya).

Terdapat juga beberapa gabungan lain daripada formula semantik di atas. Semuanya memperlihatkan bahawa para subjek kajian mendapati kesalahan yang berlaku itu serius, dan berasa mereka perlu menyatakan lebih daripada memohon maaf dan memberikan justifikasi, tetapi juga bersedia membetulkan keadaan. Ini ada kaitannya dengan nilai-nilai sosiobudaya yang mempengaruhi sosialisasi mereka, walaupun tanpa menggunakan sebarang penerang dalam bentuk pohon maaf. Perlakuan pohon maaf yang berkali-kali berserta dengan kenyataan-kenyataan yang memberikan keterangan (PN, J, dan PM) memperlihatkan nilai-nilai sosiobudaya merendah diri dan memberi hormat, untuk tujuan memelihara hubungan baik, antara pihak yang terlibat dalam sesuatu perbualan itu, masih dipegang kuat.

Situasi 6

Dalam sebuah lif yang sesak, anda terpijak kaki seseorang (dewasa seperti anda).

Anda: ...

Jadual 4 Respons Situasi 6.

Kategori	Contoh	Kekerapan
PML	<i>Sorry, sorry Madam. I'm so sorry.</i> (Maaf, maaf Puan, saya berasa kesal sekali.)	10
PML-PN	<i>Sorry, I step on your foot.</i> (Maaf, saya terpijak kaki anda.)	2
PML-J	<i>Sorry Sir, I don't mean it.</i> (Maaf tuan, saya tidak sengaja.)	9
PML-PML	<i>I'm sorry, I'm sorry.</i> (Saya pohon maaf, saya pohon maaf.)	1
Set-set lain	<i>I'm sorry, are you alright?</i> (Saya pohon maaf, anda tidak apa-apa?)	5
JUMLAH		27

Keadaan pada Situasi 6 adalah kesalahan yang paling tidak serius daripada ketiga-tiga kesalahan yang dibincangkan dalam makalah ini. Tahap rendah keseriusan kesalahan dan jarak sosial antara pihak yang terlibat dalam perbualan, sebagai orang yang tidak mengenali antara satu sama lain, dalam konteks Barat/bahasa Inggeris, memerlukan perlakuan pohon maaf yang ringkas sahaja, seperti “*Sorry*” (Maaf) (Olshtain, 1983; Barnlund dan Yoshioka, 1990; Edmundson, 1992). Sehubungan dengan data Melayu, Jadual 4 mengemukakan sejumlah sepuluh respons PML dalam bahasa Inggeris yang sesuai untuk situasi begini.

Walau bagaimanapun, terdapat juga respons-respons yang tidak sesuai dengan situasi, dikemukakan. Ini didapati pada respons-respons PML dan PN, seperti pada “*Sorry, I step on your foot*” (Maaf, saya terpijak kaki anda), dan PML-J seperti pada “*I’m so sorry. I’ve no intention to step on you*” (Saya pohon maaf. Saya tidak berniat memijak kaki anda). Walaupun respons-respons ini tidak salah dari segi sosiopragmatik, untuk situasi demikian, kesalahan yang begini kecil tidak memerlukan justifikasi atau pengakuan.

Respons-respons ini boleh dikaitkan dengan pemindahan sosiopragmatik daripada bahasa ibunda/pertama para subjek kajian, yang memerlukan seseorang memberikan penjelasan semasa memohon maaf. Pemindahan sosiopragmatik jenis ini didapati lazim berlaku dalam konteks penggunaan bahasa asing, seperti yang diperlihatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Takahashi-Beebe (1987) dan Maeshiba, Yoshinaga, Kasper dan Ross (1996) terhadap pelajar Jepun yang mengikuti pelajaran bahasa Inggeris, dan Bergman dan Kasper (1993) terhadap pelajar Thai yang juga mempelajari bahasa Inggeris. Penelitian-penelitian ini mendapati pemindahan sosiopragmatik negatif ini dengan strategi pohon maaf yang berbagai-bagai, lebih cenderung digunakan oleh pelajar Asia yang kurang cekap, semasa mempelajari bahasa Inggeris. Dalam kes penutur Melayu, oleh sebab mereka ini orang dewasa, yang telah mempelajari bahasa Inggeris dalam konteks formal, dan pekerjaan mereka yang tidak memerlukan penggunaan bahasa Inggeris yang begitu acap, pemindahan begini boleh dikaitkan dengan kurangnya kefasihan dalam bahasa kedua, serta kesedaran sosiobudaya komuniti bahasa kedua, yang rendah.

Set-set lain dalam situasi ini merangkumi satu respons kosong (yakni tidak ditulis apa-apa), PML yang diikuti oleh satu nota sinis, dua respons PML yang diikuti dengan kenyataan-kenyataan prihatin “*I’m sorry, are you alright?*” (Saya pohon maaf, anda tidak apa-apa?), dan J yang diikuti oleh PML.

Kecekapan Sosiopragmatik Semasa Penghasilan Ujaran Pohon Maaf

Beberapa ciri linguistik memperlihatkan isu ketidakcekapan sosiopragmatik bahasa Inggeris dalam kalangan subjek kajian, semasa menghasilkan respons lakuan bahasa pohon maaf.

Bentuk Tidak/Kurang Sesuai

Para pelajar bahasa Inggeris selaku bahasa kedua selalunya menganggap formula "*I'm sorry*" sama ertinya dengan formula "*Excuse me*", dari segi semantiknyanya. Hal begini terbukti daripada contoh-contoh yang berikut:

"Excuse me please. I didn't see you". (Tolong maafkan saya. Saya tidak nampak anda.)

"Will you please excuse me? I'm so sorry for being late". (Bolehkah anda maafkan saya? Saya pohon maaf banyak-banyak kerana terlewat.)

"Excuse me. I don't like the cake." (Maafkan saya. Saya tidak suka kek ini.)

Contoh-contoh di atas ialah bentuk pohon maaf yang salah, apabila keseriusan kesalahan diambil kira. Para pelajar ini mungkin tidak menyedari bahawa bentuk "*Excuse me*" adalah formula pohon maaf untuk kesalahan kecil, dan bukannya untuk kesalahan-kesalahan yang besar, seperti pada Situasi 1 dan juga Situasi 2. Seorang subjek kajian didapati menggunakan "*Excuse me*" dalam keenam-enam situasi. Ini memperlihatkan bahawa subjek kajian berkenaan membuat generalisasi tentang formula "*Excuse me*" yang boleh digunakan untuk semua jenis kesalahan, sama ada kecil mahupun besar.

Contoh-contoh di atas juga didapati mempunyai persamaan dengan yang diteliti dalam kes pelajar-pelajar Thai dan Jepun semasa mempelajari bahasa Inggeris. Mereka didapati keliru dan menggunakan bentuk "*Excuse me*" sebagai perlakuan pohon maaf, dan pada masa yang sama menggunakan bentuk "*I'm sorry*" untuk situasi-situasi tertentu untuk lakuan bahasa pohon maaf (Borkin dan Reinhart, 1978; Bergman dan Kasper, 1993). Mereka ini membuat rumusan bahawa kesalahan-kesalahan yang berlaku adalah kerana padanan-padanan yang tidak tepat antara bentuk ini dengan yang setanding dalam bahasa ibunda/pertama para pelajar. Perkara yang sama didapati berlaku pada kes subjek Melayu ini. Keperluan untuk

berlaku sopan dan beradab menyebabkan mereka menggunakan bentuk-bentuk yang tidak sesuai.

Penguat dan Pelemah

Bentuk-bentuk penguat dalam bahasa Inggeris seperti “*so*”, “*very*”, “*very very*” dan “*terrible*”, bertujuan untuk menyatakan tahap-tahap keseriusan sesuatu situasi/kesalahan. Seperti dengan bahasa Inggeris, penggunaan penguat juga selari dengan keseriusan sesuatu kesalahan, yang memerlukan perlakuan pohon maaf dalam bahasa dan budaya Melayu. Walau bagaimanapun, para pelajar, khususnya yang mempelajari bahasa Inggeris sebagai bahasa kedua, gagal menggunakan penguat-penguat ini apabila diperlukan, dan sebaliknya menggunakan penguat-penguat ini semasa tidak diperlukan. Terdapat beberapa respons yang tidak menggunakan sebarang penguat, walaupun diperlukan.

“*Sorry. I was rushing to my car*” (Maaf. Saya nak cepat ke kereta saya).

Situasi 2 merupakan keadaan yang memperlihatkan kesalahan besar, dan pihak yang terlibat ialah orang yang tidak mengenali antara satu sama lain. Dalam kes begini, adalah baik jika penguat digunakan untuk memperlihatkan perasaan ikhlas terhadap kesalahan yang berlaku itu. Kebanyakan subjek kajian menggunakan bentuk-bentuk yang sesuai untuk situasi ini. Walau bagaimanapun, didapati tidak ada sebarang penguat digunakan pada beberapa respons. Mungkin ia boleh dihubungkan dengan sikap pemandu berkenaan, yang usianya dalam lingkungan subjek, yang naik berang. Respons daripada para subjek kajian juga boleh dihubungkan dengan perwatakan mereka. Sikap bengis pada pemandu ini dibalas dengan perlakuan pohon maaf yang tidak mengandungi apa-apa penguat, oleh “*pesalah*”. Namun demikian, kenyataan justifikasi “*I was rushing to my car*” (Saya nak cepat ke kereta saya), memperlihatkan adanya, walaupun sedikit perasaan bertanggungjawab dan/atau kesal, pada penutur.

Yang berikut ialah contoh-contoh penggunaan “penguat” pada kes-kes yang tidak memerlukan penggunaan sedemikian.

“*I’m very sorry*” (Saya amat kesal).

Walaupun tidak salah, penggunaan “penguat” pada contoh di atas bersifat terlalu formal untuk konteks yang melibatkan keadaan menyusahkan pihak lain dan jarak sosial (kes terpijak kaki seorang dewasa di dalam

lif). Walau bagaimanapun, orang Melayu yang memberi perhatian kepada penggunaan bentuk-bentuk bahasa formal sebagai tanda memperlihatkan kesopanan, penggunaan “penguat” di atas, boleh dianggap sebagai satu lagi manifestasi dalam pemindahan budaya.

“I’m so sorry. I’ve no intention to step on you” (Saya berasa amat kesal. Saya tidak berniat pun memijak kaki anda.)

“Oh my dear! I’m so sorry. I didn’t mean to step on your foot.” (Oh sayangku! Saya amat kesal. Saya tidak berniat pun untuk memijak kaki anda.)

Situasi 6 yang terjadi di dalam lif yang sesak dengan orang yang tidak dikenali. Konteks keseluruhan situasi ini yang merangkumi latar awam dan tidak selesa pula, sebenarnya mempunyai tahap keseriusan kesalahan yang rendah. Jarak sosial yang luas/renggang antara pihak yang terlibat, tidak memerlukan penggunaan “penguat” untuk perlakuan pohon maaf. Apatah lagi justifikasi yang diberikan, serta penggunaan seruan *“Oh my dear!”*

“Please forgive me” (Tolong maafkan saya.)

Untuk contoh di atas, seluruh ujaran yang digunakan adalah terlalu “kuat” untuk kesalahan yang terjadi. Kita boleh menganalisisnya sebagai penterjemahan literal daripada cara orang Melayu memohon maaf, yakni melalui ujaran “Harap maafkan saya”. Walau bagaimanapun, ujaran berkenaan juga didapati kurang sesuai penggunaannya dalam bahasa Melayu. Ini adalah kerana respons lazim dalam kes begini ialah “Maaf”. Walau bagaimanapun, dalam kes ini, penggunaan formula kesopanan yang “berlebihan”, boleh dikaitkan dengan pengetahuan para pelajar yang kurang terhadap pengetahuan sosiopragmatik bahasa Inggeris.

Contoh-contoh di atas boleh dikaitkan dengan pemindahan pengalaman budaya para subjek kajian dalam bahasa pertama mereka, kepada bahasa Inggeris, yang memperlihatkan kekurangan kecekapan sosiopragmatik, yang didapati penting dalam memohon maaf dalam bahasa Inggeris. Kekurangan kecekapan ini juga boleh diteliti pada penggunaan “pelemah”, serta ujaran-ujaran yang memperlihatkan janji-janji dibuat untuk tidak melakukan kesalahan yang sama lagi. Sebagai orang dewasa, para subjek kajian hanya perlu memohon maaf sahaja, dan/atau memberikan justifikasi atau mencuba membetulkan keadaan.

Respons-respons begini, dan pada contoh-contoh yang berikut, memperlihatkan faktor jarak sosial antara pihak yang terlibat, yang

memperlihatkan berlakunya perlakuan pohon maaf yang bertalu-talu, adalah sesuatu yang lazim dalam budaya Melayu.

“I’m sorry Prof. Please forgive me. I’m 15 minutes late. I will come early next time” (Saya pohon maaf Prof. Tolong maafkan saya. Saya terlambat 15 minit. Saya akan datang awal lain kali.)

Perbincangan di atas setakat ini menonjolkan fitur-fitur yang boleh diinterpretasikan sebagai tanda-tanda kekurangan kecekapan sosiopragmatik pada pihak subjek kajian. Fitur-fitur ini merupakan dapatan awal tentang perlakuan pohon maaf dalam kalangan orang Melayu dalam bahasa Inggeris. Walau bagaimanapun, keadaan kekurangan ini, kecuali pada satu kes, yang melibatkan seorang subjek yang memperlihatkan kecekapan yang tinggi tahapnya, dan menghasilkan respons-respons yang sesuai untuk kesemua situasi.

Hal-hal yang ditonjolkan semacam mengesahkan hipotesis-hipotesis yang dikemukakan bahawa ujaran-ujaran pohon maaf dalam bahasa Inggeris dalam kalangan pelajar Melayu, mungkin disarati dengan rumus-rumus budaya Melayu. Para penutur juga bergantung pada respons formula *“I’m sorry”*, dan pada waktu yang sama juga sering kali menggunakan bentuk salah *“Excuse me”*, yang mungkin berupa terjemahan langsung daripada bahasa Melayu. Ini mungkin berlaku kerana mereka tidak betul-betul menguasai formula-formula pohon maaf, yang sesuai dalam konteks sosiobudaya bahasa Inggeris.

Implikasi Pedagogi

Dapatan/keputusan penelitian ini memperlihatkan bahawa para pelajar yang mengikuti pelajaran bahasa Inggeris sebagai bahasa kedua/bahasa Inggeris sebagai bahasa asing, yang dikelilingi oleh bahasa dan budaya bahasa natif mereka, perlu diberi banyak peluang untuk mengamati dan mengalami interaksi sosial yang sebenar, yang melibatkan manifestasi-manifestasi sebenar rumus percakapan bahasa Inggeris, atau bahasa kedua mereka. Bahasa dalam interaksi sosial, mengandungi pengertian-pengertian halus tentang budaya. Dalam keadaan begini, bayangkan interaksi sosial dengan orang daripada pelbagai budaya? Kebimbangan kerana tidak dapat menyesuaikan diri dengan baik secara sosial, mungkin boleh menyebabkan para penutur bukan natif enggan berbual-bual, walaupun untuk hal-hal remeh, dengan para penutur natif bahasa Inggeris, ataupun penutur-penutur bukan natif yang fasih berbahasa Inggeris. Kebimbangan dan keengganan

ini boleh terus menghalang mereka daripada menjadi cekap dalam bahasa berkenaan, sama ada secara linguistik mahupun secara sosiopragmatik.

KESIMPULAN

Dapatan penelitian ini menunjukkan bahawa pendedahan kepada bahasa Inggeris selama bertahun-tahun, tidak pun boleh menjamin pemahaman yang mencukupi tentang rumus-rumus budaya bahasa sasaran. Para penutur bukan natif bahasa Inggeris, semasa berbahasa Inggeris di negara masing-masing dengan penutur natif bahasa Inggeris, didapati memasukkan beberapa rumus linguistik dan budaya bahasa ibunda/pertama, seperti yang diperlihatkan dalam perbincangan di atas. Pola lakuan bahasa pohon maaf dalam kalangan penutur Melayu dalam persekitaran yang digambarkan, telah memperlihatkan rumus-rumus linguistik dan budaya bahasa ibunda/pertama, mempengaruhi secara negatif kecekapan sosiopragmatik dalam penghasilan ujaran-ujaran pohon maaf.

Dapatan penelitian juga memperlihatkan bahawa “bidang” kecekapan sosiopragmatik adalah penting untuk pemahaman, penyelesaian, dan pembaikan tahap kecekapan lain, secara keseluruhan. Ini boleh mempertingkatkan kesedaran para pengguna bahasa untuk menggunakan bahasa dengan cekap, di luar Malaysia. Ia juga boleh membantu dalam pengajaran bahasa, khususnya pengajaran bahasa Inggeris dalam konteks Malaysia. Pengajaran bahasa Inggeris sebagai bahasa kedua/bahasa Inggeris sebagai bahasa asing di Malaysia, daripada masa diperkenal kepada para pelajar sewaktu mereka berusia tujuh tahun sehingga mereka tamat pengajian di kolej/institusi pengajian tinggi, rata-ratanya bersifat pengajaran tatabahasa. Walaupun aspek-aspek bahasa yang komunikatif atau fungsional diperkenal, para pelajar memerlukan lebih daripada pembelajaran bilik darjah, untuk menjadi cekap secara sosiopragmatik dalam bahasa berkenaan.

Walau bagaimanapun, terdapat kekurangan pada penelitian ini. Ia wujud dalam bentuk data yang diperolehi. Respons-respons yang dibincangkan melalui pendekatan interpretatif, diperolehi daripada respons-respons bertulis, mengikut konteks-konteks yang memerlukan lakuan bahasa pohon maaf. Ini tidak dapat memperlihatkan respons-respons lisan yang betul, yang perlu difikirkan oleh para subjek kajian sebelum mereka memberikan maklum balas kepada tugas-tugas yang diberikan. Untuk mengawal hal ini, satu had masa diberikan sewaktu mereka melakukan

tugas-tugas ini, yang memerlukan para subjek kajian memberikan respons sebagaimana yang akan dilakukan mereka dalam keadaan yang sebenar.

RUJUKAN

- Asma Abdullah, 1996. *Going Glocal: Cultural Dimension in Malaysian Management*. Kuala Lumpur: MIM.
- Asmah Haji Omar, 1993. *Bahasa dan Alam Pemikiran Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar, 1996. *Linguistic Scenery in Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Barnlund, Dean C. dan Yoshioka, M., 1990. "Apologies: Japanese and American Styles" dlm. *International Journal of Intercultural Relations* 14, hlm.193–206.
- Bergman, M. dan Kasper, G., 1993. "The Interlanguage of Apologizing: Cross-Cultural Evidence" dlm. Kasper, G. dan Blum-kulka, S. (ed.), *Interlanguage Pragmatics*, hlm. 103–125. New York: Oxford University Press.
- Bergman, Marc L dan Kasper, G., 1993. "Perception and Performance in Native and Nonnative Apology" dlm. Gabriele Kasper dan Shoshana Blum-Kulka (ed.), *Interlanguage Pragmatics*, hlm. 82–107. New York: Oxford University Press.
- Borkin, A. dan Reinhart, S., 1978. "Excuse Me and I'm sorry" dlm. *TESOL Quarterly*, 12, hlm. 57–69.
- Edmundson, R. J., 1992. "Evidence for Native Speaker Notions of Apologizing and Accepting Apologies in American English". Disertasi Ph.D yang tidak diterbitkan. Bloomington: Indiana University.
- Eisenstein, M., Bodman, J., Carpenter, M., 1996. "Cross-Cultural Realization of Greetings in American English" dlm. Dalam Susan M. Gass dan Joyce Neu (ed.), *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*, hlm. 89–108. Berlin & New York: Mouton de Gruyter.
- Fescura, J., 1993. "A Sociolinguistic Comparison of "Reactions to Complaints": Italian L1 vs. English L1, Italian L2, and Italian as a Community Language". Disertasi Ph.D yang tidak diterbitkan. Toronto: University of Toronto, Graduate Department of Education.
- Harlow, L., 1990. "Do They Mean What They Say?: Sociopragmatic Competence and Second Language Learners" dlm. *Modern Language Journal* 74, hlm. 328–351.
- Holmes, J., 1989. "Women's and Men's Apologies: Reflectors of Cultural Values" dlm. *Applied Linguistics*, 10:2, hlm. 194–213.

- Jamaliah Mohd. Ali, 1995. "Indirectness in Malay Diplomacy: With Particular Reference to Business Dealings and Labor Relations" dlm. *Jurnal Bahasa Moden* 9, 19–28.
- Leech, G., 1983. *Principles of Pragmatics*. London and New York: Longman.
- Maeshiba, N, Yoshinaga, N, Kasper, G. dan Ross, S., 1996. "Transfer and Proficiency in Interlanguage Apologizing" dlm. Susan M. Gass dan Joyce Neu (ed.), *Speech Acts Across Cultures*, hlm. 156–187. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Mohd Taib Osman, 1988. *Bunga Rampai Kebudayaan Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mustafa Daud, 2002. "Budi Bahasa dalam Tamadun Melayu dan Tamadun Islam: Satu Perbandingan" dlm. Syed Muhammad Dawilah al-Edrus (ed.), *Pemikiran Melayu tentang Alam dan Hakikat Diri*, hlm. 99–112. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Olshtain, E., 1983. "Sociocultural Competence and Language Transfer: The case of Apology" dlm. *Language Transfer in Language Learning* (ed.), Gass and Selinker, hlm. 232–249. Rowley, MA: Newbury House.
- Olshtain, E., 1989. "Apologies across Languages" dlm. Blum-Kulka, House, Kasper, (ed.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and Apologies*, hlm. 155 – 174. Norwood: Ablex Publishing Corporation.
- Olshtain, E. dan Cohen, A., 1983. "Apology: A Speech Act Set" dlm. Wolfson dan Judd (ed.), *Sociolinguistics and Language Acquisition*. Rowley, MA: Newbury House Publication.
- Scollon, R. dan Scollon S. W., 2001. *Intercultural Communication*. Massachusetts, Oxford: Blackwell Publishers.
- Takahashi, T. dan Beeb, L.M., 1987. The Development of Pragmatic Competence by Japanese Learners of English dlm. *JALT Journal* 8, hlm. 131–155.
- Teo, Kok Seong, 2001. "Saying it Right. Education" dlm. *New Straits Times*, 29 Mei hlm. 15.
- Teo Kok Seong, 1996. "The Acquisition of Malay as a Second Language: A Case of the Essentiality of Culture Learning". Kertas kerja yang dibentangkan di Southeast Asian Linguistics Society VI, di University of Oregon, Eugene, USA, 10–12 Mei, 1996.
- Thomas, J., 1983. "Cross-cultural Pragmatic Failure" dlm. *Applied Linguistics*, 4, hlm. 91–112.
- Trosborg, A., 1995. *Interlanguage Pragmatics: Requests, Complaints and Apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Wan Abdul Kadir Wan Yusoff, 2006. "Identiti Budaya Melayu dalam Pembangunan Industri Budaya" dlm. Puteri Roslina Abd. Wahid (ed.), *Prosiding Persidangan Antarabangsa Pengajian Melayu 2006*, hlm. 1–14. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Wierzbicka, A., 1992. *Semantics, Culture, and Cognition: Universal Human*

LAKUAN BAHASA POHON MAAF DALAM BAHASA INGGERIS OLEH PENUTUR DEWASA MELAYU

Concepts in Culture-Specific Configurations. New York & Oxford: Oxford University Press.

Wolfson, N., 1989. *Perspectives: Sociolinguistics and TESOL*. New York: Newbury House Publishers.

Makalah ini diterjemahkan oleh Teo Kok Seong.