

GAYA LAKUAN PERMOHONAN DALAM KALANGAN PELAJAR DI MALAYSIA

Mohammad Fadzeli Jaafar

Marlyna Maros

Maslida Yusof

Abstrak

Tujuan makalah ini adalah untuk menggambarkan ciri sosiopragmatik dalam kalangan pelajar di Malaysia dalam lakuan bahasa permohonan bahasa Melayu. Untuk tujuan tersebut, seramai 264 pelajar telah diminta memberi respons terhadap lima domain yang berbeza dalam menyatakan permohonan mereka. Kajian ini mengaplikasikan formula semantik oleh Byon (2002) tentang lakuan sokongan permohonan: pembuka kata, permukaan, pengelakan, persediaan dan pujian. Kajian ini bertujuan untuk menyiasat: (i) pola lakuan permohonan pelajar Malaysia; dan (ii) strategi permohonan dalam kalangan pelbagai etnik di Malaysia (Melayu, Cina dan India) dan (ii) penanda permohonan dalam bahasa Melayu. Hasil kajian menunjukkan pelajar Malaysia menggunakan semua lakuan sokongan permohonan dalam ujaran mereka. Bagaimanapun, permohonan langsung dan tak langsung digunakan secara dominan oleh pelajar Malaysia berbanding jenis permohonan yang lain. Dapatan ini mencadangkan bahawa tanggapan kesopanan dalam kalangan pelajar dipengaruhi oleh pemboleh ubah sosial.

Abstract

The purpose of this article is to describe sociopragmatic features of Malaysian students in the Malay communicative act of request. For the purpose, 264 students were asked to respond in Malay to five different domains in which they carry out the speech act of request. The study applies Byon's (2002) semantic formulae of request supportive move

(RSM): opener, grounder, disarmer, preparatory and compliment. This study aims to investigate: (i) the patterns of Malaysian requests; and (iii) the strategies of request among Malaysian ethnics (Malay, Chinese and Indian) and (iii) the markers of request in Malay. Results showed that Malaysian students apply all request supportive moves in their speech. However direct and indirect requests were dominantly used by Malaysian student compared to other types of request. These findings suggest that Malaysian student's notion of politeness is affected by social variables.

PENDAHULUAN

Makalah ini meneliti bagaimana pelajar di Malaysia mempersembahkan atau menyatakan sesuatu permohonan dalam domain yang tertentu. Bahasa yang menjadi medium untuk memperlihatkan gaya permohonan pelajar ialah bahasa Melayu. Secara sederhana, kajian ini sebenarnya cuba menilai kecekapan pragmatik (*pragmatic competence*) tentang bahasa pertama dan bahasa kedua, khususnya dalam konteks permohonan. Bahasa pertama merujuk kepada penutur natif bahasa Melayu, sementara bahasa kedua merujuk kepada pelajar bukan Melayu yang menggunakan bahasa Melayu sebagai bahasa kedua. Hal ini bermakna hasil kajian ini nanti dapat menggambarkan kecekapan pragmatik pelajar pelbagai bangsa di Malaysia tentang aspek permohonan secara amnya. Yang ingin diperlihatkan dalam kajian ini ialah pola dan gaya permohonan dalam kalangan pelajar di universiti berdasarkan situasi yang sebenar. Yang dimaksudkan dengan pola ialah bentuk permohonan yang digunakan oleh pelajar untuk memohon sesuatu daripada pendengar. Manakala gaya merujuk kepada strategi permohonan yang dipilih oleh pelajar dalam domain yang tertentu, yang akhirnya dapat dijadikan sebagai petunjuk gaya permohonan.

TAKRIF PERMOHONAN

Dalam kosa ilmu, perkataan '*request*' dan '*directive*' telah digunakan secara tidak konsisten. Maksudnya kedua-dua perkataan tersebut saling bergantian untuk merujuk kepada maksud yang sama, iaitu '*request*' (permohonan). Dari segi teori, Searle (1976) telah cuba membezakan lima lakuan bahasa yang asas: representatif, direktif, komisif, ekspresif dan deklaratif. Menurutnya lagi, direktif merupakan kategori utama yang banyak dikaji, iaitu percubaan oleh penutur untuk mengarah pendengar

melakukan sesuatu. Antara kata kerja yang termasuk dalam kategori direktif ialah bertanya (*ask*), mengarah (*order*), memerintah (*command*), memohon (*request*), mengemis (*beg*), mengaku (*plead*), menyembah (*pray*), merayu (*entreat*), menjemput (*invite*), mengizinkan (*permit*) dan menasihatkan (*advise*).

Permohonan (*requests*) ditakrifkan sebagai “percubaan oleh penutur untuk mengarahkan pendengar melakukan sesuatu” (Searle, 1976). Takrif ini menjelaskan bahawa permohonan ialah percubaan untuk menarik perhatian pendengar agar melakukan sesuatu. Tentunya, tindakan yang melibatkan orang lain ini harus dilakukan secara berhemah agar hajat penyampai dapat dipenuhi. Permohonan juga merupakan tindakan mengancam air muka (*face-threatening acts*), dan tertumpu pada peristiwa yang mampu memberikan kos kepada pendengar. Untuk memperlihatkan kesopanan, penyampai harus meminimumkan kos kepada orang lain, dan sebaliknya memaksimumkan kos kepada diri sendiri.

Permohonan berbeza dengan meminta maaf (*apologies*) walaupun kedua-duanya adalah dari jenis lakuan bahasa dan melibatkan kos kepada pendengar. Pertama, permohonan merujuk kepada lakuan yang berlaku, dan secara khusus melibatkan tindak balas daripada pendengar, sedangkan meminta maaf ialah lakuan lepas yang secara khususnya bergantung kepada tindak balas daripada penutur. Kedua, perbuatan meminta maaf oleh penutur terjadi kerana pelanggaran norma sosial, dan pengakuan penutur tentang keterlibatannya atau menjadi penyebabnya, sementara perbuatan memohon sesuatu dilakukan untuk menyebabkan sesuatu peristiwa atau mengubahnya. Ringkasnya, permohonan ialah praperistiwa, (*pre-event*) sementara meminta maaf ialah pascaperistiwa (*post-event*) (Leech, 1990). Dalam perkataan lain, permohonan biasanya dilakukan sebelum terjadinya sesuatu peristiwa. Perbuatan meminta maaf pula menandakan peristiwa yang dinyatakan telah berlaku.

Yang berikut dikemukakan contoh permohonan (Blum-Kulka, House dan Kasper, 1989:17):

(1) *Judith, I missed class yesterday, do you think I could borrow your notes? I promise to return them by tomorrow,*

Contoh (1) di atas memperlihatkan penutur menggunakan penyedar (*alerter*), misalnya bentuk panggilan (*Judith*), pernyataan cadangan sokongan (*I missed class yesterday*), permohonan sopan atau tindakan kepala (*could I borrow your notes?*), pengurangan cadangan (*do you*

think) atau peningkatan, dan pernyataan tangguhan sokongan (*I promise to return them by tomorrow*). Penye­dar boleh mendahului atau membelang­gi permohonan. Apabila mendahului permohonan, penye­dar berfungsi untuk menarik perhatian pendengar. Dari segi kategori, penye­dar terdiri daripada bentuk nominal, gelaran + nama dan sebagainya. Pernyataan sokongan pula berfungsi untuk mengetahui keadaan pendengar, misalnya (*Are you busy?*) dan mencuba untuk mendapatkan komitmen awal, misalnya (*Will you do me a favor*). Dalam kes yang tertentu, pernyataan sokongan mungkin didahului atau diikuti oleh permukaan (*grounders*), yang membekalkan alasan sesuatu permohonan, misalnya (*I missed class yesterday, could I...*) atau dengan janji dan ancaman yang bertujuan untuk memujuk pendengar melakukan sesuatu. Sementara permohonan sopan adalah sebahagian daripada ujaran permohonan dengan tujuan untuk memperlihatkan keterkaitan lakuan memohon dengan hajat sebenar penutur.

SUBJEK KAJIAN

Perbincangan dalam makalah ini berdasarkan jawapan oleh 264 pelajar di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Kesemua pelajar ini berada pada tahun 1 pengajian masing-masing. Subjek kajian ini merangkumi pelbagai bangsa dari latar belakang yang berbeza-beza, iaitu dari serata negeri di Malaysia. Dengan perkataan lain, kajian ini menggunakan latar pedagogi (*pedagogical settings*) untuk mendapatkan data tentang permohonan.

Bagi mendapatkan data tentang permohonan, sejumlah 10 soalan telah disediakan. Setiap soalan direka berdasarkan lima domain yang berbeza-beza dengan berlatarbelakangkan suasana di universiti, iaitu di pejabat, di perpustakaan, di bilik/dewan kuliah, di kafeteria dan di kolej. Masing-masing domain ini terdiri daripada dua soalan. Perlu dijelaskan di sini bahawa kesemua soalan tersebut telah diuji terhadap 10 pelajar untuk dinilai kesahannya. Ujian ini mendapati bahawa para pelajar dapat memahami kehendak soalan dan menjawab sebagaimana yang dikehendaki. Misalnya:

DI PEJABAT

(a) *Di Pejabat Keselamatan*

Anda ingin meminta pihak keselamatan membuat kawalan di asrama anda, khususnya pada waktu malam.

(b) Di Kaunter Pejabat Bendahari

Anda ingin meminta pihak bendahari mempercepatkan bayaran biasiswa untuk setiap semester.

Contoh di atas memperlihatkan domain pejabat dengan dua situasi yang berbeza, iaitu di Pejabat Keselamatan dan di Kaunter Pejabat Bendahari. Bagi setiap situasi ini, kemudiannya diwujudkan peristiwa yang berkaitan dengan permohonan. Misalnya, soalan (a) peristiwa pelajar memohon kepada pihak keselamatan agar membuat kawalan di kawasan asrama, sementara soalan (b) peristiwa pelajar memohon kepada pihak bendahari agar mempercepatkan bayaran biasiswa kepada pelajar. Para pelajar diminta menyatakan strategi mereka menyampaikan permohonan bagi setiap peristiwa yang telah dikemukakan. Kedua-dua kes permohonan ini berlangsung dalam situasi yang formal. Hubungan pelajar dengan pihak Pejabat Keselamatan misalnya, dibatasi oleh kuasa sosial dan jarak sosial. Dari aspek kuasa sosial, pegawai keselamatan lebih dominan kerana kelulusan sesuatu permohonan bergantung juga pada jenis dan cara memohon oleh pelajar. Dari aspek jarak sosial pula, pelajar dan pihak keselamatan diandaikan tiada hubungan secara langsung. Dengan ini, sesuatu permohonan berlangsung dalam situasi yang formal. Kajian ini adalah percubaan untuk melihat kesan pemboleh ubah sosial (*social variable*) terhadap pola penggunaan bahasa (permohonan) dalam komuniti bahasa di Malaysia. Misalnya adakah perbezaan kuasa dan jarak sosial dapat mempengaruhi cara memohon sesuatu dalam kalangan pelajar? Dan wujudkah perbezaan antara penutur natif dengan bukan natif bahasa Melayu dalam menyampaikan sesuatu permohonan? Hasil kajian ini nanti dapat memperlihatkan pola permohonan dalam kalangan pelajar dalam situasi yang formal, dan hubungannya dengan aspek kesopanan berbahasa.

STRATEGI PERMOHONAN

Makalah ini mengaplikasikan formula semantik yang pernah digunakan oleh Byon (2004). Dalam kajiannya, Byon mencadangkan beberapa strategi yang berkaitan dengan analisis permohonan, iaitu pembuka kata (*opener*), pemula (*groundner*), pengelakan (*disarmer*), persediaan

(*preparator*) dan pujian (*compliment*). Perincian tentangnya dapat diikuti seperti yang berikut:

Jadual 1 Formula semantik.

<p>1. PEMBUKA KATA – pemula sesuatu ujaran permohonan yang terbahagi kepada empat kategori: kata alu-aluan (<i>greeting</i>), penarik perhatian (<i>attention-getter</i>), gelaran (<i>title</i>) dan nama.</p> <p>KATA ALU-ALUAN – elemen dalam bentuk kata alu-aluan atau formula sosial yang berfungsi untuk menarik perhatian pendengar (“Assalamualaikum”, “Apa khabar?”).</p> <p>PENARIK PERHATIAN – elemen dalam bentuk ‘penarik perhatian’ untuk menyedarkan pendengar (“Minta maaf”).</p> <p>GELARAN – elemen dalam bentuk ‘gelaran pekerjaan/peranan yang tertentu/pangkat/kata panggilan atau sapaan’ untuk menarik perhatian pendengar (“Cikgu/prof./Dr./Puan/Tuan/Encik/Cik”).</p> <p>NAMA – elemen dalam bentuk ‘nama keluarga atau nama pertama’ untuk menarik perhatian pendengar. (“Ali/Ahmad”).</p>
<p>2. PERMUKAAN + PERMOHONAN – permukaan merujuk kepada alasan atau justifikasi sesuatu permohonan dan terbahagi kepada dua, iaitu PERMUKAAN + PERMOHONAN (Pr + Pm) atau PERMOHONAN + PERMUKAAN (Pm + Pr).</p> <p>PERMUKAAN + PERMOHONAN (Pr + Pm) – terjadi apabila alasan/justifikasi dinyatakan dahulu, dan disusuli oleh permohonan (“Saya ingin memohon biasiswa”. “Boleh Prof. tulis surat sokongan”).</p> <p>PERMOHONAN+PERMUKAAN (Pm + Pr)– terjadi apabila permohonan mendahului permukaan (“Boleh Prof. tulis surat sokongan? Sebab saya ingin memohon biasiswa”)</p>
<p>3. PENGELAKAN (<i>DISARMER</i>) – penutur cuba mengalihkan/mengelakkan kemungkinan penolakan oleh pendengar tentang permohonannya atas alasan mengganggu (“Saya tahu Prof. sibuk, tetapi ...”).</p>
<p>4. PERSEDIAAN (<i>PREPARATOR</i>) – pengumuman permintaan, pertanyaan tentang memohon kebenaran daripada pendengar (“Kalau tak keberatan ...”/“Saya ingin memohon/bertanya sesuatu ...”)</p>
<p>5. PUJIAN (<i>COMPLIMENT</i>) – untuk meningkatkan kemungkinan pendengar tentang permohonan/pertanyaan, maka penyapa memulakan ujarannya dengan pujian (“Saya suka kelas Prof.!”).</p>

Jadual 1 di atas memperlihatkan lima strategi permohonan yang telah dimodifikasi daripada Byon. Strategi 1, pembuka kata terbahagi kepada empat kategori: alu-aluan (*greeting*), penarik perhatian (*attention-getter*), gelaran (*title*) dan nama. Fungsi pembuka kata adalah untuk memulakan sesuatu ujaran permohonan. Strategi 2 ialah gabungan permukaan dan permohonan. Permukaan ialah alasan yang menyokong sesuatu permohonan. Fungsinya adalah untuk memperlihatkan kesopanan si penutur. Strategi 3 ialah pengelakan, iaitu percubaan untuk menarik perhatian pendengar tentang permohonan yang akan dikemukakan. Seterusnya, strategi 4 ialah persediaan, iaitu memohon kesediaan daripada pendengar tentang sesuatu permohonan. Fungsi persediaan ialah sebagai penunjuk kesopanan pihak penutur. Akhirnya strategi 5, iaitu pujian yang disampaikan kepada pihak pendengar sebelum sesuatu permohonan dikemukakan. Setiap strategi yang dinyatakan ini mempunyai penanda bahasa masing-masing. Bagaimanapun, ada juga bentuk permohonan yang tidak mempunyai penandanya yang khusus, misalnya pujian + permohonan. Sebaliknya, bentuk permohonan ini disampaikan secara langsung atau tak langsung. Maka, bentuk permohonan langsung dan permohonan tak langsung ini dikategorikan sebagai strategi yang ke 6. Makalah ini percaya kesemua strategi permohonan yang dibincangkan ini dapat memperlihatkan kecekapan pragmatik dalam kalangan pelajar, khususnya dalam aspek permohonan.

CONTOH PERMOHONAN

Sebagaimana yang telah ditegaskan bahawa makalah ini berhajat untuk meneliti strategi permohonan yang digunakan dalam kalangan pelajar di UKM. Maka, perbincangan akan tertumpu pada lima strategi permohonan yang telah dicadangkan oleh Byon (2004), iaitu Pembuka Kata, Permukaan + Permohonan (Pr + Pm), Persediaan + Permohonan (Ps + Pm), Pujian + Permohonan (Pn + Pm), dan Pengelakan + Permohonan (Pg + Pm), selain bentuk permohonan langsung dan tak langsung. Yang berikut ialah contoh bagi setiap strategi permohonan.

PEMBUKA KATA

Dalam kategori pembuka kata, terdapat empat strategi, iaitu kata alu-aluan (KA), penarik perhatian (PP), gelaran (G) dan nama (N). Berdasarkan kajian, kesemua strategi ini ada digunakan oleh pelajar semasa menyatakan sesuatu permohonan.

(i) Kata Alu-aluan

- (2) 102(2b) Assalamualaikum. *Boleh tak pihak tuan mempercepatkan bayaran biasiswa.*
- (3) 38(1a) Selamat sejahtera. *Saya nak minta anda buat kawalan di asrama saya.*

Berdasarkan contoh (2) di atas, angka 102 merujuk kepada bilangan responden dan (2b) yang mengikutinya bermaksud soalan *ke-2* untuk bahagian *b*. Bentuk alu-aluan yang dapat dikesan dalam contoh (2) dan (3) ialah *Assalamualaikum* dan *Selamat sejahtera*. Bentuk *Assalamualaikum* ialah ucapan selamat dalam kalangan orang yang beragama Islam, sementara *Selamat sejahtera* lebih umum sifatnya.

(ii) Penarik Perhatian

- (4) 4(4a) Maafkan saya. *Saya tidak memesan makanan ini.*
- (5) 24(2a) Excuse me. *Encik dah pulangkan jumlah wang yang salah kepada saya.*
- (6) 50(5b) Sorry. *Tolong cuci tandas dengan bersih ye.*

Dapat diperhatikan responden menggunakan bentuk penarik perhatian daripada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris. Hal ini menunjukkan variasi bentuk penarik perhatian dalam aspek permohonan. Dari segi fungsi, ucapan *Maafkan saya* tidak berbeza dengan *Excuse me* dan *Sorry*.

(iii) Gelaran

- (7) 37(1a) Encik/Puan. *Bolehkah jumlah denda saya dikurangkan.*
- (8) 17(5a) Prof. *boleh tak saya nak tukar ke bilik lain sebab saya tak suka bilik sekarang.*
- (9) 17(5b) Kak. *Tolong pastikan tandas dicuci dengan bersih.*

Gelaran *Encik/Puan* dalam contoh (7) merujuk kepada seseorang yang lebih tinggi pangkatnya dan biasanya digunakan dalam situasi formal. Gelaran *Prof*. pula merujuk kepada pangkat yang tertinggi dalam bidang akademik. Penggunaan kata *Prof*. ini memperlihatkan jarak status antara peserta. Manakala *kak* ialah gelaran kekeluargaan asas yang ditentukan berdasarkan umur dan pangkat. Menurut Asmah Haji

GAYA LAKUAN PERMOHONAN DALAM KALANGAN PELAJAR DI MALAYSIA

Omar (1986:36) gelaran kekeluargaan ini boleh juga digunakan di luar hubungan kekeluargaan, iaitu hubungan yang tidak formal, sebagaimana yang terlihat dalam contoh (9). Kata *kak* ini turut memperlihatkan jarak sosial antara peserta.

(iv) Nama

(10) 190(3b) *Shima*. *Boleh tak pulangkan buku yang awak pinjam hari tu? Saya nak gunalah.*

Penggunaan bentuk nama orang, misalnya *Shima* menunjukkan hubungan sosial antara peserta, iaitu seseorang yang hampir sebaya dan mungkin rakan sekelas. Gaya menggunakan nama orang semasa menyatakan permohonan, menghampiri gaya perbualan yang sebenar.

PERMUKAAN + PERMOHONAN

Sebagaimana yang telah dijelaskan bentuk **Permukaan + Permohonan** (Pr + Pm) boleh juga dimulakan dengan **Permohonan + Permukaan** (Pm + Pr). Contoh bagi kedua-dua bentuk permohonan yang dinyatakan ini ialah:

(11) 168(1a) *Assalamualaikum*. *Saya nak minta bantuan*. *Boleh tak, pihak encik membuat kawalan di asrama terutama waktu malam.*

(12) 104(1a) *Boleh tak kalau encik berkawal di asrama saya pada waktu malam? Banyak hal yang berlaku la encik.*

Contoh (11) di atas menggunakan bentuk Pr + Pm. Unsur Pr ditandai oleh *Saya nak minta bantuan* yang berfungsi sebagai justifikasi tentang permohonan yang akan disampaikan. Contoh (12) pula menggunakan bentuk Pm + Pr. Unsur Pm ditandai oleh *Boleh tak kalau encik berkawal di asrama saya pada waktu malam?* Sebelum diikuti oleh justifikasi permohonan tersebut dalam ujaran selepasnya.

PERSEDIAAN + PERMOHONAN

Persediaan ialah pengumuman sebelum mengemukakan sesuatu permohonan. Misalnya:

MOHAMMAD FADZELI JAAFAR, MARLYNA MAROS DAN MASLIDA YUSOF

(13)169(1a) *Assalamualaikum. Boleh tolong saya tak, malam kalau tak menyusahkan tolong pantau keselamatan di kawasan ni ye.*

Dalam contoh (13) di atas, strategi persediaan ditandai oleh *kalau tak menyusahkan* yang berfungsi sebagai pengumuman memohon kebenaran untuk bertanya. Dapat diperhatikan juga dalam contoh ini penutur menggunakan strategi permukaan *Boleh tolong saya tak* yang berfungsi sebagai justifikasi permohonan tersebut. Penggunaan kedua-dua strategi permukaan dan persediaan ini dapat memperkuat permohonan yang dikemukakan.

PENGELAKAN + PERMOHONAN

Pengelakan ialah percubaan oleh penutur mengalihkan perhatian pendengar tentang permohonannya atas alasan mengganggu. Misalnya:

(14) 208(1a) *Assalamualaikum. Maaf kerana mengganggu. Saya nak minta pertolongan tuan untuk meronda kawasan asrama saya.*

Berdasarkan contoh (14) di atas, strategi pengelakan ditandai oleh *Maaf kerana mengganggu*. Dengan cara ini penutur berharap permohonannya nanti tidak akan ditolak atas sebab mengganggu si pendengar. Penutur turut menggunakan kata sapaan *tuan* sebagai tanda hormat.

PUJIAN + PERMOHONAN

Pujian di sini bertujuan untuk meningkatkan peluang agar permohonan yang ingin disampaikan dapat diterima oleh pendengar. Misalnya:

(15) 198(5b) *Makcik, assalamualaikum, nampak cantik hari nie. Boleh makcik pastikan tandas ni sentiasa dibersihkan. Saya lihat agak kotor.*

Contoh (15) di atas memperlihatkan penutur menggabungkan dua pembuka kata, gelaran *makcik* dan aluan *assalamualaikum* sebelum diikuti oleh bentuk pujian *nampak cantik hari nie*. Pujian ini disampaikan secara tidak formal dan memberi gambaran bahawa si penutur sudah mengenali si pendengar.

PERMOHONAN LANGSUNG DAN TAK LANGSUNG

Selain itu, kajian ini turut menemui bentuk permohonan langsung dan permohonan tak langsung yang tidak menggunakan sebarang strategi yang dinyatakan di atas. Strategi langsung (*direct strategies*) bermaksud ujaran yang kandungan proposisinya (makna ayat) adalah konsisten dengan hajat penutur (makna penutur). Sebaliknya strategi ujaran tak langsung (*indirect strategies*) bermaksud makna penutur dan kandungan proposisi tidak identikal. Sebagai contoh, dalam kes meminjam wang daripada kawan, kita dapat menyatakannya secara langsung atau tak langsung:

- (16) Boleh pinjamkan saya 50 ringgit?
- (17) Saya tak cukup duitlah, ada duit lebih tak?

Kedua-dua contoh di atas adalah strategi meminjam wang yang bersifat langsung (16) dan tak langsung (17). Contoh (16) lebih eksplisit dan tidak kabur kerana penutur menyatakan permohonan meminjam wang secara langsung. Contoh (17) pula agak implisit dan kabur cara penyampaiannya kerana permohonan dinyatakan secara tak langsung, iaitu penutur mengemukakan alasan atau justifikasi dan diikuti oleh permohonannya (Pr + Pm). Bagaimanapun, strategi tak langsung dianggap lebih sopan berbanding strategi langsung kerana pendengar diberi pilihan untuk memenuhi hajat penutur. Berdasarkan kajian ini, dipaparkan pula contoh bentuk **permohonan langsung** dan **permohonan tak langsung**. Misalnya:

- (18) 13(5a) *Saya tak suka dengan bilik saya sekarang.*
- (19) 229(5a) *Bolehkah saya menukar bilik saya?*

Contoh (18) dan (19) merujuk kepada domain kolej. Dapat diperhatikan bahawa pelajar menyatakan reaksinya terhadap biliknya sekarang, melalui frasa *tak suka*. Pernyataan ini membawa implikasi justifikasi, bukannya permohonan. Bagaimanapun, berdasarkan konteks, dapatlah difahami bahawa justifikasi tersebut berfungsi sebagai pewajaran untuk menukar bilik lain atas alasan tak suka. Dengan ini, strategi memohon seperti (18) di atas dinamakan sebagai permohonan tak langsung. Contoh (19) pula lebih eksplisit sifatnya kerana pelajar menggunakan bentuk pertanyaan langsung *Bolehkah saya menukar bilik saya?* Dengan perkataan lain, pelajar menyampaikan hajatnya secara langsung tanpa sebarang justifikasi.

Justeru, strategi seperti ini dianggap sebagai permohonan langsung. Dari segi kos, permohonan langsung lebih mudah diproses kerana tidak membawa implikatur yang tertentu, berbanding dengan permohonan tak langsung yang memerlukan interpretasi yang tertentu.

GAYA PERMOHONAN

Gaya permohonan merujuk kepada kecenderungan pelajar memilih pola permohonan yang tertentu berdasarkan domain formal. Kecenderungan di sini dapat dikesan berdasarkan kekerapan strategi permohonan yang digunakan oleh pelajar mengikut bangsa. Yang berikut dikemukakan perincian tentang pola permohonan dan penanda permohonan berdasarkan jawapan pelajar secara keseluruhan.

Pola Permohonan

Berdasarkan enam strategi permohonan yang telah dibincangkan, yang berikut ialah kekerapan penggunaannya mengikut bangsa.

Jadual 2 Jumlah keseluruhan bentuk permohonan mengikut bangsa.

	Pr + Pm	Ps + Pm	Pn + Pm	Pg + Pm	Pm langsung	Pm tak langsung	Jumlah
Melayu	268	63	2	9	555	262	1159
Cina	14	6	1	1	62	21	105
India	15	3	0	1	79	23	121
Lain-lain	7	2	0	0	9	17	35
Jumlah	304(21%)	74(5%)	3(0.2%)	11(0.7%)	705(50%)	323(23%)	1420

Jadual 2 di atas memaparkan jumlah keseluruhan bentuk permohonan yang digunakan oleh responden. Pecahannya mengikut kaum ialah Melayu (196), Cina (34), India (27) dan kaum lain (7), menjadikan jumlah keseluruhan responden ialah 264. Sebagai perbandingannya, bentuk Pm langsung (705) adalah yang paling banyak digunakan oleh responden, diikuti oleh Pm tak langsung (323), Pr + Pm (304), Ps + Pm (74), Pg + Pm (11) dan Pn + Pm (3). Jika digabungkan kedua-dua strategi langsung dan tak langsung, bermakna sejumlah 73% responden cenderung memilih strategi ini berbanding strategi permohonan yang lain. Secara tak langsung,

dapatan ini menjelaskan bahawa majoriti responden memilih untuk tidak menggunakan sebarang strategi permohonan (lihat contoh (18) di atas) atau sekadar menggunakan bentuk 'Bolehkah saya' semasa menyatakan sesuatu permohonan (lihat contoh (19) di atas).

Yang menariknya, Pm langsung adalah yang tertinggi digunakan dalam kalangan tiga kaum utama yang dikaji, Melayu (555), Cina (62) dan India (79). Memandangkan Pm langsung tidak menggunakan sebarang strategi yang dapat menyokong sesuatu permohonan, maka hal ini menunjukkan bahawa golongan pelajar pada hari ini lebih suka menyatakan sesuatu permohonan secara terus terang, tanpa perlu berselindung. Strategi langsung ini lebih ringkas dan ekonomi berbanding dengan beberapa strategi permohonan yang lain. Yang lebih dipentingkan dalam strategi langsung ialah mesej atau permohonan yang ingin disampaikan bukannya kata-kata yang mengiringi permohonan tersebut.

Berbeza dengan Pm langsung, Pm tak langsung pula diawali oleh pembuka kata yang tertentu yang berfungsi sebagai kata alu-aluan atau penarik perhatian terhadap sesuatu permohonan. Jadual 2 ini mencatatkan penggunaan Pm tak langsung yang tinggi bagi keempat-empat kelompok yang dikaji, dengan Melayu (262), Cina (21), India (23) dan lain-lain (17). Kecenderungan pelajar memilih strategi langsung dan tak langsung menunjukkan bahawa faktor situasi formal tidak mempengaruhi bentuk permohonan yang terhasil.

Hanya strategi Pr + Pm yang menampakkan bahawa pelajar masih menggunakan strategi yang tertentu dalam menyatakan permohonan. Strategi tersebut adalah dengan mengemukakan justifikasi atau alasan yang dapat menyokong sesuatu permohonan. Catatan 21 peratus bagi strategi Pr + Pm memperlihatkan adanya faktor lain yang mempengaruhi gaya permohonan pelajar, misalnya kuasa sosial dan jarak sosial. Jika diperhatikan, hampir kesemua soalan dalam soal selidik (sila lihat Lampiran) menekankan kuasa sosial dan jarak sosial. Misalnya dalam domain pejabat, kuasa sosialnya tertakluk kepada si pendengar (Pejabat Keselamatan dan kaunter Pejabat Bendahari). Dengan perkataan lain, pelajar tiada kuasa untuk mendesak si pendengar memenuhi permohonannya. Begitu juga dengan jarak sosial, domain pejabat ini membayangkan perbezaan umur yang tertentu antara pelajar dengan si pendengar. Atas alasan inilah, kajian ini percaya bahawa faktor kuasa sosial dan jarak sosial memberi sedikit kesan terhadap strategi permohonan pelajar. Bagaimanapun, tiga strategi lain, iaitu Ps + Pm, Pn + Pm dan Pg + Pm yang mewakili hampir enam peratus daripada keseluruhan permohonan tidak memperlihatkan

pengaruh faktor sosial atau situasi formal. Dengan perkataan lain, pelajar kurang berminat menggunakan strategi pengelakan, persediaan dan pujian dalam menyatakan sesuatu permohonan. Sebagaimana yang telah dibayangkan, hal ini berkaitan dengan sikap pelajar yang lebih suka menyatakan sesuatu secara langsung.

Penanda Permohonan

Berdasarkan analisis pembuka kata, didapati pelajar menggunakan pelbagai strategi untuk menyatakan sesuatu permohonan. Yang berikut dikemukakan senarai penanda pembuka kata dalam bahasa Melayu yang telah dibincangkan di atas.

Jadual 3 Penanda pembuka kata.

Jenis pembuka kata	Contoh
Kata aluan	Assalamualaikum Selamat sejahtera Selamat pagi/tengah hari/petang Salam
Penarik perhatian	Maafrican saya/Minta maaf <i>Excuse me</i> <i>Sorry</i>
Gelaran	Encik/Puan/Tuan Prof./Dr. Kak/Makcik/Pakcik/Abang/Bibik Awak/anda
Nama	Shima/Sarah/Kamal/Zana

Dapatlah dirumuskan bahawa pelajar menyedari kes permohonan yang berlangsung dalam situasi formal dalam kesemua soalan yang dikemukakan. Misalnya, *Assalamualaikum*, *Selamat sejahtera*, *Selamat pagi/tengah hari/petang* merupakan kata alu-aluan yang berfungsi sebagai pemula ucapan yang formal. Penarik perhatian pula memperlihatkan campuran antara ucapan bahasa Melayu *Maafrican saya/Minta maaf* dan bahasa Inggeris, *Excuse me/sorry*. Penggunaannya menggambarkan cara menarik perhatian dalam kalangan masyarakat Malaysia yang pelbagai kaum. Seterusnya pelajar menggunakan dua jenis gelaran dalam bahasa Melayu, iaitu gelaran pergaulan biasa (tak formal) dan gelaran pergaulan

tak bersahaja (formal). Gelaran pergaulan biasa ditandai oleh kata sapaan *Kak/Makcik/Pakcik/Abang/Bibik*. Penggunaannya bergantung pada pangkat seseorang. Misalnya, gelaran *kak* ditujukan kepada orang perempuan yang tidak setua ibu sendiri tetapi tidak juga semuda diri sendiri. Manakala gelaran *Makcik/Pakcik* diambil daripada jenama kekeluargaan asas yang boleh juga digunakan kepada orang lain yang kira-kira sebaya emak/bapa sendiri. Yang menariknya, ada juga bentuk *bibik* yang merupakan gelaran yang dipinjam daripada bahasa Indonesia, yang biasanya ditujukan kepada pengasuh atau pekerja Indonesia yang kira-kira sebaya dengan emak sendiri. Kecekapan pelajar menggunakan bentuk kata sapaan dalam situasi permohonan yang formal dapat dilihat melalui penggunaan gelaran kurniaan ikhtisas, misalnya *Prof./Dr.*, yang ada kaitan dengan pencapaian bidang akademik seseorang. Penggunaan *Prof./Dr.* membayangkan kesesuaian konteks permohonan dengan latar kajian ini, iaitu di universiti. Kata *awak* pula merupakan ganti nama kedua dalam bahasa Melayu. Penggunaannya terbatas pada rakan yang hampir sebaya. Berdasarkan soalan dalam kajian ini, kata *awak/anda* digunakan untuk situasi di bilik kuliah antara seorang pelajar yang memohon rakannya memulangkan buku yang telah dipinjamnya.

Data juga menunjukkan kehadiran bentuk *Encik/Puan/Tuan* yang merupakan gelaran pergaulan tak bersahaja (formal). Ketiga-tiga bentuk ini sebenarnya ditujukan kepada seseorang yang lebih tinggi pangkatnya dalam pekerjaan di pejabat. Bagaimanapun, sistem dalam bahasa Melayu mengizinkan penggunaannya secara lisan terhadap seseorang yang sebaya/lebih muda atau lebih tua daripada diri sendiri, iaitu sebagai tanda hormat. Berdasarkan konteks soalan, penggunaan bentuk gelaran tak bersahaja ini memperlihatkan pemahaman pelajar terhadap situasi permohonan yang formal. Akhirnya penggunaan bentuk nama, misalnya *Shima/Sarah* merujuk kepada soalan tentang perbualan antara sesama rakan di dalam bilik kuliah, bagi kes peminjaman buku. Dari segi fungsi, bentuk nama memperlihatkan hubungan sosial yang mesra (*familiarity*) antara pelajar.

Penanda permohonan dalam bahasa Melayu juga ditandai oleh kehadiran kata kerja bantu, misalnya *boleh, ingin, nak (hendak), mahu dan sudah*. Misalnya:

- (20) 102(2b) Assalamualaikum. *Boleh* tak pihak tuan mempercepatkan bayaran biasiswa.
- (21) 133(1b) Salam. Saya *ingin* membuat pinjaman buku.

- (22) 229(1a) Assalamualaikum. Saya *nak* buat permohonan untuk kawalan keselamatan di kolej saya pada waktu malam.
- (23) 171(2a) Salam. Saya *mahu* meminjam buku ini.
- (24) 226(3b) Maaf. *Sudahkah* anda selesai menyalin nota dari buku saya. Saya ingin membacanya.

Berdasarkan contoh di atas, didapati bahawa responden memilih kedua-dua jenis kata kerja bantu dalam Melayu dalam permohonan mereka: kata kerja aspek (*sudah*) dan kata kerja modalitas (*boleh, ingin, nak, mahu*). Data menunjukkan para pelajar cenderung memilih kata boleh dalam menyampaikan permohonan berbanding kata kerja bantu yang lain. Dari segi makna, kata *boleh* berfungsi untuk menunjukkan keupayaan. Dalam konteks permohonan, kata *boleh* sesuai digunakan kerana pemohon meminta keizinan si pendengar tentang sesuatu permohonan. Manakala kata *ingin, nak* dan *mahu* memperlihatkan makna kehendak tentang sesuatu perbuatan yang belum berlaku. Penggunaan kesemua kata kerja bantu ini bertujuan untuk menyokong permohonan yang dikemukakan dan ada nilai sopan kerana pelajar meminta izin daripada si pendengar.

KESIMPULAN

Kajian ini tertumpu pada bentuk permohonan dan kecenderungan pelajar memilih bentuk permohonan yang tertentu berdasarkan domain formal. Telah diperlihatkan bahawa kelima-lima strategi permohonan yang dicadangkan oleh Byon ada digunakan oleh pelajar semasa menyatakan sesuatu permohonan, selain bentuk permohonan langsung dan tak langsung. Kepelbagaian strategi permohonan yang ditemui dalam kajian ini menunjukkan bahawa pelajar memiliki kecekapan pragmatik, khususnya dari segi bentuk dan penanda permohonan yang dipilih. Malah kecekapan pragmatik ini turut dikongsi oleh ketiga-tiga kaum, iaitu Melayu, Cina dan India yang diteliti. Penemuan yang menarik dalam kajian ini ialah strategi permohonan langsung dan tak langsung merupakan bentuk permohonan yang paling digemari dalam kalangan pelajar. Hal ini memberi gambaran tentang sikap pelajar di universiti pada hari ini yang lebih menggemari gaya perbualan yang langsung, khususnya dalam domain formal. Dapatan ini sebenarnya memerlukan kajian yang lebih lanjut, khususnya dalam konteks menghubungkan strategi permohonan dengan konsep “kesopanan”. Ternyata, apabila pelajar lebih cenderung memilih strategi langsung dan tak langsung dalam menyatakan sesuatu permohonan, maka kedua-dua

strategi ini dianggap sebagai sesuai digunakan untuk domain formal. Justeru, kedua-dua strategi ini ada nilai kesopanan dalam kalangan pelajar khususnya. Misalnya, dengan menyatakan sesuatu permohonan secara langsung, hajat penutur dapat difahami secara terus oleh si pendengar. Strategi ini lebih memudahkan urusan permohonan dan mengelakkan timbulnya salah faham.

BIBLIOGRAFI

Asmah Haji Omar. 1986. *Nahu Melayu Mutakhir*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Blum-Kulka, S., House, J. dan Kasper, G., 1989. *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

Byon, A.S., "Sociopragmatic Analysis of Korean Requests: Pedagogical Settings" dlm. *Journal of Pragmatics* 36, hlm. 1673-1704, 2004.

Leech, G., 1990. *Principles of Pragmatics*. England: Longman.

Searle, J., "A Classification of Illocutionary Acts" dlm. *Language in Society* 5, hlm. 1-23, 1976.

LAMPIRAN

DI PEJABAT

- (a) *Di Pejabat Keselamatan*
Anda ingin meminta pihak keselamatan membuat kawalan di asrama anda, khususnya pada waktu malam.
- (b) *Di Kaunter Pejabat Bendahari*
Anda ingin meminta pihak bendahari mempercepatkan bayaran biasiswa untuk setiap semester.

DI PERPUSTAKAAN

- (a) *Di Kaunter Perkhidmatan*
Anda ingin membuat pinjaman buku antara universiti.
- (b) *Di Kaunter Pembayaran Denda*
Anda ingin pengurangan jumlah denda lewat memulangkan buku yang dipinjam.

DI BILIK/ DEWAN KULIAH

- (a) *Di Bilik Kuliah*
Anda ingin meminta pensyarah kursus menangguhkan tarikh akhir penghantaran kertas kerja.
- (b) *Di Bilik Kuliah*
Anda ingin meminta rakan memulangkan buku yang dipinjamnya.

DI KAFETERIA

- (a) *Di Kafeteria Pusanika*
Pelayan tersilap menyediakan menu yang tidak anda minta.
- (b) *Di Kaunter Kafeteria Kolej*
Penjaga kaunter kewangan memulangkan jumlah wang yang tidak cukup kepada anda.

DI KOLEJ

- (a) *Di Pejabat Pengetua*
Anda tidak suka dengan bilik anda sekarang dan meminta pihak pengetua kolej menukarkan anda ke bilik lain.
- (b) *Di Bilik Asrama*
Anda ingin meminta pencuci tandas memastikan kebersihan tandas.