



FUNGSI SEMBANG SANTAI DALAM KOMUNIKASI MASYARAKAT ARAB

[THE FUNCTIONS OF SMALL TALK IN ARABIC COMMUNICATION]

Anis Nabilah Mamat^{1*}, Norhayuza Mohamad², Mohd Zaidi Zakaria³
& Bashasunnahar Puasa⁴

¹ Universiti Malaysia Kelantan Kampus Kota Karung Berkunci 36, Pengkalan Chepa
16100 Kota Bharu, Kelantan, Malaysia

^{2,3,4} Akademi Pengajian Bahasa, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam,
Selangor, Malaysia

* Corresponding Author: anissnabilah1434@gmail.com

Received: 15/1/2023

Accepted: 19/1/2023

Published: 31/3/2023

Abstrak

Sembang santai ialah perbualan yang tidak rasmi dan tidak meliputi sesuatu topik perbualan yang perlu ditangani. Ia adalah perbualan sopan tentang perkara yang dianggap tidak penting. Sehingga kini fungsi sembang santai dalam komunikasi masyarakat Arab masih belum difahami dengan jelas kerana masih kurang penyelidikan yang dijalankan dalam bidang ini. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti fungsi sembang santai dalam masyarakat Arab mengikut fasa komunikasi. Kajian ini berbentuk deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Data sembang santai dianalisis berlandaskan Teori Komunikasi Fatik Malinowski (1923). Pengkaji mengumpul data kajian daripada sebuah drama Arab, "أوراق الزمن المر" iaitu Lembaran Masa yang Pahit dengan teknik analisis kandungan. Kemudian, data sembang santai telah dianalisis dan dikod dengan menggunakan perisian ATLAS.ti versi 9. Penemuan kajian ini mengetengahkan 91 ungkapan sembang santai beserta fungsinya yang kemudian dikategorikan kepada 3 fasa komunikasi iaitu permulaan, pertengahan dan pengakhiran. Dapatan kajian juga mendapati fungsi sembang santai pada setiap fasa perbualan ada kalanya berbeza dan ada kalanya mempunyai persamaan. Ini kerana setiap fungsi sembang santai berkait rapat dengan faktor seperti fasa perbualan, konteks situasi, budaya, topik perbualan, status sosial penutur dan pendengar serta jarak hubungan antara penutur dan pendengar. Kajian ini dijangka dapat memberikan pendedahan kepada masyarakat tentang fungsi sembang santai dalam budaya lain untuk mengelakkan kegagalan komunikasi kerana jurang budaya dan bahasa. Ia juga dijangka dapat meningkatkan kefahaman orang ramai tentang fungsi sembang santai yang bersifat universal dan boleh berubah-ubah mengikut faktor tertentu.

Kata kunci: komunikasi, fungsi, sembang santai, fasa komunikasi, masyarakat Arab

Abstract

Small talk can be defined as conversations that are not formal and do not cover a topic of conversation that needs to be addressed. It is polite conversation about things that are considered unimportant. Because of a lack of small talk research in Arabic language and culture, the function of small talk in Arabic communication has not been clearly understood until now. This study aims to identify the function of small talk in Arabic communication based on phases of communication. This study is descriptive and uses a qualitative approach. Small talk data is analyzed based on Malinowski's Phatic Theory of Communication (1923). The researcher collected research data from an Arabic drama, "أوراق الزمن المر" by the content analysis technique. The data of small talk expressions have been analyzed and coded using ATLAS.ti software version 9. The findings of the study found that the functions of small talk in each phase of communication are sometimes different and sometimes similar. This is because each function of small talk is closely related to factors such as the phase of the communication, the context of the situation, the culture, the topic of the conversation, the social status of the speaker and the listener, as well as the distance of the relationship between the speaker and the listener. This study is expected to provide exposure to the public about the function of small talk in other cultures to avoid communication failure due to cultural gap and language gap. It is also expected to enhance people's understanding of the function of small talk, which is universal but can vary depending on a variety of factors.

Keywords: communication, function, small talk, phase of communication, Arabs

Cite as: Mamat, A. N., Mohamad, N., Zakaria, M. Z., & Puasa, B. (2023). Fungsi Sembang Santai dalam komunikasi masyarakat Arab [The functions of Small Talk in Arabic communication]. *Afaq Lughawiyyah*, 1(1), 172-188. <https://doi.org/10.37231/afaq.2023.1.1.33>

© Penerbit Universiti Sultan Zainal Abidin, 2026. This work is licensed under the terms of the Creative Commons Attribution (CC BY) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

PENDAHULUAN

Komunikasi bermaksud terjadinya keadaan yang mempengaruhi perbuatan seseorang hasil daripada proses penyampaian maklumat atau pesanan dari satu pihak kepada pihak yang lain. Apabila persefahaman antara pemberi dan penerima maklumat tercapai, komunikasi tersebut dianggap berjaya kerana matlamat utama komunikasi tersebut telah dapat direalisasikan. Komunikasi mempengaruhi manusia dalam segenap aspek kehidupan dan dapat ditafsirkan dari pelbagai sudut dan perspektif. Menurut Tmasia dan Serly (2018), komunikasi ialah satu penelitian tentang amalan manusia, budaya dan latar belakang sosial masyarakat ketika proses komunikasi berlangsung. Salah satu bentuk komunikasi sosial ialah komunikasi fatik. Burnard (2003) menyatakan komunikasi fatik tidak berfungsi untuk menyampaikan maklumat semata-mata. Ia merupakan bentuk ungkapan ataupun bahasa basa-basi yang berperanan untuk menjalin hubungan dengan lebih mesra antara dua pihak ketika berbual. Sembang santai atau *small talk* merupakan salah satu daripada fungsi komunikasi fatik. Sesetengah pengkaji lepas berpendapat bahawa kedua-dua istilah tersebut ialah sama. Hal ini disokong dengan pernyataan Maíz-Arévalo (2017) dan Li (2012), bahawa komunikasi fatik oleh Malinowski (1923) ialah sama dengan sembang santai. Mengikut pandangan Song-Cen (1991), sembang santai atau ungkapan sapaan

ialah satu unsur penting dalam bahasa yang sopan. Secara tidak langsung, sembang santai dilihat dapat membina hubungan yang baik dan selesa antara pihak yang berkomunikasi di samping dapat melancarkan proses komunikasi. Walaupun sembang santai dianggap sebagai komunikasi yang remeh, keupayaan untuk berinteraksi dengan efektif dan membina hubungan yang lebih erat mampu dicapai dengan menerapkan cara penggunaan sembang santai dengan betul.

Latar Belakang

Aspek kesopanan perlu dititikberatkan ketika berkomunikasi terutamanya ketika ingin menyapa orang lain dengan menggunakan ungkapan sembang santai yang sesuai mengikut situasi. Ketika berkomunikasi dengan orang lain, penutur perlu menggunakan bahasa yang baik untuk menggambarkan nilai kesantunan ketika berbual. Sembang santai merupakan salah satu strategi kesopanan dalam proses komunikasi dan kedua-duanya berkait rapat antara satu sama lain. Menurut Trang (2019), penutur yang menggunakan sembang santai ketika berinteraksi dengan seseorang secara bersemuka dan tidak bersemuka dianggap sebagai individu yang sopan. Berdasarkan pandangan Jumanto (2014), sembang santai merupakan cabang kepada komunikasi fatik. Sembang santai dan komunikasi merupakan satu perkara yang sama sejajar dengan pendapat pengkaji terdahulu yang menyatakan dua istilah ini mempunyai maksud dan tujuan yang sama iaitu untuk menjaga hubungan sosial dan mewujudkan kemesraan antara dua pihak yang bertutur. Disebabkan itu, sembang santai mempunyai fungsi sosial walaupun kandungan interaksi mungkin tidak penting.

Masyarakat Arab menggunakan sembang santai sebagai salah satu strategi kesopanan dalam komunikasi. Sebagai contoh, masyarakat Arab gemar mendoakan orang lain apabila berkomunikasi. Doa merupakan salah satu bentuk sembang santai yang berkait rapat dengan pegangan agama dan ajaran Islam. Sebagai contoh, ungkapan "مبروك، الله يكفيك شرها" '*Mabrūk, Allāhu yakfika syarraha*' (Tahniah, semoga Allah menyelamatkan kamu dari segala keburukan), "بارك الله فيك" '*Bārakallāhu fika*' (Semoga Allah merahmati kamu). Dalam hal ini, percakapan bahasa Arab lazimnya dilimpahi dengan sembang santai sebagai tanda keberkatan dan doa. Ini berpunca daripada kepercayaan dan budaya mereka yang saling mendoakan antara satu sama lain. Selain itu, masyarakat Arab menunjukkan kesantunan berbahasa dengan menggunakan unsur pengulangan dalam pertuturan. Ini dapat dilihat melalui pengulangan ungkapan "أهلا وسهلا" '*Ahlan wasahlan*' (Selamat Datang) untuk menyambut tetamu. Masyarakat Arab sering menunjukkan kemurahan hati kepada tetamu dengan mengulangi ungkapan sembang santai "حياكم الله" '*Hayyākumullah*' dan "أهلا ومرحبا" '*Ahlān wa marhaban*' (Anda amat dialu-alukan). Pengulangan ungkapan sembang santai merupakan strategi kesantunan positif yang bertujuan untuk mengeratkan hubungan sosial dan meningkatkan kemesraan. Sembang santai yang digunakan oleh masyarakat Arab perlu diketengahkan kepada masyarakat supaya perbezaan nilai dan budaya dapat difahami dengan baik.

Keadaan globalisasi yang semakin pesat dengan arus permodenan pada hari ini telah mendorong masyarakat dunia dan tidak terkecuali masyarakat Arab untuk bekerjasama antara satu sama lain dalam mencapai matlamat mereka sama ada dari sudut perniagaan, pendidikan, perubatan, pertanian dan pelancongan. Hal ini memerlukan kepada proses komunikasi yang mantap untuk bertukar pendapat dan buah fikiran secara langsung atau tidak langsung. Kompetensi dalam komunikasi amat berguna dalam konteks hubungan interpersonal, sosial mahupun professional (Seong, 2019). Oleh hal yang demikian, masyarakat dunia yang terdiri daripada pelbagai budaya perlu memahami budaya komunikasi masyarakat lain termasuklah budaya masyarakat Arab agar proses interaksi berjalan lancar. Terdapat banyak kajian yang mendedahkan kegagalan dalam komunikasi yang disebabkan oleh salah faham dan kurang memahami budaya yang berbeza seperti kajian Shammas (1995), Hamza (2007), Al-Zubeiry (2013), Raddawi (2014), Ghazzoul (2019) dan Thirlwall et al., (2021). Dapatan kajian ini membuktikan bahawa keperluan memahami budaya masyarakat asing adalah penting bagi menjayakan sesebuah komunikasi dan mengelakkan salah faham. Kegagalan komunikasi bukan saja akan menghalang kedua-dua pihak mencapai kesepakatan dalam sesuatu perkara malah akan mencetuskan persepsi negatif terhadap budaya tertentu.

Berdasarkan sorotan kajian lepas, didapati masih terdapat kelompongan dalam kajian tentang sembang santai dalam masyarakat Arab. Walhal masyarakat Arab pada hari ini dilihat telah mempunyai kerjasama yang erat dengan negara luar yang mempunyai pelbagai latar budaya yang berbeza. Ini termasuklah kerjasama dalam pelbagai aspek seperti keagamaan, ekonomi, pendidikan dan sebagainya. Penyelidik mendapati kajian berkaitan sembang santai yang telah dijalankan oleh pengkaji lepas lebih banyak dijalankan terhadap masyarakat Barat manakala kajian bagi masyarakat Arab, masih kurang dijalankan secara meluas. Antara kajian lepas tentang sembang santai dalam bahasa Inggeris dan budaya Barat ialah kajian Bakalar (2014), Di Ferrante (2013), Bayles (2009), Radovanovic dan Ragnedda (2012) dan Tsang (2008).

Jika dibandingkan dengan budaya asing seperti budaya Melayu dan Arab misalnya, terdapat perbezaan fungsi sembang santai yang digunakan. Sebagai contoh, masyarakat Arab cenderung menggunakan sembang santai untuk menghormati dan beramah tamah dengan penutur lain. Dalam komunikasi lisan misalnya, masyarakat Arab suka mengulang-ngulang sapaan seperti "*Ahlān wa sahlān*" walaupun ungkapan tersebut telah dituturkan di awal pertemuan. Begitu juga dengan pujian yang adakala dianggap berlebihan. Hal ini tidak berlaku dalam masyarakat Melayu. Jika tidak difahami dengan baik, keadaan seperti ini akan dapat menimbulkan rasa janggal dan rasa kurang senang terutama dalam komunikasi silang budaya antara penutur Arab dan Melayu. Cui (2015) menjelaskan bahawa tanpa kemahiran sosiolinguistik yang mantap, keadaan akan menjadi rumit apabila ingin berkomunikasi dengan individu yang berbeza budaya. Justeru kajian ini memfokuskan kepada fungsi sembang santai masyarakat Arab agar ianya dapat difahami dengan baik untuk mengelakkan salah faham dan kekeliruan terutamanya dalam konteks komunikasi silang budaya.

KAJIAN LITERATUR

Sembang santai berkait rapat dengan *phatic communion* yang mula diperkenalkan oleh Malinowski pada tahun 1923. Sesetengah pengkaji komunikasi terdahulu bersepakat mengatakan bahawa sembang santai dan komunikasi fatik merupakan satu bentuk komunikasi yang sama. Ia bertujuan untuk memelihara hubungan baik antara penutur dan pendengar. Istilah *phatic* mula diperkenalkan melalui teori Malinowski (1923) yang menggariskan jenis komunikasi baharu atau lebih dikenali sebagai *phatic communion*. Dari segi etimologi, perkataan *phatic* berasal daripada bahasa Yunani yang bermaksud “bertutur” manakala *communion* ialah “kesatuan dalam hubungan” (Harahap, 2020; Ilmi, 2021). Menurut Malinowski (1923), komunikasi fatik ialah proses pertukaran perkataan untuk mengekalkan hubungan sosial antara pihak yang berkomunikasi. Komunikasi ini tidak bertujuan untuk menyampaikan maklumat sebaliknya lebih tertumpu kepada mengekalkan hubungan antara penutur dan pendengar. Konsep komunikasi fatik dijelaskan secara umum tanpa butiran lanjut. Berikutan itu, sarjana komunikasi lain mula mengkaji komunikasi fatik dari sudut yang lebih luas.

Antara sarjana komunikasi yang membincangkan tentang fungsi sembang santai ialah (Laver, 1975a). Menurutnya, fungsi sembang santai terbahagi kepada 3 fasa komunikasi iaitu fasa permulaan, fasa pertengahan dan fasa pengakhiran. Pengkategorian fungsi sembang santai dalam kajian ini adalah dengan berpandukan penjelasan Laver. Ungkapan sembang santai dalam setiap fasa mempunyai peranan tersendiri dalam memastikan komunikasi berjalan lancar. Dalam fasa permulaan komunikasi, penggunaan ungkapan sembang santai adalah bertujuan untuk mengelakkan suasana menjadi sunyi dan memulakan perbualan. Manakala pada fasa pertengahan komunikasi, sembang santai bertujuan untuk menentukan dan membina peranan yang sesuai untuk penutur dalam seluruh interaksi. Pada fasa pengakhiran komunikasi, ungkapan sembang santai berfungsi untuk dua pihak yang berinteraksi untuk bekerjasama dalam menjayakan interaksi dengan selesa, menggunakan kandungan mesej yang tidak sensitif secara rasional, dan menunjukkan tanda-tanda kemesraan dan solidariti sosial untuk saling menerima kemungkinan interaksi di pihak lain masa (Laver, 1975b). Sembang santai merupakan satu bentuk komunikasi yang melancarkan proses interaksi sosial. Walaupun tidak mempunyai tujuan untuk menyampaikan maklumat, ia dapat mengeratkan perhubungan sosial antara penutur dan pendengar.

Menurut Alexe & Savu (2016), sembang santai bukan sahaja membina perhubungan sosial yang bermakna dengan seseorang, ia juga disifatkan sebagai kemahiran sosial yang dapat memanfaatkan masyarakat dalam bidang professional. Manakala Vanyan (2017) berpandangan bahawa sembang santai sering digunakan untuk meluangkan masa bersama dan mengelakkan kesunyian tanpa memenuhi tujuan untuk menyampaikan maklumat. Selain itu, Hermansson & Larrson (2019) menyatakan fungsi sembang santai adalah untuk membina kepercayaan dengan memahami penutur dengan baik sehingga terbinanya perhubungan semula jadi antara setiap individu yang bertutur. Pada sudut pandangan Joseph et al., (2021), penglibatan dalam komunikasi sembang santai penting untuk meningkatkan

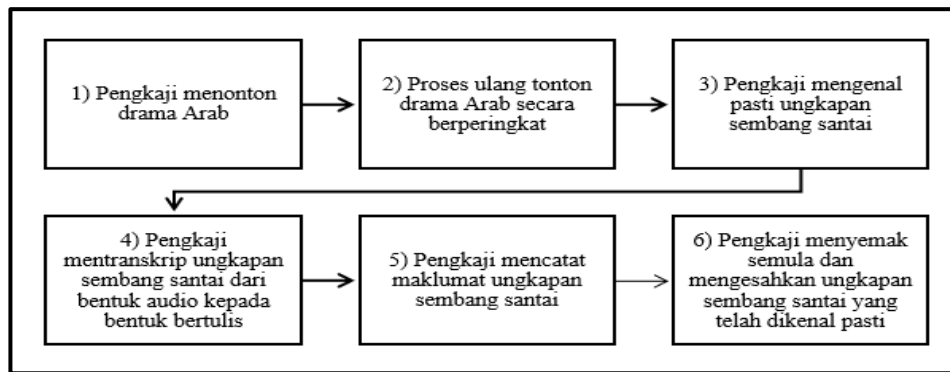
kecekapan interaksi sosial yang sering disasarkan untuk menyatakan keinginan dan memenuhi keperluan manusia. Dapat dilihat bahawa fungsi sembang santai yang diketengahkan oleh pengkaji terdahulu lebih umum tanpa memfokuskan kepada fungsi di setiap fasa komunikasi. Didapati juga kajian tentang fungsi sembang santai telah mendapat perhatian sarjana komunikasi hingga sekarang. Ini kerana kajian ilmiah tentang fungsi sembang santai dapat memupuk penutur dari pelbagai lapisan masyarakat untuk berkomunikasi dengan lebih berkesan dan menghormati budaya lain.

Terdapat beberapa kajian terdahulu yang telah mengupas persoalan sembang santai dan aspek-aspek yang berkaitan dengannya. Kajian Valencia (2009) menjelaskan tentang sembang santai yang bertindak sebagai bentuk kesopanan linguistik dalam usaha untuk membina kerjasama atau perpaduan dalam menyelesaikan kerja di tempat kerja. Selain itu, Maros dan Mayidin (2011) membincangkan tentang persepsi masyarakat terhadap aspek kesantunan, jenis dan fungsi sembang santai. Seterusnya, Hazaymeh (2012) mengemukakan pelbagai corak sapaan atau sembang santai yang digunakan oleh orang Jordan. Kajian Macdonald (2016) berkisar tentang kepentingan sembang santai dalam komunikasi perubatan. Low (2021) menjalankan kajian dalam pembinaan e-modul sembang santai untuk bahasa Mandarin dalam konteks tempat kerja. Djuric (2021) turut menjalankan kajian bagi mengenal pasti sejauh mana pelajar bahasa dari kalangan orang dewasa boleh mempelajari sembang santai untuk memperbaiki komunikasi mereka.

Berdasarkan kajian-kajian terdahulu yang telah dinyatakan oleh pengkaji, didapati bahawa kajian sembang santai telah banyak dijalankan dengan kepelbagaian dari segi fokus kajian, kaedah kajian dan kaedah analisis data sembang santai. Walaupun begitu, terdapat kelompongan dari segi kajian sembang santai bagi masyarakat Arab. Begitu juga dengan kajian sembang santai silang budaya yang melibatkan masyarakat Arab masih belum diterokai secara meluas. Justeru adalah diharapkan kajian ini dapat mengukuhkan lagi pengetahuan dalam bidang-bidang yang membincangkan sembang santai seperti bidang komunikasi, sosiolinguistik dan budaya.

METODOLOGI

Kajian ini bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengkaji turut menggunakan kaedah analisis kandungan bagi proses pengumpulan data. Drama Arab yang digunakan dalam kajian ini ialah sebuah drama Lubnan yang menggunakan bahasa Arab standard iaitu (أوراق الزمن المر), Lembaran Masa yang Pahit. Data ungkapan sembang santai bahasa Arab dikumpul dari episod 1-5 yang mencakupi 216 minit. Pengkaji telah mengenal pasti 91 ungkapan sembang santai yang berdasarkan Teori Komunikasi Fatik Malinowski (1923). Proses pengumpulan data melalui kaedah analisis kandungan adalah seperti berikut.



Rajah 1: Proses Analisis Kandungan

Berdasarkan Rajah 1, proses pengumpulan data bermula dengan pengkaji menonton drama dan mengulang tonton drama tersebut untuk melazimi dan memahami ungkapan sembang santai. Setelah itu, pengkaji mengenal pasti ungkapan sembang santai tersebut berdasarkan penjelasan Malinowski (1923). Kemudian, pengkaji mentranskrip ungkapan sembang santai dari bentuk audio kepada bentuk bertulis dalam *Microsoft Office*. Maklumat penting seperti episod dan minit turut dicatat bagi memudahkan proses semakan semula dan seterusnya pengkaji mengesahkan ungkapan sembang santai yang dikumpulkan.

Bagi proses analisis data, pengkaji memasukkan fail ungkapan sembang santai yang dikenal pasti dalam perisian Atlas.ti versi 9. Pengkategorian fungsi sembang santai mengikut fasa komunikasi Laver (1975) dilakukan dalam perisian ini. Setiap ungkapan sembang santai dikod dengan permulaan, pertengahan dan pengakhiran bagi mewakili fasa komunikasi. Pengkaji menyemak ungkapan sembang santai yang dikod beberapa kali dan mengesahkannya.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Di bawah kategori fungsi sembang santai dalam komunikasi masyarakat Arab, 91 ungkapan sembang santai dikod berdasarkan pembahagian fasa komunikasi (permulaan, pertengahan dan pengakhiran) seperti yang dicadangkan oleh Laver (1975). Fungsi sembang santai di setiap fasa komunikasi ditentukan berdasarkan konteks perbualan, jarak sosial antara penutur, status sosial dan hubungan antara penutur dan pendengar. Berikut adalah contoh fungsi penggunaan sembang santai bagi setiap fasa:

a) Fungsi Sembang santai di Fasa Permulaan Komunikasi Masyarakat Arab

Ungkapan	Terjemahan	Situasi	Fungsi
دكتور خليل: دعيني أتأملك قليلا. تسافرين جميلة وتعودين أجمل	Dr Khalil: Let me look at you a little. You're pretty the time you travel, and even prettier	Penutur menanti kepulauan anaknya di rumah. Oleh kerana rindu akan anaknya yang sudah lama tidak ditemui,	1. Memecahkan kesunyian 2. Mengelakkan suasana menjadi kaku

	<i>when you come back</i>	penutur memulakan komunikasi dengan anak perempuannya dengan penggunaan sembang santai.	3. Meningkatkan kemesraan
دكتور خليل: اقترّب الصيف يا وصال	<i>Dr. Khalil: Summer is approaching Wesal</i>	Penutur berbual dengan isterinya ketika berada di ruang tamu	1. Memulakan bicara 2. Mengelakkan suasana menjadi sunyi 3. Komunikasi lebih harmoni
دكتور صالح: تشرفنا	<i>Dr. Saleh: Nice to meet you.</i>	Penutur menyapa pendengar di pejabat untuk berkenalan dengan lebih rapat	1. Beramah-tamah 2. Mewujudkan rasa selesa 3. Mewujudkan suasana harmoni
دكتور خليل: كيف أنت يا سالم؟	<i>Dr. Khalil: How are you Saleem?</i>	Perbualan ini berlangsung di rumah penutur ketika pendengar datang untuk berjumpa beliau.	1. Memulakan perbualan 2. Menguatkan hubungan persaudaraan 3. Bermesra 4. Mewujudkan perasaan selesa
وحيد: شكرا لك يا خالتي	<i>Waheed: Thank you, my aunt</i>	Perbualan ini berlaku antara penutur dan ibu saudaranya. Penutur mengucapkan terima kasih kepada ibu saudaranya kerana telah menjaga ibunya yang kurang sihat.	1. Menzahirkan rasa hormat 2. Mengukuhkan hubungan

Jadual 1: Fungsi Sembang Santai di Fasa Permulaan Komunikasi

Berdasarkan Jadual 1, fungsi sembang santai di fasa permulaan komunikasi adalah untuk memulakan perbualan, beramah-tamah, mewujudkan rasa selesa, menzahirkan rasa hormat dan meningkatkan. Situasi ini dilihat berkait rapat dengan faktor status sosial dan hubungan antara penutur dan pendengar. Didapati penutur yang berstatus tinggi menggunakan sembang santai untuk bermesra dengan pendengar yang mempunyai status yang setaraf. Manakala penutur yang

mempunyai ikatan kekeluargaan dan persaudaraan dengan pendengar menggunakan sembang santai untuk di fasa permulaan komunikasi untuk menguatkan hubungan persaudaraan dan kekeluargaan.

b) Fungsi Sembang santai di Fasa Pertengahan Komunikasi Masyarakat Arab

Ungkapan	Terjemahan	Situasi	Fungsi
رغبة: ولكنه شهر	<i>Raghda: But it's only a month after all</i>	Penutur membalas omelan bapanya kerana telah meninggalkan rumah terlalu lama. Hakikatnya mereka berjauhan selama sebulan sahaja.	1. Mengembangkan topik perbualan
دكتور خليل: ههه.. قلبي على ولدي	<i>Dr. Khalil: My daughter has my heart</i>	Ungkapan daripada anaknya membuatkan penutur tahu bahawa anaknya betul-betul memahami isi hatinya.	1. Mewujudkan keharmonian 2. Merancakkan perbualan
رغبة: بلد جميلة	<i>Raghda: A beautiful country</i>	Sembang santai yang diucapkan oleh penutur adalah untuk menyambut jawapan pendengar yang menyatakan beliau belajar bidang perubatan di Perancis.	1. Menjaga keharmonian 2. Mengelakkan salah faham 3. Mengisi jurang kesunyian
سالم: الحمد لله بخير	<i>Saleem: Fine. Thank God</i>	Penutur berjumpa dengan abang iparnya setelah lama tidak bersua muka. Pendengar bertanya khabar untuk memulakan bicara.	1. Perbualan menjadi lebih mesra 2. Menzahirkan rasa hormat
دكتور خليل: كيف خالتك؟	<i>Dr. Khalil: How is your aunt?</i>	Penutur melihat anaknya sedang berbual dengan	1. Mengubah topik perbualan

pendengar. Penutur mengungkapkan sembang santai di pertengahan komunikasi untuk mengubah topik perbualan yang dibualkan.	2. Mengelakkan topik sensitif
--	-------------------------------

Jadual 2: Fungsi Sembang Santai di Fasa Pertengahan Komunikasi

Berpandukan Jadual 2, fungsi sembang santai di fasa pertengahan komunikasi adalah untuk meningkatkan kemesraan, menzahirkan rasa hormat, mengubah topik perbualan, merencanakan perbualan, mengisi jurang kesunyian dan menjaga hubungan kekeluargaan. Fungsi sembang santai di fasa pertengahan komunikasi ini dapat dikaitkan dengan jarak hubungan antara penutur dan pendengar.

c) Fungsi Sembang santai di Fasa Pengakhiran Komunikasi Masyarakat Arab

Ungkapan	Terjemahan	Situasi	Fungsi
وحيد: السيدة وصال على عجلة من أمرها، رافقتكم السلامة	<i>Waheed: Mrs. Wesal is in hurry. Good bye.</i>	Dialog ini merupakan dialog daripada penutur yang ingin meminta diri setelah memberikan pertolongan kepada pendengar dan keluarga	1. Menamatkan perbualan 2. Menolakkan ajakan dengan baik
وحيد: مع السلامة	<i>Waheed: Goodbye</i>	Perbualan ini yang berlangsung ketika pendengar berkunjung ke rumah penutur. Penutur mengungkapkan ungkapan sembang santai untuk mengakhiri pertemuan dengan pendengar.	1. Menamatkan perbualan dengan baik 2. Memelihara hubungan baik
وحيد: اهتمي بخالتي، وأتغدى عندكم مرة أخرى	<i>Waheed: Take care of my aunt and let's have lunch again next time</i>	Perbualan ini memperlihatkan perbualan penutur bersama sepupunya ketika menziarahi ibu saudaranya. Penutur	1. Menjaga hubungan persaudaraan

		meminta diri dan berhajat untuk makan tengah hari bersama lagi.	2. Mengekalkan kemesraan
خالة وحيد: رافقتك السلامة، لا تتأخر	<i>Waheed's aunt: Goodbye. Don't be late</i>	Sebelum pendengar berangkat pergi, penutur mengucapkan selamat tinggal untuk mengakhiri pertemuan mereka dan masuk ke dalam rumah.	1. Mengekalkan kemesraan 2. Mengelakkan pendengar berkecil hati
وحيد: شكرا على الشاي، تريد شيئا	<i>Waheed: Thanks for the tea. Do you want something?</i>	Penutur pergi berjumpa pendengar di rumahnya. Sebelum meminta diri, penutur mengungkapkan ungkapan sembang santai sebagai tanda penghargaan atas hidangan teh yang disediakan.	1. Untuk mengakhiri pertemuan

Jadual 3: Fungsi Sembang Santai di Fasa Pengakhiran Komunikasi

Melalui Jadual 3, fungsi sembang santai di fasa pengakhiran komunikasi adalah untuk menamatkan perbualan dan memelihara hubungan baik antara penutur dan pendengar. Fungsi sembang santai ini dilihat mempunyai perkaitan dengan jarak hubungan antara pihak yang berinteraksi.

Dari sudut kesuluruhan data kajian, fungsi sembang santai di fasa permulaan, fasa pertengahan dan fasa pengakhiran komunikasi bagi masyarakat Arab adalah berpandukan 91 ungkapan sembang santai. Fungsi sembang santai di setiap fasa terdapat persamaan dan perbezaan dan pelbagai berdasarkan faktor tertentu. Fungsi sembang santai di setiap fasa dapat diringkaskan melalui jadual berikut:

Fasa Permulaan	Bil. Ungkapan Sembang Santai	Bil. Fungsi		Fungsi
	44	9	i.	Memecahkan kesunyian
			ii.	Memulakan perbualan
			iii.	Meningkatkan kemesraan
			iv.	Menzahirkan rasa hormat kepada pendengar
			v.	Mengelakkan suasana menjadi kaku
			vi.	Menjadikan komunikasi lebih harmoni
			vii.	Beramah-tamah dengan orang lain
			viii.	Mewujudkan perasaan selesa
			ix.	Menguatkan hubungan persaudaraan
Fasa Pertengahan	34	10	i.	Mengisi jurang kesunyian
			ii.	Menunjukkan rasa hormat kepada penutur
			iii.	Mengelakkan topik sensitif
			iv.	Mengembangkan topik perbualan
			v.	Mewujudkan keharmonian
			vi.	Merancakkan perbualan
			vii.	Mengelakkan salah faham
			viii.	Meningkatkan kemesraan
			ix.	Mengubah topik perbualan
			x.	Mencelah perbualan

Fasa Pengakhiran	13	7	i.	Menamatkan dengan baik	perbualan
			ii.	Mengakhiri dengan baik	pertemuan
			iii.	Menolak ajakan	dengan baik
			iv.	Memelihara hubungan	baik
			v.	Menjaga hubungan persaudaraan/kekeluargaan	
			vi.	Mengekalkan kemesraan	
			vii.	Mengelakkan berkecil hati	pendengar

Jadual 4: Fungsi Sembang santai di Fasa Permulaan, Pertengahan dan Akhir

Jadual 4 menunjukkan terdapat kepelbagaian dan persamaan fungsi sembang santai di antara setiap fasa perbualan dalam kajian ini. Hasil kajian mendapati sebanyak 44 ungkapan sembang santai di fasa permulaan komunikasi dengan 9 fungsi. Manakala terdapat 34 ungkapan sembang santai di fasa pertengahan komunikasi dengan 10 fungsi. Pada fasa pengakhiran komunikasi pula, pengkaji mendapati 13 ungkapan sembang santai beserta 7 fungsinya. Berdasarkan beberapa contoh ungkapan yang dibincangkan, didapati sembang santai mempunyai fungsi yang spesifik di setiap fasa komunikasi. Namun begitu, ia bergantung kepada konteks perbualan, jarak sosial serta hubungan antara penutur dan pendengar.

Fungsi sembang santai yang digunakan oleh masyarakat Arab adalah pelbagai dan dapat dikenal pasti sama ada di peringkat permulaan, pertengahan dan di pengakhiran komunikasi. Kajian ini mendapati fungsi sembang santai di setiap fasa perbualan tidak mempunyai perbezaan yang ketara. Namun fungsi yang digunakan ada kalanya berbeza dan ada kalanya mempunyai persamaan di antara ketiga-tiga fasa. Sebagai contoh, fungsi mencelah perbualan hanya didapati di fasa pertengahan komunikasi. Masyarakat Arab beranggapan bahawa mencelah perbualan adalah satu cara untuk bermesra dan merancakkan perbualan (Boukertouta & Chioukh, 2020). Perbezaan yang wujud ini adalah kerana fungsi sembang santai bergantung kepada faktor tertentu. Ia merangkumi fasa komunikasi, konteks situasi, topik perbualan, status penutur dan pendengar serta jarak hubungan antara penutur dan pendengar.

Manakala ungkapan sembang santai yang digunakan di ketiga-tiga fasa komunikasi mempunyai fungsi yang sama iaitu untuk meningkatkan kemesraan, menunjukkan rasa hormat, memelihara hubungan dan mewujudkan perasaan selesa. Hal ini adalah kerana fungsi sembang santai bersifat universal sebagaimana yang dijelaskan oleh Rahardi (2019). Sembang santai mempunyai fungsi yang umum untuk menjaga hubungan sosial antara penutur dan pendengar. Disebabkan itu, pengkaji mengkategorikan fungsi sembang santai kepada fasa permulaan, fasa pertengahan dan fasa pengakhiran komunikasi untuk melihat fungsi sembang santai dengan lebih jelas.

Dapatan kajian ini bersetuju dengan cadangan kajian Laver (1975a) bahawa sembang santai terbahagi kepada 3 fasa dalam komunikasi. Namun begitu, dapatan kajian ini memperlihatkan fungsi sembang santai di fasa permulaan, fasa pertengahan dan fasa pengakhiran komunikasi dengan lebih jelas. Ini kerana Laver hanya menjelaskan penggunaan sembang santai di fasa permulaan dan fasa pengakhiran dan tidak memperincikan penggunaan sembang santai di fasa pertengahan komunikasi. Berdasarkan dapatan kajian, fungsi sembang santai di fasa pertengahan komunikasi adalah untuk mengisi jurang kesunyian, mencelah perbualan, mengelakkan topik sensitif dan mengubah topik perbualan. Fungsi di fasa pertengahan komunikasi ini kurang diperincikan oleh Laver. Dapatan kajian ini dilihat dapat menambah baik dan mengisi jurang kajian yang wujud supaya fungsi sembang santai dapat difahami dengan lebih baik.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan masyarakat Arab sangat mementingkan aspek kesopanan dan keharmonian dalam komunikasi. Ini terbukti kerana masyarakat Arab menggunakan sembang santai berbentuk doa untuk mendoakan orang lain dan pengulangan perkataan selamat datang untuk memuliakan serta meraikan tetamu. Sembang santai yang digunakan oleh masyarakat Arab berfungsi untuk meningkatkan kemesraan antara dua pihak sejajar dengan definisi sembang santai daripada Malinowski (1923) yang mengutamakan hubungan sosial berbanding inti perbualan. Pengkaji juga merumuskan bahawa fungsi sembang santai dalam kalangan orang Arab perlu diketengahkan kepada masyarakat untuk memahami perbezaan budaya dan menyesuaikan diri dengan perbezaan tersebut. Ini kerana budaya yang berbeza mempunyai nilai dan aspek kesopanan yang berbeza. Apabila kefahaman tersebut dapat dicapai, penutur dapat berkomunikasi dengan lancar tanpa wujudnya isu-isu komunikasi seperti kekeliruan, salah faham dan pelanggaran norma etika budaya lain.

Adalah diharapkan kajian dalam bidang sembang santai dapat dikembangkan lagi melalui penerokaan baru dengan fokus dan kaedah yang berbeza. Penggunaan instrumen lain dalam pengumpulan data juga boleh digunakan seperti pemerhatian secara langsung terhadap budaya lain di serata dunia, penggunaan *discourse test* (DCT) terhadap sampel kajian selain penggunaan kaedah tinjauan soal selidik serta temu bual. Kajian sembang santai terhadap para pelajar di peringkat sekolah juga harus dikembangkan bagi meninjau trend pelajar masa kini dalam menggunakan sembang santai. Penguasaan terhadap sembang santai yang bermula di usia yang lebih awal dapat melahirkan masyarakat yang menguasai kecekapan komunikasi yang tinggi.

CONFLICTS OF INTEREST: The authors declare that they have no conflicts of interest.

ETHICS STATEMENT: This study was conducted in accordance with ethical principles and academic integrity. All procedures were carried out responsibly, with informed consent obtained from participants and strict confidentiality maintained.

RUJUKAN

- Alexe, M., & Savu, E. (2016). Small Talk as a Sign of Cultural Differences. *Proceedings of University of Ruse*, 55, 44–47.
- Bakalar, C. (2014). *Small Talk: The Socialities of Speech in Modern Democratic Life*. University of Pennsylvania.
- Bayles, R. (2009). An Investigation into Politeness, Small Talk and Gender. *Innervate Leading Undergraduate Work in English Studies*, 1, 10–17.
- Boukertouta.M, Chioukh. Z. (2020) *Cross-Cultural Turn-taking, Yielding, and Holding Strategies Used in Talk Shows*. University of Mohammed Seddik Ben Yahia.
- Burnard, P. (2003). Ordinary Chat and Therapeutic Conversation: Phatic Communication and Mental Health Nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 10(6), 678–682.
- Cui, X. (2015). Small Talk: A Missing Skill in the Chinese Communicative Repertoire. *Applied Linguistics Association of Australia*, 38(1), 3–23.
- Di Ferrante, L. (2013). *Small Talk at Work: A Corpus Based Discourse Analysis of AAC And Non-AAC Device Users* (Issue May).
- Djuric, M. (2021). *Revealing the Secrets of Small Talk: Can Adult Language Learners Be Taught This Sociolinguistic Skill?*, University of Toronto.
- Ghazzoul, N. (2019). Linguistic and Pragmatic Failure of Arab Learners in Direct Polite Requests and Invitations: A cross-cultural study. *Theory and Practice in Language Studies*, 9(2), 223–230.
- Hamza, A. A. (2007). *Cross-cultural Linguistic Politeness: Misunderstanding between Arab and British Speakers of English*. Sheffield Hallam University.
- Harahap, C. (2020). *Cultural Phatic Communication Expression in the Movie Entitled Toba Dreams*. University of Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.
- Hazaymeh, O. (2012). Greeting Patterns in Jordanian Arabic. *Ejournal.Narotama.Ac.Id*, 11(June), 92–101.
- Ilmi, A. B. I. (2021). *Phatic communion in the daily conversation of indonesian and australian students: a cross-cultural pragmatic perspective thesis*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Joseph, B., Kearney, K. B., Brady, M. P., Downey, A., & Torres, A. (2021). Teaching Small Talk: Increasing On-Topic Conversational Exchanges in College Students with Intellectual and Developmental Disabilities Using Remote Audio Coaching. *Behavior Modification*, 45(2), 251–271.

- Jumanto. (2014). Phatic Communication: How English Native Speakers Create Ties of Union. *American Journal of Linguistics*, 3(1), 9–16.
- Laver, J. (1975a). Communicative Function of Phatic Communion. In *Organization of Behaviour in Face-to-Face Interaction*. Edward Arnold.
- Laver, J. (1975b). Communicative Functions of Phatic Communion. In M. R. K. Adam Kendon, Richard M. Harris (Ed.), *Organization of Behaviour in Face-to-Face Interaction*. The Hague: Mouton.
- Li, D. O. M. (2012). *The Practice of Relational Talk in Meetings*. University of Malaya.
- Low, H. L. (2021). Developing the Mandarin e-Module of “Small Talk at Workplace” for MFL learners in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(4), 1371–1383.
- Macdonald, L. M. (2016). *Expertise in Everyday Nurse-Patient Conversations: The Importance of Small Talk*, 3, 1–9.
- Maíz-Arévalo, C. (2017). ‘Small talk is not cheap’: phatic Computer-Mediated Communication in Intercultural Classes. *Computer Assisted Language Learning*, 30(5), 432–446.
- Malinowski, B. (1923). The Problem of Meaning in Primitive Language. In *The Meaning of Meaning* (pp. 296–336). Harcourt, Brace & World, Inc.
- Larsson, S., & Hermansson, M. (2019). Beyond small talk: The importance of informal communication for management consultants when integrating knowledge in projects.
- Maros, M., & Mayidin, M. B. (2011). Jenis dan Fungsi Sapaan serta Persepsi Kesantunan dalam Interaksi di Kaunter Pertanyaan. *Jurnal Bahasa*, 11(2), 219–234.
- Raddawi, R. (2014). Intercultural Mis-Communication in Medical Settings: Cultural Difference or Cultural Incompetence? In *Intercultural with Arabs: Studies in Educational, Professional and Societal Contexts*. Springer.
- Radovanovic, D., & Ragnedda, M. (2012). Small Talk in the Digital Age: Making Sense of Phatic Posts. *CEUR Workshop Proceedings*, 838, 10–13.
- Rahardi, R. K. (2019). Phatic Communion in the Perspective of Language Dignity. *Journal of Language and Literature*, 19(2), 91.
- Seong, T. K. (2019). *Bahasa dan Masyarakat*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Shammas, N. A. (1995). *Cross-cultural Pragmatic Failure: Misunderstanding in Verbal Communication between Speakers of Arabic and English*. Loughborough University of Technology.
- Song-Cen, C. (1991). Social Distribution and Development of Greeting Expressions in China. *International Journal of the Sociology of Language*, 92(1), 55–60.
- Thirlwall, A., Kuzemski, D., Baghestani, M., Brunton, M., & Brownie, S. (2021). Every Day is a Challenge: Expatriate Acculturation in The United Arab Emirates. *International Journal of Cross Cultural Management*, 21(3), 430–451.
- Tmasia, A., & Serly, Y. (2018). An Analysis of Politeness and Maxim Violated in “Blade Runner 2049” Film. *Inference: Journal of English Language Teaching*, 1(2), 12–16.

- Trang, N.M. (2019). Exploring University Students' Politeness via Vietnamese Students' Emails of Requests. *International Journal of Research in English Education*, 4(3), 84-99.
- Tsang, S. C. (2008). Is small talk in the workplace really "trivial"? *LCOM Papers*, 2, 69-83.
- Valencia, D. (2009). " No offense guys ": Some Ambiguous Functions of Small Talk and Politeness in Workplace Discourse. *LCOM Papers*, 1, 17-32.
- Vanyan, A. (2017). Small Talk in English and Armenian. *Armenian Folia Anglistika*, 17(1-2), 59-68.
- al-Zubeiry, H. Y. A. (2013). Intercultural Miscommunication in the Production of Communicative Patterns by Arab EFL Learners. *International Journal of English Linguistics*, 3(5).