



**PENELITIAN LAKUAN BAHASA PUJIAN DALAM KOMUNIKASI SILANG
BUDAYA PELANCONGAN MALAYSIA**

**[EXAMINING THE COMPLIMENTARY SPEECH ACT IN INTERCULTURAL
COMMUNICATION IN MALAYSIAN TOURISM]**

*¹Roswati Abdul Rashid, ²Satoshi Masutani, ¹Noor Rohana Mansor, ³Roslina Mamat, ¹Nurul
Ain Chua Abdullah, & ¹Rosdi Zakaria

¹ Pusat Pendidikan Asas dan Liberal, Universiti Malaysia Terengganu, 21030 Kuala Nerus,
Terengganu, Malaysia

² College of Tourism, Rikkyo University, Japan

³ Fakulti Bahasa dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia, 43400 Serdang, Selangor,
Malaysia.

*Corresponding author: roswati@umt.edu.my

Received: 11 Dec 2018,

Accepted: 15 May 2019

ABSTRAK

Pujian merupakan salah satu lakuan bahasa yang dikenal pasti berupaya melancarkan komunikasi. Namun sekiranya diujarkan dalam komunikasi silang budaya, ianya bukan hanya berbeza dari pengaplikasiannya malah berbeza dari segi penyampaian, kekerapan dan fungsinya. Objektif kajian ialah meneliti lakuan bahasa pujian dalam bahasa Jepun oleh pemandu pelancong Malaysia berbahasa Jepun terhadap pelancong Jepun di sepanjang sesi lawatan pemanduan pelancongan. Kajian ini adalah kajian kualitatif daripada data rakaman audio, visual dan catatan pemerhatian terhadap interaksi empat orang pemandu pelancong berbangsa Melayu menggunakan bahasa Jepun semasa berinteraksi dengan 12 orang

pelancong Jepun pada empat set sesi lawatan pemanduan pelancongan pakej Free Independence Travellers (FIT). Dapatan kajian menunjukkan pengujaran pujian dari segi fungsi, strategi dan penggunaan topik adalah bertepatan dengan budaya sasaran walaupun dalam konteks pertembungan budaya. Walau bagaimanapun, corak maklum balas terhadap pengujaran pujian oleh pelancong Jepun didapati melangkaui dan tidak menepati norma dan aturan sosial yang sepatutnya dalam budaya Jepun. Pengujaran pujian yang diaplikasikan dalam konteks silang budaya ini walaupun bercanggahan dengan norma budaya, ia tidak cenderung ke arah tercetusnya konflik. Kajian ini memberi pendedahan berkenaan pengujaran pujian yang seharusnya kepada para pemandu pelancong semasa mengendalikan sesi lawatan kerana dengan pengujaran pujian yang bersesuaian akan dapat meningkatkan lagi kelancaran komunikasi yang menggunakan medium bahasa Jepun. Kajian ini diharapkan akan menjadi rujukan kepada mereka yang terlibat dalam pendidikan bahasa Jepun untuk pelancongan dan menjadi panduan dalam meningkatkan penguasaan komunikasi silang budaya.

Kata kunci: Lakuan bahasa pujian, pemanduan pelancongan, pemandu pelancong, pelancong Jepun, pujian.

ABSTRACT

A compliment, as one of the speech acts, is capable of enhancing communication fluency. However, if a compliment is expressed in the context of cross-cultural communication, it not only differs in its application, but it also varies in terms of its delivery, frequency and function. This study examined the complimentary speech act applied in the Japanese language of four Japanese-speaking Malaysian tour guides when interacting with Japanese tourists. As a qualitative study, the data were collected through audio, visual and observational notes on the interaction of the tour guides while communicating with 12 Japanese tourists during a series of four guided tours, as part of a Free Independence Travel (FIT) package. The findings of this study have shown that the complimentary speech act in terms of its function, strategy, and choice of topic of the tour guides was accurate for the target culture. Although, the response patterns of the Japanese tourists towards the complimentary speech in these interactions did not meet the expectations of the researcher given they failed to conform to the expected norms and social rules of Japanese culture. However, while the complimentary speech applied in this cross-cultural context was contradictory to or beyond the cultural norms as expected, it nevertheless did not lead to conflicts. Accordingly, this study provides exposure on the

utterance of complementary speech used by Japanese-speaking tour guides when interacting with Japanese tourists while visiting Malaysia, which will enhance the fluency and delivery of cross-cultural communication using the Japanese language medium. Further, it is anticipated that this study will act as an educational reference and guide in the Japanese language for tourism to enhance the cross-cultural communication skills of Japanese-speaking tour guides in Malaysia.

Keywords: Compliments, compliment speech act, guided tour session, Japanese tourist, tour guide.

Cite as: Abdul Rashid, R., Masutani, S., Mansor, N. R., Mamat, R., Chua Abdullah, N. A., & Zakaria, R. (2019). Penelitian lakuan bahasa pujian dalam komunikasi silang budaya pelancongan Malaysia. *Journal of Nusantara Studies*, 4(1), 23-48. <http://dx.doi.org/10.24200/jonus.vol4iss1pp23-48>

1.0 PENDAHULUAN

Pada masa kini, secara umumnya masyarakat dunia terdedah kepada pelbagai bahasa dan budaya. Pertembungan antara budaya berlaku apabila seseorang individu dipengaruhi oleh masyarakat budaya yang berbeza yang mana kedua belah pihak budaya yang berbeza itu akan sama-sama berusaha mencapai makna yang sama dalam sesuatu peristiwa interaksi (Ting-Toomey, 1999). Antara individu yang terlibat secara langsung dalam medan pertembungan antara budaya dan menyumbang kepada terhasilnya komunikasi antara budaya secara langsung ialah pemandu pelancong (akan dirujuk sebagai TG) dalam industri pelancongan.

Peranan TG sebagai pengantara budaya turut digelar sebagai ‘orang pengantaraan’, ‘orang tengah’ atau ‘broker budaya’ atau di negara China ianya dikenali sebagai ‘tingkap negara’ (Huang, 2011a). TG yang juga sebagai pekerja barisan hadapan dalam sektor industri pelancongan turut berkemampuan membentuk pengalaman para pelancong terhadap destinasi yang dilawati (Huang, Hsu, & Chan, 2010; Huang, 2011a). Faktor ini berupaya mempengaruhi pengalaman pelancong dari aspek asas (Yu, Weiler, & Ham, 2002) seperti mempengaruhi destinasi yang harus dituju pelancong, perkara yang perlu dilihat dan aspek budaya negara hos yang perlu diterokai. Bagi pihak pelancong pula, mereka bergantung kepada pemanduan TG untuk terjemahan bahasa mengenai persekitaran di sepanjang lawatan dan menjadi perantara interaksi dengan masyarakat negara hos.

Peranan dan fungsi TG ini menyebabkan tercetusnya komunikasi antara budaya. Terdapat empat keadaan yang wujud semasa komunikasi antara budaya berlangsung. Pertama, sekurang-kurangnya dua orang atau dua kumpulan yang terlibat, kedua, situasi dilatari oleh budaya yang berbeza, ketiga dalam konteks interaksi dan keempat, kedua-dua pihak saling berusaha untuk memahami (Ting-Toomey, 1999). Bagi menyelaraskan keempat-empat keadaan ini, salah satu keperluan yang perlu ada pada TG ialah kemahiran komunikasi antara budaya agar komunikasi berkesan dapat dicapai yang menjadikan penyaluran maklumat adalah tepat (Huang, 2010). Oleh itu, adalah wajar keperluan memberi pemahaman yang lebih baik untuk mencapai komunikasi berkesan dalam konteks komunikasi pelancongan diterokai.

Salah satu elemen bahasa yang mendasari komunikasi berkesan oleh TG yang ingin diketengahkan dalam penyelidikan ini adalah lakuan bahasa pujian. Pujian merupakan nilai sosiobudaya yang bersifat universal dan sejagat, namun berbeza mengikut konteks budaya (Manes, 1983; Holmes, 1986; Herbert, 1989). Justeru, adalah satu keperluan penelitian terhadap corak dan keberkesanan pujian yang diujarkan oleh TG kepada pelancong semasa mengendalikan sesi lawatan pemanduan pelancongan (akan dirujuk sebagai SLPP). Kajian ini turut penting sebagai rujukan kepada TG pada masa akan datang agar pujian yang diujarkan tiada percanggahan dari segi nilai, budaya dan etika, serta tidak mengancam air muka akibat daripada pertembungan dua budaya semasa SLPP.

Pujian berbeza antara satu komuniti dengan komuniti yang lain. Kebolehan menginterpretasi, menyampaikan dan memberi respon terhadap pujian merupakan satu bentuk kemahiran sosial. Oleh itu adakah TG Malaysia mengujarkan pujian bertepatan seperti mana yang terdapat dalam masyarakat pelancong Jepun (akan dirujuk sebagai PJ) dan adakah PJ akan memberi maklum balas seperti mana kebiasaan masyarakat Jepun memberi maklum balas apabila dipuji? Banyak kajian yang mendakwa terdapat perbezaan tingkah laku sekiranya pujian diujarkan dalam budaya yang berbeza dengan pengujar. Contohnya, dapatan kajian Barnlund dan Araki (1985) yang meneliti maklum balas pujian oleh orang Amerika dan Jepun. Dapatan tersebut menunjukkan bahawa orang Amerika menerima pujian yang diberikan tetapi sebaliknya orang Jepun menafikannya dengan hanya memberi senyuman atau langsung tidak memberikan sebarang maklum balas.

Lakuan bahasa yang bersilang budaya bukan hanya berbeza dari pengaplikasiannya malah berbeza dari segi penyampaian, kekerapan dan fungsinya (Wolfson, 1983). Oleh itu pencirian pujian dalam konteks pertembungan budaya iaitu Melayu dan Jepun yang akan diterokai dalam kajian merangkumi empat aspek iaitu tema atau topik pujian, fungsi pujian,

strategi pujian yang diujarkan TG Malaysia berBJ dan corak maklumbalas oleh PJ apabila diberi pujian.

2.0 LAKUAN BAHASA PUJIAN

Pujian merupakan satu aspek penting dalam kehidupan seseorang dan telah sebatik dalam kehidupan seharian manusia. Pujian digunakan pada permulaan perbualan dan merupakan ‘pelincir’ dalam sesuatu peristiwa interaksi (Zhang, 2013; Rozana & Abbas, 2014) dan ‘gris’ dalam roda sosial (Wolfson, 1983). Ia juga berfungsi sebagai pemula komunikasi yang baik yang membuatkan perasaan seseorang menjadi baik dan gembira (Matsuura, 2004). Situasi ini sejajar dengan rumusan kajian Mohammad, Nosimah, dan Khazriyati (2016) terhadap fungsi pujian iaitu, mewujudkan perpaduan dalam hubungan personal dan menjadikan seseorang menjadi lebih rapat dengan seseorang yang lain (Holmes, 1988).

Al-Azzawi (2011) pula mendefinisikan pujian sebagai satu ucapan, lafaz atau tuturan yang merujuk kepada sesuatu yang positif yang dihargai oleh penutur terhadap sesuatu yang terdapat pada penerima. Kebanyakan pujian merujuk kepada penampilan, kebolehan atau prestasi, harta benda dan beberapa aspek personaliti atau sifat ramah seseorang penerima. Definisi oleh Newton dan Burgoon (1990) pula menjelaskan, pujian merupakan kenyataan yang berniat untuk membuat seseorang merasa seronok tentang dirinya. Holmes (1986) pula mentakrifkan pujian sebagai ujaran untuk meluahkan kekaguman, sanjungan, penghargaan yang dituturkan sama ada secara eksplisit ataupun implisit kepada seseorang. Ujaran yang diluahkan bercirikan nilai yang baik terhadap pemilikan, kemahiran, personaliti, penampilan dan sebagainya.

Zhang (2013) dalam memperincikan kewajaran pengkategorian lakuan bahasa pujian telah menghuraikan kesesuaian lakuan bahasa pujian oleh Thomas (1995) berdasarkan konsep kondisi kesesuaian lakuan bahasa (*Felicity Condition of Speech Act*) oleh Searle (1969). Kesesuaian lakuan bahasa didasari oleh kompenan lakuan proposisional (*propositional act*), kondisi kesediaan (*preparatory condition*), kondisi ketulusan (*sincerity condition*) dan kondisi asas (*essential condition*). Komponen ini harus ada dan dipenuhi untuk sesuatu lakuan bahasa mencapai tujuannya. Oleh itu, berdasarkan kesesuaian lakuan bahasa Searle (1969) ini, Thomas (1995) telah memperincikan kesesuaian lakuan bahasa pujian sebagaimana berikut:

A ialah *act* (lakuan); H ialah *hearer* (penerima pujian); E ialah *event* (acara); S ialah *speaker* (pengujar pujian).

Propositional act: some event, act, etc., E related to H.
Preparatory condition: E is in H's interest and S believes E is in H's interest.
Sincerity condition: S is pleased at E.
Essential condition: Counts as a commendation of E or tribute to H.

Lakuan proposisional melibatkan sesuatu acara/situasi atau tindakan semasa pujian diujarkan itu haruslah berkaitan dengan penerima pujian. Kondisi kesediaan pula merujuk kepada situasi pujian hendaklah dalam perhatian penerima pujian dan pengujar pujian sedar bahawa acara itu dalam perhatian penerima pujian. Kondisi ketulusan pula merujuk kepada pengujar pujian ingin menggembirakan penerima pujian pada situasi tersebut. Kondisi asas pula merujuk kepada pujian yang diujarkan adalah sebagai penghargaan kepada sesuatu acara atau situasi atau penghormatan kepada penerima pujian.

Pujian terbahagi kepada beberapa aspek iaitu fungsi pujian, topik atau tema pujian, strategi pujian dan maklum balas pujian yang dipengaruhi oleh pemboleh ubah sosial antaranya ialah umur, status atau kuasa, konteks dan gender. Berikut ialah huraian setiap aspek secara ringkas.

2.1 Fungsi Pujian

Terdapat tiga fungsi pujian (Holmes, 1986). Pertama, pujian bertindak sebagai lakuan bahasa yang positif dan afektif yang memenuhi air muka positif dan meningkatkan ciri solidariti antara pihak dalam sesebuah peristiwa komunikasi. Kedua, pujian berfungsi sebagai strategi kesantunan positif sebelum lakuan mengancam air muka berlaku. Fungsi ketiga pujian ialah pujian yang berkemungkinan mengganggu air muka pengujar sendiri kerana mereka dianggap ingin mengganggu pendengar atau pemilikan pendengar. Iaitu pujian diujarkan dalam bentuk negatif dengan niat menggambarkan iri hati, menjatuhkan air muka atau gangguan verbal seperti kritikan, sindiran dan sebagainya. Wanita mengujarkan pujian sebagai tanda solidariti manakala lelaki melihat pujian sebagai mengancam air muka (Holmes, 1986).

Fungsi pujian adalah untuk menunjukkan solidariti yang berupaya mengeratkan dan memperkukuhkan hubungan serta membantu mewujudkan persefahaman antara satu sama lain. Selain itu, ia juga berfungsi sebagai galakan, kekaguman dan penghargaan serta melembutkan kritikan dalam sesetengah konteks (Brown & Levinson, 1987; Herbert, 1989). Pujian sering kali diujarkan dan berfungsi juga sebagai ucapan penghargaan, memohon maaf dan mengucapkan kata selamat dalam Bahasa Inggeris (BI) Amerika (Manes & Wolfson, 1981).

Namun fungsi pujian dalam pendidikan adalah untuk meningkatkan semangat belajar dan membentuk sahsiah para pelajar (Teoh, 2012).

2.2 Topik/Tema

Topik atau tema pujian ialah kekaguman, penampilan, kebolehan atau prestasi, kelebihan pada diri dan personaliti (Adachi, 2011). Dakwaan sebaliknya, pujian hanya menekankan kepada empat topik sahaja iaitu penampilan, kemahiran, personaliti dan pemilikan yang mana kekaguman terkecuali dari kategori ini (Manes & Wolfson, 1981; Holmes, 1986). Kekaguman adalah salah satu fungsi pujian (Brown & Levinson, 1987).

2.3 Strategi Pujian

Dua kategori strategi telah dikenal pasti dalam pengujaran pujian (Rozana & Abbas, 2014) iaitu eksplisit dan implisit. Pujian eksplisit merupakan sesuatu tindakan pertuturan yang bernilai positif diujar oleh penutur secara langsung kepada pendengar dalam interaksi (Holmes, 1988). Pujian eksplisit mudah dikenal pasti kerana mengandungi kata kerja, kata adjektif atau kata adverba yang positif (Ye, 1995; Boyle, 2000). Sebaliknya, pujian implisit berbeza kerana hanya dapat dikenal pasti berpandukan sesuatu konteks atau nilai sesuatu budaya (Holmes, 1988).

2.4 Pemboleh Ubah Sosial dalam Pujian

Terdapat beberapa aspek dalam norma sosio budaya sesebuah masyarakat yang telah dikenal pasti sebagai pemboleh ubah kepada pengujaran dan maklum balas pujian. Antaranya ialah jarak sosial, kepercayaan, gender, status, usia dan konteks sesebuah peristiwa komunikasi iaitu formal atau tidak formal. Pemboleh ubah sosial ini didapati antara faktor yang mempengaruhi fungsi, strategi, topik atau tema, kekerapan pujian diujarkan dan turut mempengaruhi maklum balas pujian.

2.5 Maklum Balas Pujian

Herbert (1989) telah membina taksonomi maklum balas yang terbahagi kepada tiga elemen utama iaitu, mencapai persetujuan, tidak mencapai persetujuan dan meminta penjelasan. Mencapai persetujuan terbahagi kepada dua sub-elemen iaitu menerima dan tidak menerima pujian. Elemen tidak mencapai persetujuan pula terbahagi kepada lima sub-elemen iaitu merendahkan tahap, tidak bersetuju, kelayakan, soalan dan tiada pengiktikrafan. Maklum balas pujian adalah berbeza antara satu masyarakat dengan masyarakat yang lain berdasarkan latar

belakang idelogi dan fungsi pujian. Maklum balas antara gender pula adalah berbeza (Mohammad et al., 2016).

Berdasarkan perbincangan mengenai pujian oleh pengkaji sebelum ini adalah penting corak tingkah laku pujian sesebuah budaya diteliti. Pengetahuan yang tidak mencukupi tentang nilai, budaya dan status sosial dalam bahasa sasaran boleh mengakibatkan percanggahan nilai. Dalam konteks pengujaran pujian, percanggahan nilai akan timbul sekiranya seseorang memberikan pujian yang tidak bertepatan dengan budaya sasaran. Hal ini adalah kerana sesuatu ujaran sopan dalam bahasa pertama mungkin tidak sopan dalam bahasa kedua atau bahasa asing.

3.0 PUJIAN DALAM MASYARAKAT MELAYU

Sorotan kajian yang memerihalkan pujian dalam masyarakat Melayu tidak begitu meluas berbanding kajian pujian terhadap masyarakat dan bahasa lain, malah terhad dalam aspek yang tertentu sahaja. Antaranya kajian Akmar (2000), Rusli dan Abang Ishar (2010), Normala (2011) dan Nasihah dan Ainal Akmar (2018).

Kajian pertama ialah lakuan pujian dalam kalangan penutur bahasa Melayu (BM) dengan menggunakan rujukan 240 pujian daripada korpus oleh Akmar (2000). Kajian merumuskan aspek pujian BM dilihat mempunyai formula dan dapat dikenal pasti dengan mudah. Rusli dan Abang Ishar (2010) pula melihat aspek implikasi pujian dan kesannya ke atas prestasi akademik pelajar. Kata pujian yang dilafazkan oleh ibu bapa dan guru sangat terkesan di hati pelajar dan menjadi motivasi kepada usaha pembelajaran mereka. Hal ini kerana pujian tersebut mengandungi ungkapan positif serta elemen spiritual yang disampaikan dengan penuh keikhlasan yang akhirnya menjadi doa yang termakbul.

Kajian Normala (2011) mendapati bahawa lakuan pujian masyarakat Melayu berbeza dengan budaya Barat. Maklum balas pujian dalam budaya Melayu adalah dalam kategori tidak menerima dan dihargai secara terang-terangan, dan maklum balas yang diberikan adalah bersifat penolakan. Dalam sesetengah peristiwa komunikasi, pujian menunjukkan terdapat penawaran antara pemberi dan penerima pujian. Namun begitu, dapatan kajian ini mendapati penutur BM masa kini lebih menghargai kata pujian daripada menepis dan menolak yang menandakan pujian dalam budaya masyarakat Melayu telah melalui tranformasi. Dari segi topik atau tema pujian dalam masyarakat Melayu pula, kajian Normala (2011) mendapati ianya berbeza dengan budaya Barat. Kajian merumuskan maklum balas pujian masyarakat Melayu adalah berdasarkan jarak sosial antara -pemberi dan penerima pujian di mana hubungan yang

akrab mengakibatkan lebih banyak penolakan terhadap pujian yang diberikan manakala hubungan yang tidak akrab menyebabkan pujian lebih diterima.

Kajian terkini oleh Nasihah dan Ainal Akmar (2018) melihat strategi kesantunan dalam ujaran memberi pujian oleh juri profesional dalam rancangan realiti televisyen. Fokus kajian adalah mengenai bentuk dan strategi kesantunan ujaran pujian dalam kritikan oleh juri profesional berdasarkan kerangka pujian Holmes (1986) dan kerangka kesantunan Brown dan Levinson (1987). Hasil kajian membuktikan ketepatan juri menggunakan ciri pujian secara eksplisit dan implisit dalam menyampaikan kritikan. Pujian eksplisit didapati mengaplikasikan strategi kesantunan berekod tanpa penyesuaian iaitu strategi kesantunan secara langsung yang menyanjung kebaikan, kelebihan dan keistimewaan perwatakan, perilaku dan kebolehan atau prestasi peserta hasil daripada pemerhatian dan penilaian yang dijalankan dan diujarkan secara langsung kepada pendengar. Pujian implisit pula menggunakan strategi kesantunan tanpa rekod iaitu secara tidak langsung didapati kurang menepati ciri pujian implisit di mana lebih bersifat ringkas, sangat minimalis dan umum yang perlu ditafsirkan sendiri oleh penerima pujian.

4.0 PUJIAN DALAM MASYARAKAT JEPUN

Masyarakat Jepun didapati kurang mengujarkan pujian dalam kalangan ahli keluarga terdekat berbanding dengan orang yang jauh hubungannya dengan mereka (Matsuura, 2004; Barnlund & Araki, 1985). Ini adalah berkait dengan konsep susun lapis masyarakat Jepun iaitu *uchi* (orang dalam) dan *soto* (orang luar). Menurut Matsuura (2004), mereka tidak perlu memberikan pujian kepada ahli keluarga kepada orang luar dalam kehidupan seharian terutama berkenaan dengan penampilan apatah lagi memuji penampilan mereka sendiri. Sebaliknya orang yang bukan dalam kalangan keluarga yang seharusnya mendapat pujian kerana masyarakat Jepun berpendapat orang luar (*soto*) dalam kalangan keluarga yang harus dijaga dengan tahap kesantunan yang tinggi. Secara keseluruhannya, masyarakat Jepun berpendapat mereka seharusnya santun kepada orang yang bukan dalam kalangan keluarga termasuk dalam memberi pujian.

Dalam aspek memberikan maklum balas pujian pula, masyarakat Jepun cenderung menggunakan pelbagai corak maklum balas apabila dipuji mengenai keupayaan dan penampilan (Matsuura, 2004). Masyarakat Jepun mengambil serius pujian dari segi penampilan berbanding dengan orang Amerika, malah didapati tidak hanya kurang

memberikan pujian dalam hubungan yang rapat bahkan kurang bertukar pujian dalam komunikasi (Barnlund & Araki, 1985).

Dalam aspek pengaplikasian strategi pujian pula, masyarakat Jepun mengujarkan pujian secara tidak langsung, menggunakan ungkapan sederhana serta cenderung mempersoalkan dan menafikan pujian yang diberikan. Masyarakat Jepun mengujarkan pujian secara langsung berbanding secara tidak langsung. Pengaplikasian strategi pujian sama ada secara langsung mahu pun tidak langsung adalah bergantung kepada pertimbangan antara ciri linguistik dan sosial (Adachi, 2010).

Aspek pengujaran pujian dalam topik atau tema pula, masyarakat Jepun mengujarkan pujian dalam topik atau tema yang luas iaitu pemilikan, penampilan, kebolehan atau prestasi, kemajuan diri dan personaliti (Adachi, 2010). Secara keseluruhan, pujian masyarakat Jepun memfokuskan kepada kebolehan dan prestasi. Lelaki mengujarkan pujian dalam topik kebolehan atau prestasi dan kemajuan diri, manakala perempuan pula mengujarkan pujian dalam topik pemilikan dan penampilan.

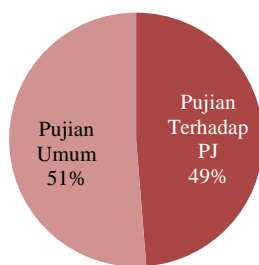
5.0 METODOLOGI

Kajian ini merupakan kajian kualitatif yang menggunakan kaedah pemerhatian sistematik yang mengaplikasikan teknik rakaman audio, visual, pemerhatian dan catatan terhadap interaksi TG dan PJ di sepanjang SLPP. Data dikumpul daripada empat sesi lawatan pemanduan pelancongan yang dikendalikan oleh empat TG dirujuk TG1, TG2, TG3 dan TG4 yang disertai oleh 12 orang PJ dirujuk PJ1 sehingga PJ12. Sasaran data ialah pujian yang diujarkan oleh TG semasa berinteraksi dengan PJ untuk menjawab persoalan kajian yang telah digariskan.

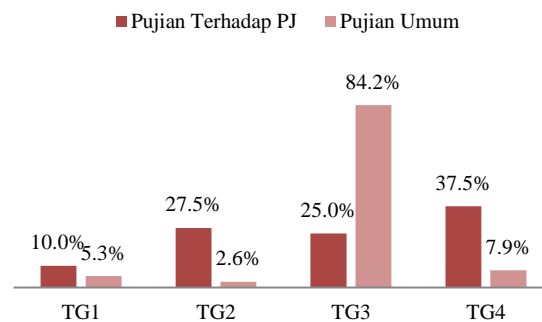
Bagi penganalisan data pula, data yang dikumpul ditranskripsi secara verbatim dan perkhidmatan dua orang pakar yang berkemahiran penguasaan BJ digunakan untuk membuat semakan agar transkripsi yang telah dibuat selari dan tepat dengan rakaman. Data dikod dan dikategorikan mengikut model pencirian pujian oleh Barnlund dan Araki (1985) yang meliputi skop pengujaran pujian antara dua budaya yang mampu menerangkan pengaplikasian pujian oleh TG dalam interaksi SLPP. Manakala pengkategorian maklum balas pujian pula menggunakan taksonomi maklum balas pujian oleh Herbert (1989). Taksonomi maklum balas pujian Herbert (1989) digunakan kerana ia berdasarkan konteks peristiwa sebenar pujian diujarkan, semula jadi dan spontan yang menyingkap elemen pertembungan antara dua budaya dalam interaksi SLPP.

6.0 DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Secara keseluruhan, sebanyak 78 pujian telah diujarkan di sepanjang SLPP yang berdurasi selama 13 jam 35 minit. Terdapat dua pembahagian terbesar kategori pujian telah dikenal pasti seperti Rajah 1 iaitu, pujian umum sebanyak 51%. Ia terdiri daripada pujian berdasarkan persekitaran destinasi yang dilawati, barangan, perkhidmatan, budaya dan tingkah laku yang tiada kaitan langsung dengan PJ. 49% pujian selebihnya adalah kategori pujian yang diujarkan kepada PJ berdasarkan destinasi yang dilawati, barangan, perkhidmatan, budaya dan tingkah laku. Dari segi kekerapan mengujarkan pujian pula, Rajah 2 menunjukkan TG3 yang paling kerap mengujarkan pujian, diikuti TG4, seterusnya TG2 dan terakhir TG1. Selari dengan persoalan kajian yang meneliti pujian terhadap PJ maka perbincangan akan hanya berdasarkan kategori pujian terhadap PJ sahaja.



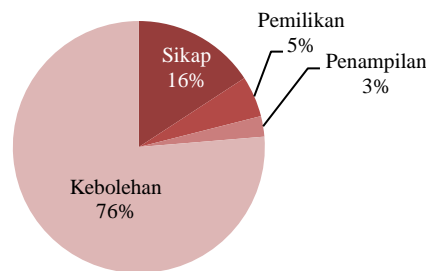
Rajah 1: Pujian



Rajah 2: Pengaplikasian pujian

Penganalisan objektif pertama dan kedua ialah penelitian topik dan fungsi pujian yang diujarkan oleh TG terhadap PJ. Rajah 3 menunjukkan pujian merangkumi empat topik utama iaitu dari segi kebolehan atau prestasi, sikap atau personaliti, pemilikan dan penampilan. Topik yang paling banyak diujarkan ialah pujian berdasarkan kebolehan atau prestasi yang merangkumi kemahiran, kebolehan, kecanggihan, kehebatan berkenaan teknologi Jepun dan kebijaksanaan masyarakat Jepun dalam pengurusan iaitu sebanyak 76%. Seterusnya, topik berdasarkan sikap atau personaliti yang merangkumi tingkah laku atau amalan masyarakat Jepun yang sangat mementingkan dan menepati masa, keberanian PJ menyertai aktiviti pelancongan semasa lawatan, semangat dan sikap bertanggungjawab masyarakat Jepun sebanyak 16%. Selain itu, topik berdasarkan pemilikan terhadap khazanah yang dimiliki oleh negara Jepun sebanyak 5%. Peratusan kategori topik pujian yang paling rendah diujarkan adalah perawakan, perwatakan, rupa paras dan pemakaian yang hanya sebanyak 3%.

Bagi fungsi pujian yang diujarkan pula, didapati semua pujian bersifat penilaian positif para TG atas kelebihan yang ada pada para PJ dan yang berkaitan dengan PJ. Pujian yang bersifat negatif yang boleh mengganggu atau menjatuhkan air muka para PJ tidak langsung diaplikasikan oleh TG. Berikut ialah huraian dan contoh analisis bagi persoalan kajian 1 dan 2.



Rajah 3: Pujian terhadap PJ

Topik kebolehan dalam pujian yang paling banyak diujarkan adalah berdasarkan kecanggihan teknologi Jepun dari segi pengangkutan, sistem trafik, produk elektrik, prestasi syarikat Jepun dan tahap kesihatan serta kebijaksanaan pengurusan dalam masyarakat Jepun. Contoh 1 ialah topik pujian berdasarkan kebolehan iaitu prestasi teknologi Jepun. TG4 mengagumi dan memperakui kecanggihan sistem lampu isyarat di Jepun. Dengan ungkapan pujian ini, PJ11 turut bersetuju dengan pujian TG4 berkenaan sistem lampu isyarat tersebut yang telah memberikan nilai positif terhadap kelebihan yang dimiliki oleh negara Jepun. PJ11 telah memberi maklum balas - *Soo, soo, soo (Ya, ya, ya)* yang membuktikan bahawa PJ11 berasa senang dengan pujian yang diberikan menjadikan suasana SLPP menyenangkan yang menyumbang kepada kelancaran hubungan antara kedua-dua belah pihak.

Contoh 1: SLPP 4 (449: 450)

PJ11: *Soko kara 45 byoo ni natterun, omoshiroi {Warau}*

TG4: *Soo omoshiroi ne kore wa. Kore wa ii koto desu ne. Ii koto toiu ka, maii. Demo hontoo wa Nihon no shingoo shisutemu ga iin desu yo. Watashi ga kan, anoo kandoo shita, kandoo toiu ka, Nihon no shisutemu wa tsunagatterun desu ne. nettowaaku dekirunn desu ne. (PJ11 : Soo, soo, soo) dakara sumaato shingoo ninatterun desu ne. Tatoeba, ee to kore hitotsu wa aka, ee midori ni natte, toiu ka ao ne, ao natte, zenbu ao, ao, ao ne, dakata dekiru, daato, ippon no michi demo, nankasho aru shingoo demo, eeto ao wa yappari tsunagatteru kara zenbu ao ni natteru, aka wa zenbu aka natteru., Mareeshia wa gyaku ni dokuritsu shite runn desu yo. (# : Aa) 、 Ano tsunagatte nai kara, tatoeba, koko ga aka no ni, koko wa ao, okasii deshoo.*

PJ11: Aa

PJ11: Menyeronokkan {Ketawa}

TG4: Ya, menyeronokkan. Itu sesuatu yang bagus. Boleh dikatakan sesuatu yang bagus kah? **Sememangnya bagus tetapi sebenarnya sistem lampu isyarat Jepun lagi baik. Saya kagum, mm boleh dikatakan sangat kagum. Sistem lampu isyarat Jepun berangkaian.** Saling bersambutan (PJ11: Ya, ya, ya) ianya merupakan lampu isyarat pintar. Contohnya apabila sebuah lampu isyarat bertukar menjadi merah, seterusnya hijau, bertukar menjadi hijau, semuanya akan menjadi hijau, hijau, hijau kan? Oleh itu pada sebatang jalan, walaupun ada beberapa lampu isyarat, warna hijau akan bersambutan, apabila lampu merah, semua akan menjadi merah. Bertentangan dengan lampu isyarat Malaysia yang beroperasi berasingan (#: Yaa), tidak berangkaian, misalnya di sini merah, di sini hijau, pelik kan?

PJ14: Yaa

Seterusnya, sikap sebagai topik pujian iaitu sikap pekerja Jepun di stesen kereta api dan sikap masyarakat Jepun yang sangat menepati masa seperti Contoh 2. TG2 menonjolkan sikap pekerja kereta api negara Jepun yang bertanggungjawab sekiranya terdapat kes kelewatan masa dan sebagainya. TG2 turut memuji tindakan yang diambil oleh ketua pegawai stesen kereta api di Jepun sekiranya berlaku kelewatan mengikut tahap masa iaitu 20 minit dan 30 minit berbanding dengan situasi di Malaysia sekiranya berlaku kelewatan. PJ3 memberi maklum balas bersetuju dengan pujian tersebut '*Hai, hai (Ya ya)*' membuktikan PJ3 berasa senang dengan pujian yang diberikan yang menyumbang kepada suasana menyenangkan dan melancarkan hubungan antara kedua-dua belah pihak.

Contoh 2: SLPP 2 (223:225)

PJ3 & PJ4: {Warau}

TG2: *Demo Nihon dattara taihen desu yo.*

PJ3: *20 pun okuretara,*

TG2: *Moo 20 pun okuretara moo ekichoo atama sagete ne, ayamari (PJ3: Aa) wa 30 pun okuretara, tokkyuiken shiharai modoshi toka*

PJ3: *Hai, hai*

PJ3 & PJ4: {Ketawa}

TG2: Tetapi keadaan menjadi sukar sekiranya berlaku di Jepun

PJ3: Sekiranya lambat selama 20 minit

TG2: Sekira lambat 20 minit ketua stesyen akan meminta maaf dengan menundukkan kepalanya kepada para penumpang (PJ3: Ya) dan sekiranya lambat selama 30 minit harga tiket akan dibayar balik

PJ4: Ya, ya

Topik pujian ketiga ialah pujian yang diujarkan terhadap apa yang dimiliki oleh negara Jepun iaitu tanaman pokok strawberi seperti Contoh 3. TG2 memuji kelazatan buah strawberi

Jepun dan membandingkannya dengan yang terdapat di Malaysia. Pujian diteruskan dengan menggambarkan kelazatan buah strawberi yang membuatkan orang Malaysia tidak akan berpaling lagi kepada buah strawberi yang ditanam di Malaysia dan TG2 sanggup mengusahakan syarikat kerjasama dengan para PJ menjual strawberi Jepun di Malaysia dan memperoleh keuntungan. Kenyataan pujian pertama oleh TG2 disambut oleh PJ3 dan PJ4 dengan memberi maklumbalas *Ee* (Ya) dan *Aa* (Mm) sebagai tanda setuju dengan kenyataan tersebut. Manakala pujian seterusnya disambut dengan ketawa oleh PJ3 kerana beliau mengetahui TG2 hanya berjenaka dengan niat mengukuhkan lagi pujian sebelumnya.

Contoh 3: SLPP 2 (348-417)

PJ3: *Aa*

TG2: *Demo Mareeshia no hito wa Nihon no oishii ichigo o tabeta koto nai kara*

PJ3: *Ee*

PJ4: *Aa*

TG2: *Kameron koohara ichigo mono sugoku oishii da to omotte irun desu. (PJ3: {Warau}) demo Nihon no tochi tomeamao toka (PJ3: {Warau}) tabetara moo Kameron koohara no ichigo o minaku narimasu. {Warau}*

PJ4: *xxxx*

TG2: *Nihon no oishii, maa, watashi to gappee geisha tsukutte ne. (PJ3: Hai, hai) okane mokemashoo*

PJ3: *{Warau}*

PJ3: *Ya*

TG2: **Tetapi orang Malaysia masih belum makan buah straberi Jepun yang enak**

PJ3: **Ya**

PJ4: **Mm**

TG2: *Saya rasakan buah straberi Tanah Tinggi Cameron sangat sedap. (PJ3: {Ketawa}) Tetapi tanah negara Jepun xxxx (PJ3: {Ketawa}) sekiranya makan buah straberi Jepun (orang Malaysia) tidak akan memandang lagi ke arah buah straberi Tanah Tinggi Cameron {Ketawa}*

PJ4: *xxxx*

TG2: *Buah straberi Jepun enak, saya akan bangunkan syarikat kerjasama (PJ3: Ya, ya) memperolehi untung*

PJ3: *{Ketawa}*

Topik pujian yang kurang diujarkan adalah berdasarkan penampilan seperti Contoh 4. TG1 memuji PJ1 dan PJ2 berdasarkan rupa paras mereka yang kelihatan muda. PJ1 tidak menafikan pujian tersebut malah ketawa dan memaklumkan PJ2 bukan seorang guru seperti mana yang ditelah oleh TG1.

Contoh 4: SLPP 1 (189-270)

TG1: *Totte agemashoo ka.*

PJ2: *Haii. Totte kudasai.*

TG1: *Hai. Sensee wa wakai ne, futari tomo {Warau}*

PJ1: *{Warau} Kanojo wa sensee dewa arimasen.*

TG2: *Att*

TG1: Mari saya ambilkan?

PJ2: Ya. Sila kan.

TG1: **Ya. Kedua-dua cikgu muda.** {Ketawa}

PJ1: {Ketawa} **Dia bukan seorang cikgu.**

TG2: Oh ya

Keempat-empat kategori topik atau tema ini menepati pengkategorian topik atau tema pujian oleh Manes dan Wolfson (1981) dan Holmes (1986). Empat topik utama telah dikenal pasti muncul dalam pengujaran pujian oleh TG kepada PJ iaitu penampilan, kemahiran/prestasi, personaliti dan pemilikan. Topik berdasarkan kebolehan atau prestasi telah dikenal pasti paling banyak diujarkan. Situasi ini berlaku mungkin kerana dalam konteks SLPP, agar pemahaman yang maksimum terhadap penerangan dapat dicapai, TG menggunakan topik atau tema kebolehan yang dicapai oleh negara Jepun sebagai perbandingan dan persamaan dengan apa yang terdapat pada negara Malaysia.

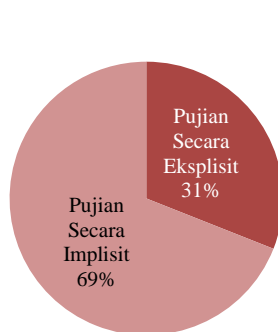
Topik selebihnya iaitu penampilan, personaliti dan pemilikan berada pada tahap yang rendah pengujarannya. Hal ini kerana kemungkinan konteks SLPP itu sendiri yang lebih terarah kepada penerangan destinasi pelancongan yang bersifat tidak memfokuskan kepada interaksi terhadap individu yang boleh menyentuh kepada penampilan, personaliti dan pemilikan. Ia adalah selari dengan pengujaran pujian dalam masyarakat Jepun yang mana topik pemilikan dan penampilan kebanyakannya diujarkan oleh wanita.

Seterusnya ialah fungsi pujian yang dilihat bertujuan melancarkan interaksi agar hubungan dengan PJ terjalin dengan harmoni. Jelas menunjukkan penggunaan pujian sebagai satu strategi yang efektif untuk menjalin dan mengekalkan hubungan antara kedua pihak iaitu TG dan PJ. Hubungan yang terjalin dapat meningkatkan persefahaman antara kedua belah pihak, dan menjadikan suasana SLPP mesra dan santai. Hal ini adalah selari dengan huraian fungsi pujian oleh Holmes (1986) yang menyatakan pujian sebagai lakuan bahasa yang positif dan afektif dan berupaya mewujudkan elemen solidariti antara pihak yang ada dalam sesebuah peristiwa komunikasi.

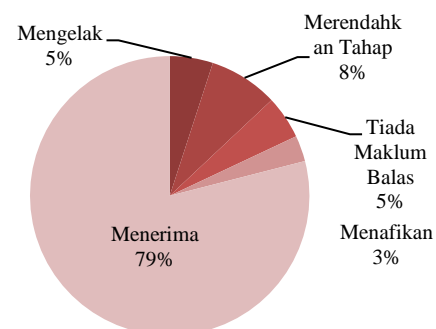
Menurut Al-Azzawi (2011), ungkapan kata positif mampu menjaga, meningkatkan dan menyokong air muka seseorang dan secara tidak langsung membuatkan seseorang berasa seronok (Newton & Burgoon, 1990). Oleh itu, dalam konteks antara budaya ini, pengujaran pujian dilihat mampu melancarkan interaksi dan merancakkan pertukaran emosi dan meningkatkan persefahaman antara pihak TG dan PJ.

Penganalisan seterusnya ialah penganalisan persoalan kajian 3 dan 4 iaitu penelitian terhadap strategi pujian yang diujarkan oleh TG terhadap PJ dan apakah maklum balas pujian yang diberikan oleh PJ. Rajah 4 menunjukkan pujian secara implisit lebih kerap diujarkan iaitu 61% manakala selebihnya 39% diujarkan secara eksplisit. Pujian secara eksplisit menurut Holmes (1986) ialah pujian yang diujar secara langsung kepada pendengar yang mengandungi kata kerja, kata adjektif atau kata adverba. Didapati hampir kesemua pujian secara eksplisit diujarkan menggunakan kata adjektif antaranya ialah *benri* (mudah), *omoshiroi* (menyeronokkan), *ichiban* (nombor satu), *ii* (bagus), *wakai* (muda), *oishii* (enak), *sugoi* (hebat) dan sebagainya. Rajah 5 pula menunjukkan ‘menerima’ adalah kategori terbanyak maklum balas yang diberikan oleh PJ iaitu 79%. Kategori maklum balas seterusnya iaitu ‘mengelak’, ‘merendahkan tahap’, ‘tiada maklum balas’ dan ‘menafikan’ hanya kurang daripada 10%.

Contoh 5, 6 dan 7 ialah antara contoh pujian secara eksplisit manakala contoh 8 dan 9 adalah contoh pujian secara implisit. Menerusi kelima contoh ini kategori maklum balas diperincikan.



Rajah 4: Strategi pujian



Rajah 5: Maklum balas pujian

Contoh 5 menunjukkan TG3 menyokong dan mempersetujui tahap keselamatan negara Jepun dengan mengujarkan - *Nihon wa hontoo ni anzen ne, Safety ne, Nihon wa* (Jepun sangat selamat. Safety kan, Jepun) yang dilihat sebagai satu pujian apabila PJ7 membangkitkan kejadian ragut di Jepun tidak akan berlaku walaupun berjalan seorang diri. TG mengujarkan

pujian secara eksplisit menggunakan kata adjektif *anzen* (selamat) dan disusuli dengan perkataan *safety* (selamat) untuk memberi gambaran secara langsung akan keadaan negara Jepun tidak sebagaimana keadaan keselamatan di Malaysia.

Dari segi maklum balas daripada para PJ pula, PJ7 mempersetujui pujian tersebut tanpa menafikannya dengan mengatakan bahawa dia akan lebih berwaspada dengan keadaan di Malaysia dibandingkan dengan tahap keselamatan di Jepun - *Dakara, maa, sooiu koto ni sugoku nanka anoo, ki wo tsukatte masu, kodomo mo iru koto* (Oleh kerana itu, saya sangat berhati-hati, anak pun ada).

Contoh 5 - SLPP 3 (1331:1333)

PJ7: *Aruitetara, anoo okane dase to iwarete iru hito itte kitta, yappari nihon de wa sooiu kototte* (TG3: *Nihon wa nai deshau ne.*)

TG3: *Nihon wa hontoo ni anzen ne, Safety ne, Nihon wa* {Warau}

PJ7: *Dakara, maa, sooiu koto ni sugoku nanka anoo, ki wo tsukatte masu, kodomo mo iru koto*

PJ7: Sekiranya berjalan, saya dengar ada yang menceritakan ada orang minta berikan duit. Di Jepun perkara sebegitu tidak ada (TG3: Di Jepun) tidak ada kan?

TG3: **Jepun sangat selamat. Safety kan, Jepun** {Ketawa}

PJ7: **Oleh kerana itu, saya sangat berhati-hati, anak pun ada.**

Contoh 6 iaitu TG1 mengungkapkan pujian atas jasa baik negara Jepun yang sudi berkongsi ilmu dengan Malaysia dalam pembuatan kereta - *Dakedo Nihon no okage de Mareeshia no kuruma dekita* (Tetapi dengan jasa baik negara Jepun, Malaysia telah mengeluarkan kereta). Hasil daripada kerjasama ini dua model kereta iaitu Proton Saga dan Proton telah berjaya dikeluarkan sebagai kereta nasional. TG1 menggunakan kata adverba **okage de (dengan jasa baik)** bagi mengujarkan pujian yang dilihat bersifat secara langsung.

Seterusnya, analisis dari segi maklum balas PJ terhadap pujian yang diujarkan oleh TG1 yang mengagumi dan memperakui keikhlasan dalam perkongsian ilmu dan teknologi berkenaan pembuatan kereta negara Jepun pula, PJ1 mempersetujui pujian tersebut pada awalnya dengan memberi respon **Aa (Ya)** kemudian mengalihkan topik dengan meminta kerjasama daripada TG1 akan sebutan jenama kereta keluaran Malaysia yang sebetulnya - **Puroton? Putoron? (Proton?Proton?)** Ini adalah respon lazim seseorang apabila dipuji sesuatu yang dekat dengan mereka.

Contoh 6 - SLPP 1 (167:168)

TG1: *Mareeshia no kuruma ga takain dakedomo Mareeshia ni zeekin ga takai dakka (PJ1: Aa moo) zeekin ga kakarimasu ne. Dakedo Nihon no okage de Mareeshia no kuruma de kita. (PJ1: Aa) gozonji deshoo ka.*

PJ1: *Puroton? Putoron?*

TG1: *Soo desu. Puroton ne. Kore puroton desu. Monsho wa taigaa no kata, (PJ1: Hai) ne, tora no monsho wa Mareeshia no kuruma desu. (PJ1: Hoo) ne, tsugi wa puro do aa no hoo. Mazu Nihon no okage de Mareeshia no kuruma de kita ne, sore wa Mitsubishi san to puroton no kaisha join shi teru ne. (KRPJ1: Hoo) ee , soree ichiban saisho no kuruma de kita no wa puroton Saga, (PJ1: Puroton Saga) Puroton Saga ne kaiteru ushiro no wa puroton Saga ni kai teru, sore wa 1985 nen no toki ne. (PJ1: Hoo) ima migi ga wa no hoo puroton. Saga ne, aka to shiro no hoo wa Puroton Saga. Attara moo furuin desu yo. (PJ1: Ee) ne.*

PJ1: *Puroton Saga*

TG1: *Harga kereta Malaysia tinggi. Cukai di Malaysia tinggi (PJ1: Sudah (cukai) menjadi tinggi?) Akan dikenakan cukai. Tetapi dengan jasa baik negara Jepun, Malaysia telah mengeluarkan kereta (PJ1: Ohhh). Adakah anda tahu mengenainya?*

PJ1: *Proton? Proton?*

TG1: *Betul. Ini Proton. Ini adalah proton. Simbolnya ialah harimau, (PJ1: Ya) terdapat simbol harimau ialah kereta Malaysia. (PJ1: Ho) Seterusnya ialah kereta Proton. Pertamanya dengan pertolongan Jepun, Malaysia berjaya mengeluarkan kereta Malaysia. Itu adalah gabungan syarikat Mitsubishi dan Proton. (PJ1: Ho) Kereta yang pertama dikeluarkan ialah Proton Saga. (PJ1: Proton Saga) perkataan Proton Saga ada tertulis di bahagian belakang kereta. Tahun tersebut ialah 1985 (PJ1: Ho) sekarang ini di sebelah kanan iaitu kini sebelah kanan proton berwarna merah dan putih ialah Proton Saga. Sekiranya ada kereta tersebut sudah buruk. (PJ1: Er).*

PJ1: *Proton Saga*

Contoh 7 - TG3 menonjolkan kelebihan yang ada pada masyarakat Jepun yang sentiasa menepati masa sehingga mendapat pengiktirafan dunia. Pujian ini menggambarkan sikap dan amalan masyarakat Jepun yang sangat menepati masa diujarkan secara langsung dengan menggunakan kata adjektif *sekai ichi* (terbaik di dunia).

Maklum balas daripada PJ9 - *Nihonjin wa desu ne sorede moo nareteru kara* (Orang Jepun sudah biasa dengan budaya itu) yang menggambarkan PJ menyenangi dan menyokong pujian tersebut tanpa menafikannya.

Contoh 7 - SLPP 2 (201:204)

PJ10: *{Warau}*

TG3: *Dakara hontoo subarashii desu. (PJ9: Ee). Jikan ni kanshite moo nihonjin wa sekai ichi desu ne.*

PJ9: *Nihonjin wa desu ne sorede moo nareteru kara.*

TG3: *Soo desu ne. (PJ9: Ne)*

PJ10: {Ketawa}

TG3: Oleh itu ianya sangat hebat. (PJ9: Ya). **Berkaitan dengan masa masyarakat adalah nombor satu di dunia. Orang Jepun sudah biasa dengan budaya itu.**

PJ9: Yalah kan. (PJ9: Ya)

TG3:

Contoh seterusnya ialah pujian secara implisit yang mana menurut Holmes (1986), ia berbeza dengan pujian eksplisit kerana pujian implisit hanya dapat dikenal pasti berpandukan sesuatu konteks atau nilai sesuatu budaya. Contoh 8 iaitu TG4 menonjolkan keistimewaan negara Jepun yang menjadi contoh kepada Malaysia berdasarkan polisi ¹Dasar Pandang ke Timur (DPT). TG4 tidak menggunakan sebarang perkataan yang terus merujuk kepada kebaikan atau keistimewaan tersebut secara langsung namun menggambarkan masyarakat Jepun yang mempunyai ciri yang harus dicontohi oleh orang Malaysia. TG4 telah memberikan nilai tambah kepada para PJ sebagai sebahagian daripada warga negara Jepun.

PJ11 hanya memberikan maklum balas yang dilihat kurang bersetuju atau tidak menyokong kenyataan TG4 melalui ujaran 'Maa'. Ujaran ini tidak mempunyai makna tertentu tetapi menggambarkan perasaan kurang bersetuju penutur. Bentuk reaksi sebegini adalah sesuatu yang normal dalam masyarakat Jepun kerana mereka tidak akan menerima pujian secara langsung dan adakalanya menidakkan sesuatu pujian yang diberikan bagi menjaga keharmonian dalam sesebuah perhubungan (Kameda, 2014).

Contoh 8 - SLPP 4 (167:168)

PJ11: *Haa*

TG4: *Hai, sore dake ne, Nihon no ii koto wo eeto manaboo toiu eeto porishii ga tsukuttan desu yo, seesaku wo tsukutte, yappari higashi he mukatte, ee toiu porishii ga tokuni sore wa higashi wa Nihon, maa Kankoku mo chotto arun desu kedo, Nihon wa tokuni, minaraimashoo. Dakara ne, anoo tatoeba ne, ima Mareeshia wa, yoku, ee kuruma toka ne, anoo Nihon no kuruma mo yoku hashitterun desu ne. Ee sorewa arimasu.*

PJ11: ***Maa, demo, BMW xxxx***

PJ11: Ya

TG4: Ya, hanya itu sahaja, **membuat polisi yang mencontohi perkara baik yang ada pada masyarakat Jepun.** Mengubal polisi yang memandang ke arah timur. Polisi yang memandang ke arah timur terutama Jepun, ke arah negara Korea pun ada juga. Terutama mencontohi negara Jepun. Oleh itu contohnya di Malaysia sekarang ada banyak kereta di jalanraya dan sebagainya.

PJ11: Ya tetapi BMW xxxx

¹ DPT telah diusulkan oleh Tun Dr. Mahathir bin Mohamad pada 8 Februari 1982. DPT merupakan dasar mencontohi negara Jepun dan Korea Selatan yang telah membangun dengan pesat. Dasar ini menekankan tentang pentingnya unsur-unsur ketekunan dan disiplin dalam kerja, perasaan taat setia pada negara, semangat kumpulan, keinginan menambah daya pengeluaran negara, meningkatkan kecekapan, mengurangkan pembaziran dan merapatkan hubungan di antara golongan majikan dan pekerja. (Jabatan Perkhidmatan Awam, 2017).

Contoh 9 iaitu TG4 menonjolkan keikhlasan pihak Jepun iaitu syarikat Mitsubishi dalam menyalurkan bantuan teknologi dalam pembuatan kereta nasional Malaysia iaitu Proton. TG4 tidak menggunakan sebarang kata yang terus merujuk kepada pengujaran pujian tetapi kenyataan *Hai, puroton wa sono gijutsu shien ne, gijutsu shien wa yappari Mitsubishi dattan desu yo* (Ya, Proton memperoleh bantuan teknologi dan bantuan teknologi tersebut semestinya daripada Mitsubishi). Kenyataan ini tidak hanya menggambarkan penghargaan kepada pihak Jepun tetapi kekaguman atas kesudian pihak Jepun memberi tunjuk ajar kepada kerajaan Malaysia dalam teknologi pembuatan kereta. Impak daripada itu, kereta keluaran Malaysia lebih menyerupai reka bentuk kereta syarikat Mitsubishi. TG4 telah memberikan nilai tambah kepada para PJ sebagai sebahagian daripada warga negara Jepun yang turut menyumbang kepada pembangunan negara Malaysia.

Dari segi maklum balas pula, dilihat PJ11 memberikan maklum balas penerimaan dengan bersetuju dengan kenyataan TG4. PJ – **Aa (Ya)** terhadap ujaran TG4 yang menggambarkan PJ11 menyenangi dan menyokong pujian tersebut tanpa menafikannya.

Contoh 9 - SLPP 4 (222:511)

TG4: *Soo desu ne, mazu wa puroton wa moo 1983nen de anoo sooritsu shite ne, sono sore wa Mahadeeru moto shushoo no aidea de ichioo dekitan desu.*

PJ11: *Aa*

TG4: *Hai, puroton wa sono gijutsu shien ne, gijutsu shien wa yappari Mitsubishi dattan desu yo.*

PJ11: *Aa*

TG4: *Mitsubishi dakara, eeto ima, puroton no kurumawa desu ne, chotto mite yappari eeto Mitsubishi no dezain, eikyoo ga sareterun desu yo, (PJ11: Naruhodo) tatoeba, Miraaju ka Ransaa*

PJ11: *Hai hai {Warau}*

TG4: *Sooiu eikyoo, demo, yappari ne, chotto anoo*

PJ11: *Kuara Runpuuru de wa Mitsubishi no kuruma, sukunai yo ne.*

TG4: *E, soo. Hontoo no Mitsubishi maaku no kuruma wa sukunai*

TG4: Baiklah, pertama sekali ialah kereta proton yang dibuat (dikeluarkan) pada tahun 1983, itu adalah idea bekas Perdana Menteri iaitu Mahathir

PJ11: *Ya*

TG4: **Ya, Proton memperoleh bantuan teknologi dan bantuan teknologi tersebut semestinya daripada (syarikat) Mitsubishi.**

PJ11: *Ya*

TG4: Kerana ia adalah Mitsubishi, um, kini, sekiranya diselidik (dilihat) kereta proton menyerupai reka bentuk Mitsubishi kan. Terdapat pengaruh kan. (PJ11: Mm, ya lah) contohnya kereta Mirage atau Lancer.

PJ11: *Ya, ya. {Ketawa}*

TG4: Ia pengaruh sebegini. Tetapi sememangnya sedikit...

PJ11: Hanya sedikit sahaja kereta Mitsubishi di Kuala Lumpur kan?

TG4: Ya, betul. Terdapat hanya sedikit kereta bertanda Mitsubishi.

Dari segi pengaplikasian strategi pujian, data mendapati strategi pujian secara implisit lebih kerap diaplikasikan berbanding secara eksplisit—oleh TG. Hal ini bertepatan dengan budaya Jepun. Kebanyakan pujian secara implisit ini diujarkan dalam bentuk cerita atau penghuraian sesuatu keadaan yang tidak menggunakan kata adjektif, adverba atau kata kerja.

Topik dan konteks yang dirujuk dalam sesuatu peristiwa pujian itu seharusnya telah berada dalam perhatian kedua pihak iaitu TG dan PJ sebagaimana huraian oleh Thomas (1995) dalam kesesuaian lakuan bahasa pujian.—Contoh 8, topik yang ditonjolkan ialah DPT dan konteksnya kekaguman kepada negara Jepun manakala pada Contoh 9 pula, topik yang ditonjolkan ialah bantuan teknologi dari syarikat Mitsubishi dan konteksnya ialah keikhlasan dan kesudian negara Jepun dalam menyalurkan bantuan teknologi terhadap industri pembuatan kereta nasional Malaysia. Hal ini adalah bertepatan dengan rumusan Holmes (1988) iaitu pujian implisit hanya dapat dikenal pasti berpandukan sesuatu konteks atau nilai sesuatu budaya.

Terakhir, didapati kategori maklum balas oleh para PJ sebagai respon terhadap pengujaran pujian TG di sepanjang SLPP adalah bersifat penerimaan. Ini adalah bercanggahan dengan amalan pujian dalam masyarakat Jepun—yang mengamalkan maklum balas bersifat penafian atau hanya memberikan senyuman atau langsung tidak memberikan sebarang respon (Barnlund & Araki, 1985). Ia juga bercanggah dengan dapatan kajian pujian dalam kalangan masyarakat Timur yang lain (Daikuhara, 1986; Chen, 1993; Cedar, 2006; Chiang & Pochtrager, 1993). Mereka mendapati masyarakat Timur masih mengekalkan maklum balas penolakan atau penafian walaupun dalam konteks perbandingan bahasa.

Pertembungan budaya telah mengakibatkan tatacara pujian dalam budaya yang didukung oleh para PJ melangkahi dan tidak menepati norma dan aturan sosial yang sepatutnya. Hasil pertembungan dua budaya ini telah mewujudkan proses penyelarasan dan penyesuaian tingkah laku komunikasi antara TG dan PJ yang telah membuatkan PJ memberi maklum balas yang bertentangan dengan amalan mereka. Hal ini terjadi adalah kemungkinan disebabkan konteks SLPP itu sendiri yang sebahagian besar komunikasinya berfokuskan persekitaran destinasi pelancongan dan hubungan profesional antara klien dan hos yang mewujudkan pemboleh ubah sosial iaitu jarak sosial. Semakin jauh jarak sosial semakin pujian yang diterima diberi maklum balas dengan bersetuju tanpa penolakan dan penafian.

Faktor perbezaan status sosial peserta perbualan juga turut mempengaruhi corak maklum balas dalam konteks SLPP. TG adalah individu dari kelompok negara yang sedang membangun jika dibandingkan PJ berasal daripada kelompok negara yang maju. Perbezaan status sosial ini menyebabkan fakta yang dikemukakan dalam pengujaran pujian oleh TG diperakui tanpa sebarang penafian mahupun merendahkan tahap pujian yang diterima terutama pengujaran pujian terhadap kebolehan atau prestasi negara Jepun. Namun, sekiranya TG adalah dalam kalangan masyarakat Jepun ataupun dari kalangan yang negara maju setaraf dengan status sosial PJ, kemungkinan maklum balas yang diterima adalah berbeza.

Dapat disimpulkan maklum balas pujian dalam konteks silang budaya didapati bergantung kepada pertimbangan ciri linguistik dan sosial yang selari dengan rumusan Adachi (2010). Konteks, protokol budaya dan interpretasi individu turut memainkan peranan dalam menentukan pengujaran sama ada sesebuah pujian adalah positif dan negatif (Mohammad & Tahereh, 2013).

7.0 KESIMPULAN

Kajian mendapati pertembungan antara budaya telah mewujudkan satu ruang antara TG Malaysia berBJ dan PJ yang mana tatacara pujian dalam budaya yang didukung oleh masyarakat masing-masing longgar dan tidak menepati norma dan aturan sosial sepatutnya. Ini terbukti dengan jelas terutama percanggahan amalan dalam memberikan maklum balas terhadap pujian oleh para PJ berbanding apabila dipuji oleh kalangan ahli masyarakat mereka. Dapatan ini adalah selari dengan dapatan kajian oleh Roswati, Isma Rosila, Radhiah, dan Roslina (2017) dalam penelitian penggunaan kesantunan oleh TG Malaysia berBJ terhadap PJ. Walaupun terdapat banyak kesalahan linguistik dari aspek kesantunan telah dilakukan oleh TG namun penggunaan kesantunan dalam interaksi SLPP didapati tidak menjejaskan air muka PJ mahupun kelancaran interaksi antara kedua-dua belah pihak. Sekiranya kesalahan linguistik dari aspek kesantunan ini dilakukan oleh penutur natif BJ mungkin ianya dianggap kasar dan biadap. Begitu juga dalam pengujaran pujian dalam konteks pertembungan budaya antara masyarakat Melayu dan Jepun di mana ianya melangkau norma dan aturan sosial.

Situasi ini adalah selari dengan hujah Huang (2011b) yang mengatakan secara sedar atau pun tidak, di sepanjang SLPP wujud 'dunia ketiga' yang dianggotai oleh TG dan PJ. Kedua belah pihak berkongsi persamaan sementara demi kelangsungan komunikasi yang berkesan dan bersesuaian dalam tempoh SLPP. Dunia ketiga ini telah mewujudkan ruang adaptasi antara satu sama lain di mana kedua-dua belah pihak haruslah saling menghargai dan memahami

antara satu sama lain dari perspektif profesional, kualiti personal dan kesantunan. Dapatan kajian ini telah menambah satu lagi elemen dalam dunia ketiga ini di mana hasil daripada pertembungan dua budaya ini telah berlaku penyelarasan dan penyesuaian tingkah laku komunikasi antara TG dan PJ. Aturan berkomunikasi walaupun bercanggahan dengan budaya masing-masing namun ianya tidak cenderung ke arah tercetusnya konflik. Namun walaupun terdapat percanggahan tetapi tidak mendatangkan kemudaratan terhadap kedua belah pihak. Pun begitu, ini bukanlah alasan untuk para TG tidak berusaha memperbaiki kemahiran pengujaran pujian terhadap PJ. Penekanan terhadap kemahiran pengujaran pujian harus diperbaiki kerana TG bukan hanya perlu menguasai BJ dengan fasih malah perlu mengenal pasti sifat bahasa dan unsur budaya yang mendasari tatacara berbahasa.

Dapatan kajian ini secara keseluruhannya telah mencapai objektif kajian yang digariskan dan memberi soroton tambahan kepada kajian lampau dengan penelitian pengujaran pujian dalam konteks silang budaya. Kajian ini memberi pendedahan berkenaan pengujaran pujian yang seharusnya oleh para TG semasa mengendalikan SLPP kerana dengan pengujaran pujian yang bersesuaian akan dapat meningkatkan lagi keberkesanan komunikasi TG terhadap PJ.

RUJUKAN

- Adachi, C. (2010). A gendered speech act, complimenting among young Japanese. *Proceedings of the 6th Biennial International Gender and Language Association Conference IGALA 6, Tokyo, Japan* (pp. 1-2). Retrieved from <https://pgc.lel.ed.ac.uk/archive/2010/abstracts/Adachi.pdf>
- Adachi, C. (2011). *Sociolinguistic investigation of compliments and compliment responses among young Japanese*. (Unpublished doctoral dissertation). University of Edinburgh, United Kingdom.
- Akmar, M. (2000). Pujian dalam bahasa Melayu. *Dewan Bahasa*, 44(1), 79-90.
- Al-Azzawi, J. N. (2011). Compliments and positive politeness strategies. *Iraqi Academic Scientific Journals*, 17(71), 111-126.
- Barnlund, D. C. & Araki, S. (1985). Intercultural encounters: The Management of compliments by Japanese and Americans. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 16(1), 9-26.
- Boyle, R. (2000). You've worked with Elizabeth Taylor!: Phatic functions and implicit compliments. *Applied Linguistics*, 21(1), 26-46.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universal in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Cedar, P. (2006). Thai and American responses to compliments in English. *The Linguistics Journal*, 1(2), 6-28.
- Chen, R. (1993). Responding to compliments: A contrastive study of politeness strategies between American English and Chinese speakers. *Journal of Pragmatics*, 20(1), 49-75.
- Chiang, B. & Pochtrager, F. (1993). A pilot study of compliment responses of American-born English speakers and Chinese-born speakers. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED356649.pdf>
- Daikuhara, M. (1986). A study of compliments from a cross-cultural perspective: Japanese vs. American English. *Working Papers in Educational Linguistics*, 2(2), 103-133.
- Herbert, R. K. (1989). The ethnography of English compliments and compliment responses: A contrastive sketch. In W. Oleksy (Ed.), *Contrastive pragmatics*. (pp. 3-35). Amsterdam: John Benjamins.
- Holmes, J. (1986). Compliments and compliment responses in New Zealand English. *Anthropological Linguistics*, 28(4), 485-508.
- Holmes, J. (1988). Paying compliments: A sex-preferential politeness strategy. *Journal of Pragmatics*, 12(1), 445-465.
- Huang, S. (2010). A revised importance - Performance analysis of tour guide performance in China. *Tourism Analysis*, 15(2), 227-241.
- Huang, Y. (2011a). Chinese tour guides' strategies in intercultural communication - Implications for language teaching and tourism education. *Journal Of Language Teaching and Research*, 2(1), 146-150.
- Huang, Y. (2011b). Identity negotiation in relation to context of communication. *Theory and Practice in Language Studies*, 1(3), 219-225.
- Huang, S., Hsu, C. H. C., & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(1), 3-33.
- Jabatan Perkhidmatan Awam. (2017). Dasar pandang ke iimur (DPT). Retrieved from http://www.jpa.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=1437:dasar-pandang-ke-timur&lang=ms
- Kameda, N. (2014). Japanese business discourse of oneness: A personal perspective. *International Journal of Business Communication*, 51(1), 93-113.
- Manes, J. (1983). Compliments: A mirror af cultural values. In N. Wolfson & E. Judd (Eds.), *Sociolinguistics and language acquisition* (pp. 96-102). Rowley, MA: Newbury House

Publishers, Inc.

- Manes, J. & Wolfson, N. (1981). The compliment formula. In F. Coulmas (Ed.), *Conversational routine: Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech* (pp.116-132). Hague: Mouton Publishers.
- Matsuura, H. (2004). Compliment-giving behavior in American English and Japanese. *JALT Journal*, 26(2), 147-170.
- Mohammad, A. S. & Tahereh, B. N. (2013). A cross-cultural study of the use of complement strategies among English and Persian speakers Ministry of Education, Abadeh, Iran. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 16(9), 1292-1296.
- Mohammad, Y. A., Nosimah, M. A., & Khazriyati, S. (2016). Compliment responses among male and female Jordanian University students. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 16(1), 19-34.
- Nasihah, H. & Ainal Akmar A. (2018). Pujian dalam kritikan: Analisis bentuk dan strategi kesantunan. *International Journal of Education, Psychology and Counseling*, 3(8), 78-90.
- Newton, D. A. & Burgoon, J. K. (1990). The use and consequences of verbal influence strategies during interpersonal disagreements. *Human Communication Research*, 16(4), 477-518.
- Normala, O. (2011). Pragmatic and cultural considerations of compliment responses among Malaysian-Malay Speakers. *Asiatic*, 5(1), 86-103.
- Roswati, A. R., Isma Rosila I., Radhiah, I., & Roslina, M. (2017). Ketidaksantunan dalam perbualan bahasa Jepun oleh pemandu pelancong Malaysia. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 17(3), 86-105.
- Rozana, S. & Abbas, E. R. (2014). A cross-cultural investigation of compliments and compliment responses: Comparing Persian speakers, EFL learners and English native speakers. *ELT Voices- International Journal for Teachers of English Volume*, 4(6), 124-137.
- Rusli, A. & Abang Ishar, A. Y. (2010). *Kata-kata pujian dan peningkatan prestasi akademik pelajar*. Kota Samarahan, Sarawak: Universiti Malaysia Sarawak.
- Searle, J. (1969). *Speech acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Teoh, H. S. (2012). *Penggunaan pujian dalam bahasa Cina oleh guru wanita dan lelaki*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Thomas, J. (1995). *Meaning in interaction: An introduction to pragmatics*. London, U.K.: Pearson Education.

- Ting-Toomey, S. (1999). *Communicating across cultures*. New York: The Guilford Press.
- Wolfson, N. (1983). An empirically based analysis of complimenting in American English. In N. Wolfson and E. Judd (Eds.), *Sociolinguistics and language acquisition* (pp. 82-95). Rowley, MA: Newbury House.
- Ye, L. (1995). Complimenting in Mandarin Chinese. In G. Kasper (Ed.), *Pragmatics of Chinese as native and target Language* (pp. 207-295). Manoa, Hawai'i: University of Hawai'i Press.
- Yu, X., Weiler, B., & Ham, S. (2002). Intercultural communication and mediation: A framework for analysing the intercultural competence of Chinese tour guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87.
- Zhang, J. (2013). Compliments and compliment responses in Philippine English. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 13(1), 25-41.