Ciri-Ciri Perbualan Bahasa Jepun oleh Penutur Malaysia Berbangsa Cina Dalam Industri Pelancongan Negara

Roslina Mamat
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia

Abstrak

Dalam industri pelancongan negara, pemandu pelancong kebanyakannya terdiri daripada bangsa Cina. Walaupun makalah ini tidak menyediakan statistik pemandu pelancong mengikut kaum di Malaysia tetapi kajian oleh Roslina, Yamato dan Normaliza (2007) sebelum ini menunjukkan daripada 50 orang pemandu pelancong yang dipilih secara rawak 44 orang adalah berbangsa Cina dan daripada 44 orang tersebut, 40 orang adalah wanita. Walau bagaimanapun, definisi 'pemandu pelancong' dalam kajian ini adalah 'orang yang terlibat berinteraksi dengan pelancong semasa pelancong dibawa melawat ke sesuatu tempat', dan mereka yang dimaksudkan adalah 4 orang staf sebuah pusat kraf tangan negara yang terkenal pada peringkat antarabangsa dan sering menerima kunjungan pelancong luar negara. Makalah ini akan membincangkan ciri-ciri penutur Malaysia berbangsa Cina semasa mereka bertutur dalam bahasa Jepun. Pendekatan yang digunakan adalah melalui kaedah analisis perbualan, iaitu data dirakam dan ditranskripsi. Selepas itu data berkenaan akan diperhatikan untuk melihat struktur luaran dan ciri-ciri perbualan.

Abstract

This article attempts to explore Japanese conversation by Chinese Malaysian speakers who are involved in Malaysian tourism industry. The research subjects for this study compromised of 3 female speakers who are employees of the National Craft Centre and I male speaker who is a licensed tourist guide. The subjects' conversation with Japanese tourists were recorded, transcribed and analyzed. This study indicated 8 main features of the conversation structure which are influenced by the mother tongue, English language and complacency of speakers toward appropriate Japanese language use. The problem can be rectified easily if the subjects have been more concerned towards their Japanese competency level.

Pengenalan

Analisis perbualan merupakan satu bidang kajian yang diperkenalkan oleh Sacks, Schegloff, dan Jefferson (1973). Menurut mereka, terdapat beberapa cara bagaimana untuk mencari bentuk dan ciri-ciri sesuatu perbualan. Pendekatan ini mengkaji aspek struktur sesuatu wacana perbualan, bukan nahu atau 'betul' atau 'tidak betul' sesuatu percakapan. Pada masa yang sama, ada juga pengkaji yang mengkaji makna atau nahu sesuatu ayat seperti yang dilakukan oleh Nor Hashimah Jalaluddin (1994). Aspek struktur wacana perbualan telah dikaji oleh Roslina (2004) melalui kajiannya ke atas analisis perbualan bahasa Jepun oleh penutur aslinya. Sudut kajian beliau adalah dari segi pengambilan giliran dan *aizuchi*.

Kajian terhadap wacana perbualan telah menjurus kepada perbualan yang lebih khusus seperti perbualan dalam sektor perubatan, pendidikan dan pelancongan. Sampel kajian juga berbagai-bagai seperti perbualan antara peniaga saham, doktor - pesakit dan rakan sembang melalui internet. Perbualan juga boleh dikaji melalui pertemuan bersemuka, telefon, novel atau drama. Setakat ini belum ada kajian terhadap perbualan dalam kalangan pemandu pelancong di Malaysia kecuali oleh Ong Lok Ting (2005) yang mengkaji perbualan pemandu pelancong dalam bahasa Malaysia.

Antara kajian yang terlibat dalam industri pelancongan ialah kajian oleh Tsuda (1984) yang membandingkan bual niaga antara penjual berbangsa Jepun dan orang Amerika. Tsuda mengatakan penjual berbangsa Jepun menggunakan bahasa yang formal seperti bahasa sopan sedangkan pembeli berbangsa Jepun pula menggunakan bahasa berbentuk *plain*. Menurut Enomoto (1998) pula, komunikasi antara budaya antara penutur natif dan bukan natif bahasa Jepun dalam konteks perhubungan pembekal perkhidmatan dan pelanggan dalam indusri pelancongan merupakan kategori penting bagi kontak antara budaya di Australia. Reisinger dan Turner (1998) pula membuat kajian bandingan budaya antara rakyat Australia dan Jepun dalam konteks pelancongan bagi mengenal-pasti sebab utama penurunan pelancong Jepun di Australia. Gilbert dan Terrata (2001) mengkaji bagaimana budaya Jepun memberi motivasi kepada warga Jepun baik pelancong muda atau warga emasnya yang mengembara ke seluruh dunia.

Di Malaysia pula, belum ada sebarang kajian terhadap perbualan antara pemandu pelancong tempatan dengan pelancong Jepun. Bahkan kajian terhadap wacana pelancongan di negara kita merupakan satu aspek kajian yang baru mendapat tempat. Apakah tahap penguasaan bahasa Jepun yang dikuasai oleh pemandu pelancong tempatan? Apakah ciri-ciri perbualan yang terdapat dalam wacana lisan dalam bahasa Jepun oleh pemandu pelancong? Belum ada kajian yang menyentuh tentang ciri-ciri pertuturan seumpamanya di dalam industri pelancongan negara. Makalah ini akan membincangkan ciri-ciri perbualan dan strategi perbualan oleh pemandu pelancong tempatan yang berbangsa Cina ketika mereka berinteraksi dengan pelancong Jepun.

Metodologi Kajian

'Pemandu pelancong' yang dimaksudkan dalam makalah ini ialah mereka yang memberikan penerangan tentang sesuatu tempat yang dilawati kepada pelancong Jepun. Seramai empat orang pemandu pelancong 'kurang' fasih dan 'agak fasih' berbahasa Jepun terlibat dalam kajian ini. Perbualan antara pemandu pelancong dan pelancong Jepun direkod dan ditranskripsikan.

Subjek kajian terdiri daripada tiga orang wanita dan seorang lelaki berbangsa Cina. Tiga orang iaitu RSG 1, RSG 2 dan RSG 3 adalah pekerja sebuah syarikat kraftangan yang selalu menerima kunjungan pelancong Jepun. Tugas utama mereka adalah membawa dan menunjukkan pelancong tempat pekerja membuat kraf tangan. Seorang pemandu pelancong yang lain, iaitu RSG 4 ialah pemandu pelancong berlesen yang membawa pelancong ke tempat kerja RSG1, RSG2 dan RSG3. RSG1, RSG2 dan RSG3 mempelajari bahasa Jepun daripada seorang guru yang mengajar di tempat mereka. Mereka juga mendapatkan khidmat guru tersebut menterjemah bahan yang ingin diberitahu kepada pelancong ke dalam bahasa Jepun. Bahasa Jepun RSG4 agak fasih dan sekali sekala mencelah perbualan oleh RSG2 apabila RSG2 tidak dapat meyampaikan maklumat dengan baik. Terdapat juga kejadian apabila RSG2 meminta pertolongan daripada RSG4 secara terus.

Data perbualan dirakam menggunakan *I C recorder* dan seterusnya dibuat transkripsi dan diberikan simbol tertentu. Antara simbol yang terlibat dalam makalah ini seperti yang berikut:

XXX : menunjukkan ujaran yang tidak dapat didengar dengan jelas.

( ) : *aizuchi (back channelling)*

[ ] : ujaran yang 'sepatutnya' diujarkan oleh subjek

___ : kesalahan yang dilakukan subjek

RSG1-4: Subjek kajian

Dapatan Kajian

Terdapat 8 ciri utama yang didapati dalam perbualan ini, iaitu penghilangan morfem akhir dan kopula 'desu', susunan kata nama kepunyaan yang terbalik, penghilangan

partikel ‘no’, penukaran kepada bahasa Inggeris, penggunaan kata atau ayat yang tidak sopan atau *‘plain form’,* pemudahan struktur ayat, pemudahan kata dan penggunaan ‘kore’ yang silap.

Penghilangan Morfem Akhir dan Kopula ‘Desu’

RSG2: *kore biirujokki wa nijuuissai.*
[kono biiru jokki wa nijuuissai desu.]
Usia *beer mug* adalah dua puluh satu tahun.

RSG2: *kore, sutaffune, ofisu.*
[korewa sutafuno ofisu desu]
Ini pejabat staf.
RSG2: *Kore ne anchikku shiage.*
[korewa desune antiiku shiage desu]
Ini produk antik.

RSG1 : *XXXsutafu no koujou. All tegata.*
[zenbu koujou no sutafu no tegata desu.]
Semua adalah bekas tapak tangan staf kilang.

RSG1 *: atode shashin totte.*
[ato de shashin torimashou]
Sila ambil gambar selepas ini.

Contoh di atas menunjukkan bagaimana RSG1 dan RSG2 tidak mengujarkan kopula **desu**. Apabila kopula **desu** tidak diujarkan maka ayat penutur bukan sahaja sukar difahami tetapi kedengaran kasar dan tidak sopan. ‘Desu’ merupakan pelengkap sesuatu ayat dan mesti diletakkan pada akhir ayat. Jika bentuk ini tidak diujarkan, pendengar mungkin menunggu lagi maklumat yang disampaikan kerana mereka mungkin menyangka bahawa penutur masih ingin menyampaikan maklumat tentang sesuatu perkara itu. Kegagalan penutur mengujarkan **desu** bukan disebabkan masalah

ketidakfasihan mereka berbahasa Jepun tetapi kerana sikap tidak ambil kisah tentang cara mereka berinteraksi. Hal ini disebabkan struktur ayat bahasa Jepun yang paling asas dan paling awal dipelajari adalah,

KN1 **wa** KN2 **desu**.

*KN merupakan kata nama dan **wa** pula adalah partikel.

Contoh ayat, **watashi wa Ali desu** (saya Ali), **watashi wa sensei desu** (saya guru) dan **watashi wa nijuuissai desu** (saya umur 21 tahun) misalnya merupakan aspek nahu pertama yang diajar kepada mana-mana pelajar bahasa Jepun. Oleh itu, kegagalan mereka mengujarkan ayat mudah dengan lengkap sepatutnya tidak berlaku.

RSG1 juga sekadar mengujarkan **atode shashin totte** bagi ayat **atode shashin torimashou.** Ujaran tersebut kedengaran tidak sopan kerana ujaran sebegitu biasanya diujarkan ketika berinteraksi bersama rakan atau keluarga sahaja. A**tode shashin torimashou** merupakan ayat yang terbaik kerana bentuk itu merupakan satu bentuk arahan secara halus dan bersopan.

Susunan Kata Nama Kepunyaan yang Terbalik

(1) RSG1: *XXXsutafu no koujou. All tegata.*

[zenbu koujou no sutafu no tegata desu.]

Semua adalah bekas tapak tangan staf kilang.

(2) RSG1: *sutafu,aa,aa tegata no sutafu no koujou dake*

[koujou no sutafu no tegata desu.]

Bekas tapak tangan staf kilang.

Partikel ‘no’ menujukkan ‘kepunyaan’. ‘Buku saya’ dalam bahasa Jepun ialah ‘watashi no hon’ , ‘watashi’ bermakna ‘saya’ dan ‘hon’ bermakna ‘buku’. Tidak dapat dipastikan kenapa RSG1 tidak dapat mengujarkan struktur ayat dengan betul. Sedangkan beliau boleh mengujarkan dengan betul dua frasa di bawah yang mengandungi partikel ‘no’.

(3)RSG1: *…<u>ocha no ha</u> wo shinsen ni,a tamotsu kotoga dekimasu.*

(Ocha no ha bermakna ‘daun teh’)

(4)RSG1:… *<u>kisetsu no hana</u> shita monodesu.*

(kisetsu no hana bermakna 'bunga bermusim')

Penulis berpendapat RSG 1 tidak dapat menstruktur semula penggunaan partikel 'no' yang melibatkan lebih daripada dua kata nama. Beliau keliru atau tidak dapat membezakan kata nama apa yang perlu diletakkan pada permulaan, pertengahan, dan akhir. Pada ujaran (1) ujaran beliau adalah "**XXXsutafu no koujou**. *All* tegata". Ujaran (2) pula adalah "sutafu,aa,aa **tegata no sutafu no koujou** dake". Dalam dua ayat itu beliau tidak menetapkan dengan tetap susunan kata nama yang sepatutnya (biarpun hal ini mungkin salah). Ini menunjukkan penutur tidak konsisten dan tidak yakin dengan ujarannya sendiri. Pada peringkat ini beliau masih mencari-cari apakah susunan yang sesuai. Hal ini berlaku kemungkinan besar kerana beliau tidak mengetahui atau tidak biasa dengan susunan nahu bahasa Jepun. Dalam dua ujaran itu, ayat yang sesuai adalah "zenbu koujou no sutafu no tegata desu".

Penghilangan Partikel 'No'

RSG1 : *korewa zenbu no mukashii okane. Mukashii okane.*
[korewa zenbu mukashi no okane desu. Mukashi no okane desu.]
Ini semua adalah wang zaman dahulu. Wang zaman dahulu.

RSG1 mengujarkan 'mukashii okane' dan bukan 'mukashi no okane'. Begitu juga bagi ujaran di bawah apabila beliau mengujarkan 'wani okane' dan bukan 'wani no okane'. Dalam bahasa Mandarin penutur boleh menggunakan kedua-dua bentuk sama ada memasukkan partikel 'de' atau tidak dan, bentuk ini masih betul dari segi nahu. Lihat contoh di bawah.

Jiushi qian
Jiushi de qian

Contoh yang sama boleh dilihat daripada contoh di bawah.

RSG1: *kore wani okane. Hai douzo mite kudasai.*
[Kore wa wani no okane desu.]
Ini wang 'berbentuk' buaya

Penutur mengujarkan ‘wani okane’ bagi ‘wani no okane’, dan dalam bahasa Mandarin yang boleh diterjemahkan sebagai,

Eyu qian atau

Eyu de qian

RSG1 dalam ujaran ini tidak mengujarkan partikel ‘no’ dalam ayat ‘*korewa zenbu no mukashi no okane desu’* dan ayat *‘korewa wani no okanedesu’*. Partikel ‘no’ dalam bahasa Mandarin ialah ‘de’ tetapi seperti contoh ‘Eyu qian’ dan ‘Eyu de qian’, seorang penutur bahasa Mandarin boleh mengabaikan partikel ‘de’. Oleh itu, penulis berpendapat penghilangan partikel ‘no’ tersebut adalah akibat daripada pengaruh bahasa Mandarin. Mungkin bagi mereka partikel ‘no’ tidak begitu penting kerana tanpa partikel ‘no’, ujaran mereka tetap boleh difahami seperti dalam bahasa Mandarin.

Penukaran kepada Bahasa Inggeris

RSG1 : *This Sultan give us the name. We also have shop in Tokyo also…*

[Kono ousama ga namae o tsuketekuremashita (tsukemashita).

Tokyo nimo mise ga arimasu.]

RSG1: takasawa 9.1 meetaa *from the top*.

[Takasawa 9.1 meetorudesu]

Ketinggian adalah 9.1 meter.

RSG1: *after the tour* shashin totte

[Tsuaa no atode shashin wo torimashou.]

Selepas *tour*, sila ambil gambar.

RSG3: 80% (un), 70%, *low content, low* gin *content*

*[*80% ka 70%, ganyuuryoo, gin no ganyuuryoo

(80% ka 70%, gin wa amari fukumareteimasen.)]

Penukaran kepada bahasa Inggeris adalah popular bagi penutur sesuatu bahasa kedua apabila menghadapi kesukaran semasa berkomunikasi dan bentuk ini merupakan salah satu strategi komunikasi. Dalam kajian ini kebanyakan peserta terus menukar bahasa kepada bahasa Inggeris apabila menghadapi masalah dalam

menyampaikan mesej. Terdapat juga peserta yang tidak cuba berusaha menyampaikan mesej dalam bahasa Jepun tetapi mencampurkan bahasa Inggeris dan bahasa Jepun dalam perbualan. Oleh itu, terdapat dua kategori penggunaan bahasa dalam makalah ini, iaitu penukaran kepada bahasa Inggeris apabila menghadapi masalah komunikasi dan penukaran kepada bahasa Inggeris akibat daripada penggunaan bahasa Inggeris yang meluas di Malaysia.

Penggunaan Kata atau Ayat yang Tidak Sopan atau '*Plain Form*'

RSG2: *kore suzuwa kattai (XXX, aa) kore iimonodesuyo (aa),*
kore suzune, hai douzo, kochira e miru
[douzo kochira e]
Sila lihat sini.

RSG2: *are, asoko de hitotsu kore arimasune, anata douzo, kore yatte kudasai.*
[asokonimo korega hitotsu arimasuyo. Douzo, korewo yatte mimasenka].
Di sana juga ada satu . Sila, cuba buat ini.

RSG4: *oosama ga tsukau*
[oosama ga tsukatteita]
Yang digunakan oleh raja.

RSG4: *XXX tengoku ni itta*
[Tengoku e ikimashita]
Meninggal dunia.

Penggunaan *'plain form'* dalam bahasa Jepun hanya digunakan dalam kalangan kawan rapat dan keluarga. Bentuk ini juga boleh digunakan kepada orang yang lebih rendah tarafnya dari segi usia, pangkat, kedudukan dalam masyarakat dan sebagainya. Apabila

plain form digunakan kepada tetamu yang sepatutnya dihormati dalam budaya Asia maka tentulah hal ini agak mengjengkelkan. Sebenarnya tidak perlu untuk menggunakan jenis kata sopan seperti bahasa hormat atau bahasa merendah diri yang terdapat dalam bahasa Jepun tetapi cukuplah dengan menggunakan ayat dalam bentuk 'masu'.

Penggunaan 'anata' juga sebenarnya tidak perlu diujarkan kerana bagi sesetengah orang hal ini juga dianggap tidak sopan. Jika tidak mengetahui nama sekalipun penggunaan 'anata' boleh digugurkan kerana bergantung kepada konteks perbualan kita tidak perlu menyebutpun nama seseorang itu.

Pemudahan Struktur Ayat

RSG1: *aa sutafu no tegata aa gonen ijou hataraite*

[kore wa gonen ijou hataraiteiru sutafu no tegata]

Bekas tapak tangan staf yang bekerja lebih lima tahun.

Subjek kajian tidak dapat menggunakan struktur ayat yang kompleks. Frasa 'Gonen ijou hataraite' yang bermaksud 'bekerja lebih lima tahun' tidak didapat disatukan kepada topik atau subjek, iaitu 'staf' 'yang bekerja lebih dari lima tahun'. Sepatutnya ayat tersebut berbunyi 'gonen ijou hataraiteiru sutafu'. Subjek tidak mahir untuk menukar bentuk *plain form* bagi menstruktur ayat sedemikian.

Pemudahan Kata

RSG4: *korewa kansei*

[Korewa kanseihin desu]

INI PRODUK YANG SUDAH SIAP

'Kansei' bermaksud 'siap' tetapi bagi sesuatu produk yang siap sepenuhnya perkataan yang sesuai adalah 'kanseihin'.

Penggunaan 'Kore' yang Silap

RSG2:*anone, kore kaisha, korene, houseki koujou kore arimasu (aa)*

[Korene kokoniwa houseki koujou ga arimasu.]

Ini, di sini ada kilang permata.

Terdapat dua kemungkinan kenapa penutur tersilap menggunakan kata ‘kore’, iaitu dia tidak dapat menggunakan kata ‘kono’ atau ‘koko’ dengan betul. Subjek mungkin terpengaruh dengan bahasa Mandarin lalu mengujarkan ‘kore kaisha’ bagi ‘kono kaisha’. Dalam bahasa Mandarin ‘kore’ dan ‘kono’ berkongsi perkataan yang sama iaitu ‘zhe’. Dalam bahasa Melayu juga, kedua-duanya bermaksud ‘ini’. Contohnya bagi ayat,

kore wa hon desu.
konohon wa watashino desu.

Zhe shi shu.
Zhe shu shi wo de.

Ini buku.
Buku ini buku saya.

Penutur mungkin juga keliru antara perkataan ‘kore’ yang merujuk kepada ‘benda’ dan ‘koko’ yang merujuk kepada ‘tempat’. Kesilapan sebegitu tidaklah pelik kerana hal ini biasanya berlaku kepada pelajar yang berada pada peringkat awal pembelajaran bahasa Jepun.

‘Kore’ dan ‘kono’ berkongsi maksud yang sama dalam perkataan bahasa Mandarin, iaitu ‘zhe’. Contoh seterusnya,

RSG2: *ano ne, kore dezain, ichiban atarashii korene*
[Kono dezain wa ichiban atarashii monodesu.]
Dezain ini yang paling baru.
<u>Zhe</u> shi zui xin de sheji (. <u>Zhe</u> sheji (kono dezain)
Ini (ialah) terbaru punya dezain.

Ujaran ‘kore dezain’ yang tepat ialah ‘kono dezain’.

Kesimpulan

Hasil kajian menunjukkan dengan jelas beberapa kesilapan dari aspek bahasa yang dilakukan oleh pemandu pelancong semasa menggunakan bahasa Jepun ketika berinteraksi. Dengan tahap penguasaan bahasa yang rendah mereka berjaya menyampaikan maklumat kepada pelancong. Walau bagaimanapun, harus timbul kesedaran dalam diri mereka untuk memperbaiki keupayaan diri dari semasa ke semasa kerana aspek kesalahan yang dilakukan boleh diperbaiki dengan mudah jika mereka prihatin terhadap pelanggan. Dengan kemahiran yang telah mereka kuasai dan dengan sedikit usaha untuk memberi yang terbaik kepada pelanggan, kesalahan asas tersebut akan dapat dielakkan. Agensi pelancongan atau pihak kerajaan yang bertanggungjawab di dalam industri pelancongan negara perlu turun ke padang bagi memikirkan strategi dan meningkatkan kemahiran berbahasa rakyat.

RUJUKAN

Enomoto, S. (1998). The Management of Politeness in Japanese Tour Guiding Discourse, *Japanese Studies*, Vol. 18, No 3, p 295-310.

Gilbert, D. dan Terrata, M. (2001). An Explotary study of factors of Japanese Tourism Demand for the UK. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 13/2. 70-78, MCB University Press.

Nor Hashimah Jalaluddin. (1994). *Bahasa Jual-beli Dalam Perniagaan Runcit: Satu Analisis Semantik dan Pragmatik*. Tesis Ph.D Universiti Malaya.

Ong Lok Ting. (2005). Analisis Lakuan Komunikatif Pemandu Pelancong Semasa Bertugas. *Jurnal Bahasa*. 5/4. 109-147. Dewan Bahasa dan Pustaka.

Reisinger, Y dan Turner, L. (1999). A Cultural Analysis of Japanese Tourists: Challenges for Tourism Marketers. *European Journal of Marketing*, Vol 33 no 11/12 1203-1227. MCB University Press.

Roslina Mamat, Yamato Eriko dan Normaliza Abdul Rahim (2007). Wacana Pertuturan Pemandu Pelancong Malaysia di dalam Bahasa Jepun: Ciri-ciri Perbualan dan Strategi Komunikasi. *Proceedings of Malaysia International Conference on Foreign Languages*, 2007. 243-248. 14-15 August 2007. Putrajaya Marriott Hotel.

Roslina Mamat. (2004). Analisis Perbualan Penutur Asli Bahasa Jepun: Satu Kajian Pengambilan Giliran dan Aizuchi. Tesis Ph. D. Universiti Malaya.

Sacks, H., Schegloff, E., dan Jefferson, G. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking in Conversation. *Language*. **50(4)**. 696-735.

Tsuda, Aoi. (1984). *Sales Talk in Japan and the United States*. Washington D.C.: Georgetown University Press.