



JURNAL LINGUISTIK Vol. 24 (2) Nov 2020 (001-016)

Lakuan Bahasa Permintaan Dalam Kalangan Pelajar Melayu di Akademi Pengajian Bahasa di UiTM Shah Alam

¹Normah Ahmad, ²Amirah Ahmad, & ³G. Sharina Shahrudin
¹normah698@uitm.edu.my, ²amirah1275@uitm.edu.my, ³gsharina@uitm.edu.my.

*Akademi Pengajian Bahasa,
Universiti Teknologi MARA, MALAYSIA*

Tarikh terima : 13 Sept 2020
Received
Terima untuk diterbitkan : 27 Okt 2020
Accepted
Tarikh terbit dalam talian : 30 Nov 2020
Published online

Abstrak

Lakuan bahasa permintaan digunakan dalam interaksi seharian atas pelbagai tujuan seperti untuk mendapatkan maklumat, meminta sokongan atau bantuan daripada orang lain. Kajian ini dilakukan untuk meneliti penggunaan lakuan bahasa permintaan dalam kalangan para pelajar Melayu berdasarkan pelbagai konteks situasi dalam domain sosial tertentu. Kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) diadaptasi untuk memperoleh maklumat daripada 20 orang pelajar UiTM berdasarkan 10 konteks situasi lakuan bahasa permintaan. Tiga aspek konteks situasi dibina dalam borang TPW iaitu hubungan sosial, medium komunikasi dan latar perbualan. Dalam aspek hubungan sosial, konteks situasi yang dinyatakan adalah berdasarkan lima domain iaitu: (i) domain hubungan kekeluargaan; (ii) domain rakan sebaya; (iii) domain status sosial rendah-tinggi; (iv) domain status sosial tinggi-rendah dan (v) domain jarak sosial awam. Analisis lakuan bahasa permintaan dilakukan berdasarkan kategori permintaan yang dikemukakan oleh Blum-Kulka, House dan Kasper (1989) serta strategi permintaan yang dikemukakan oleh Hassall (2003) dan prinsip kesantunan Asmah (2000). Dapatan kajian menunjukkan bahawa para pelajar Melayu menerapkan penggunaan urutan permintaan yang jelas dalam menyampaikan lakuan bahasa permintaan mengikut konteks situasi dan domain tertentu. Konteks situasi yang mendesak untuk diri sendiri menunjukkan penggunaan tindakan sokongan yang lebih banyak, berbanding konteks situasi yang mewakili sesuatu pihak. Penggunaan substrategi performatif pembatas (SS3) merupakan tindakan sokongan yang paling dominan diperoleh daripada maklum balas responden. Substrategi tersebut dapat dilihat menerusi penggunaan kata kerja bantu bagi menyokong ilokusi utama untuk menyantuni pihak pendengar supaya tidak merasa ujaran tersebut suatu arahan atau keterpaksaan dalam memenuhi permintaan tersebut.

Kata kunci: lakuan bahasa, permintaan, strategi membuat permintaan, domain, konteks situasi

Speech Act in Demand Among Malay Students at the Academy of Language Studies at UiTM Shah Alam

Abstract

The speech act of request is used in everyday interactions for various purposes such as seeking information, asking for support or assistance from others. This study was conducted to investigate the use of speech act of request among Malay students based on various situational context of a particular social domain. The Discourse Completion Task method (DCT) was adapted to obtain information from 20 UiTM students based on 10 situational contexts for request. Three aspects of situational context are used in the DCT form: social relations, medium of communication and conversation setting. In terms of social relations, the situational context described is based on five domains: (i) family domain; (ii) friendship domain; (iii) low-high level context domain; (iv) high-low level context domain and; (v) public social distance domain. The analysis of request is based on the categories proposed by Blum-Kulka, House and Kasper (1989) and the strategies presented by Hassall (2003) and Asmah's (2000) on the principle of politeness. The findings show that the Malay students used an appropriate speech acts sequences in the act of request in specific situational context and domain. In the situational context where there is urgency for personal purpose, it was found that supportive moves are used more frequent compared to the situational context which represents for other party. The use of the hedges performative sub strategy (SS3) is most dominant which indicates that the use of auxiliary verbs to support the main illocutionary act. These are important when dealing with the interlocutors in order to make them feel less directed or compelled to fulfil the request.

Keywords: speech act, request, request strategy, domain, situational context

1. Pengenalan

Kebanyakan kajian lakuan bahasa permintaan adalah dalam perspektif pragmatik antara bahasa (*interlanguage*), yang menganggap corak bahasa kedua sebagai corak perkembangan pelajar (*learner's development pattern*) disebabkan keupayaan bahasa kedua yang tidak mencukupi. Kajian ini pula menumpukan kepada corak pragmatik penutur asli bahasa Melayu dalam melakukan permintaan. Bertutur dalam bahasa ibunda bukan bererti semuanya berjalan lancar. Menurut Ikuta (1988), untuk melakukan permintaan dengan jaya dan bersopan memerlukan pengetahuan dan penggunaan strategi pragmatik dan sosial. Melakukan permintaan dengan cara yang betul bergantung kepada tahap keupayaan linguistik yang mencukupi serta pengetahuan pragmatik. Keupayaan strategi secara keseluruhan juga diperlukan untuk mengaplikasikannya dalam komunikasi.

Lakuan bahasa permintaan sering diberi perhatian dalam kajian bidang pragmatik disebabkan ianya bukan sahaja mengancam air muka pendengar malah air muka penutur sendiri. Hal ini mungkin boleh berlaku akibat daripada ketidaksantunan bahasa yang terjadi menyebabkan sesuatu permintaan itu kedengaran seperti suatu paksaan atau arahan. Untuk mengurangkan ancaman air muka, pelbagai strategi digunakan. Menurut Sifianou (1999), modifikasi dalaman dan luaran digunakan untuk mengurangkan ancaman air muka. Modifikasi dalaman adalah merujuk kepada elemen linguistik dalam ujaran itu sendiri seperti "Boleh tak jika sekiranya awak pinjamkan saya nota?". Manakala modifikasi luaran pula adalah seperti "Boleh tak awak belikan saya sarapan? Saya terlalu sibuk dan tiada masa". Ianya juga dikenali sebagai tindakan sokongan (*supportive moves*) yang merupakan kenyataan tambahan kepada lakuan bahasa utama. Ia berfungsi sebagai sokongan kepada permintaan dan meletakkan

konteks kepada permintaan tersebut. Selain itu, strategi mengurangkan ancaman air muka seperti penggunaan kata sapaan serta bahasa tidak langsung juga seringkali digunakan.

Menurut Brown dan Levinson, semua pemboleh ubah boleh dimuatkan dalam tiga pemboleh ubah utama iaitu jarak sosial (D), kuasa sosial (P) yang menentukan hubungan di antara penutur dan pendengar, dan darjah kesalahan (R), yakni sesuatu permintaan itu menghalang kemahuan pendengar. Semakin tinggi nilai pemboleh ubah ini, semakin tinggi ancaman muka yang terlibat dalam menghasilkan lakuan bahasa permintaan, dan semakin tinggi bahasa tidak langsung diperlukan untuk mengurangkannya. Dari perspektif masyarakat Melayu, Asmah (2000) menegaskan bahawa kesantunan sebagai ciri orang Melayu; diperkukuhkan dengan strategi komunikasi yang menandai kesantunan menerusi prinsip-prinsip kesantunan. Hal ini kerana, lakuan bahasa permintaan (arahan) perlu disampaikan secara berhemah. Menurut Kalthum Ibrahim dan Nur Faedah Kamaruzaman (2017), penggunaan bahasa yang sopan dalam sebarang situasi interaksi bukan sahaja dapat mengekalkan keharmonian, malah dapat memupuk budaya menghormati dan meningkatkan adab susila ahli masyarakat umumnya. Menurut Searle (1975) dalam arahan, kesopanan adalah motivasi utama kepada bahasa tidak langsung. Teori pragmatik menyamakan bahasa tidak langsung dengan kesopanan, ia meningkatkan pilihan kepada pendengar (Leech, 1982).

Lakuan bahasa permintaan amatlah penting dalam komunikasi pada setiap masa. Suatu permintaan jika tidak dilakukan dengan berhati-hati akan menimbulkan berbagai masalah seperti salah faham, pergeseran, rasa tidak puas hati dan sebagainya. Ini membawa kepada kegagalan dalam komunikasi. Kajian ini dilakukan bertujuan untuk melihat bagaimana pelajar Melayu membuat permintaan dalam 10 konteks situasi yang berbeza yang dibina berdasarkan tiga aspek iaitu hubungan sosial, medium komunikasi dan latar perbualan.

Konsep Lakuan Bahasa Permintaan

Lakuan bahasa permintaan didefinisikan sebagai *“attempt by the speakers to get the hearer to do something”* (Searle, 1976). Hal ini bermakna, lakuan bahasa permintaan merupakan satu ujaran yang mendorong penutur berusaha untuk menarik perhatian pendengar melakukan sesuatu. Dalam mengusahakan permintaan, pelbagai strategi secara berhemah dilakukan penutur dalam meminta tindakan pendengar agar sesuatu hajat dapat dicapai. Dalam konteks masyarakat Melayu, lakuan bahasa permintaan sangat berkait rapat dengan usaha meminta bantuan atau pertolongan daripada pihak lain. Justeru, lakuan bahasa ini sering dikaitkan dengan prinsip kesantunan dalam menyampaikan sesuatu ujaran seperti menjaga air muka penutur dan pendengar, penggunaan kata sapaan, penggunaan kata panggilan dan permintaan yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Hal ini bagi mengelakkan salah faham oleh pihak yang mendengar jika merasakan permintaan yang dilakukan itu seolah-olah satu paksaan atau bebanan yang perlu dipenuhi.

2. Sorotan Literatur

Kajian yang berkaitan lakuan bahasa permintaan telah dilakukan secara meluas bukan sahaja di luar negara malah turut dilakukan oleh ahli linguistik di Malaysia. Antaranya seperti kajian Blum-Kulka, House dan Kasper (1989), Hassal (1999) serta Hassal (2003). Manakala, antara kajian berkaitan lakuan bahasa permintaan di Malaysia telah dilakukan oleh Mohammad

Fadzeli, Marlyna dan Maslida (2009), Wan Robiah, Hamidah dan Siti Marina (2010). Mohammad Fadzeli (2012) serta Amirah, Nor Diyana dan Liao Lay San (2014).

Blum-Kulka, House dan Kasper (1989) telah melakukan penyelidikan awal tentang lakuan bahasa permintaan dan permohonan maaf dalam konteks kajian silang budaya. Kajian ini bukan sahaja memfokus kepada aspek lakuan bahasa permintaan dan permohonan maaf dalam kalangan budaya masyarakat Barat, malah turut diluaskan skop kajian terhadap latar budaya lain seperti penutur bahasa Denmark, Hebrew, Inggeris British, Jerman, Kanada, Perancis, dan Inggeris Australia. Kajian ini menjelaskan bahawa, prinsip pragmatik bersifat sejagat dalam merentasi budaya dan bahasa. Bagi memperlihatkan struktur yang lebih komprehensif, lebih banyak kajian berlatarkan budaya dan konteks yang berbeza perlu dilakukan. Blum-Kulka et.al (1989) telah mengemukakan satu kerangka dalam meneliti aspek lakuan bahasa permintaan yang dipanggil "*request sequence*" iaitu urutan permintaan. Terdapat tiga komponen dalam urutan permintaan iaitu: (i) pencetus (*alerters*); lakuan permintaan (*head act*); dan (iii) tindakan sokongan (*supportive moves*). Kerangka yang dikemukakan ini menjadi panduan utama dalam penganalisisan lakuan bahasa permintaan dan permohonan maaf.

Seterusnya, Hassall (1999) telah melakukan kajian kepada penutur natif bahasa Indonesia iaitu penuntut universiti di Australia. Kajian ini telah menerapkan kerangka taksonomi *Cross-cultural Speech Act Realization Project* (CCSARP) yang dibangunkan oleh Blum-Kulka et.al (1989) bagi meneliti strategi permintaan dan pertanyaan dalam kalangan penutur tersebut. Selain itu, kajian ini turut membandingkan penggunaan strategi dalam kalangan penutur natif bahasa Indonesia dengan penutur bukan natif. Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan dari sudut strategi yang digunakan oleh penutur natif bahasa Indonesia berbanding penutur bukan natif dalam menyatakan lakuan bahasa permintaan. Penutur natif bahasa Indonesia cenderung menggunakan strategi pertanyaan kategori langsung dalam memperoleh sesuatu maklumat. Hal ini menyokong pernyataan bahawa strategi yang terdapat dalam model CCSARP tersebut menepati prinsip kesejagatan antara bahasa.

Hassall (2003) turut melakukan kajian lanjutan tentang penggunaan strategi membuat permintaan dalam kalangan penutur natif dan bukan natif bahasa Indonesia di Australia. Seramai 20 orang pelajar Australia dan 18 orang pelajar Indonesia dijadikan responden dalam kajian ini. Kajian ini menerapkan kaedah kualitatif dengan meneliti rakaman perbualan lisan menerusi interaktif main peranan berdasarkan 24 konteks situasi dalam membuat permintaan. Hasil kajian mendapati bahawa penutur bukan natif lebih cenderung menggunakan strategi pernyataan kehendak (*want statement*) menerusi penggunaan kata kerja bantu dalam menyatakan lakuan bahasa permintaan. Manakala, dapatan kajian menunjukkan bahawa penutur natif cenderung menggunakan strategi langsung imperatif dalam menyatakan permintaan. Kedua-dua kelompok penutur menunjukkan penggunaan strategi pertanyaan persediaan dalam menyatakan permintaan dalam konteks situasi tertentu. Menerusi kajian ini, Hassall (2003) telah menyesuaikan taksonomi strategi permintaan berdasarkan model CCSARP dalam menganalisis strategi permintaan dalam kalangan penutur natif dan bukan natif bahasa Indonesia.

Hassall (2020) sekali lagi melakukan kajian mengenai lakuan bahasa permintaan tetapi kali ini menggunakan kaedah main peranan (*role play*). Beliau melakukan kajian ke atas penutur natif

Indonesia dan penutur bahasa kedua. Kesemua peserta melakukan main peranan bersama seorang pasangan main peranan yang diupah sebagai penerima permintaan. Beliau mendapati kaedah main peranan mengakibatkan penutur melakukan tindakan yang mereka tidak lakukan dalam perbualan sebenar. Menurut Hassal lagi, penemuan ini menyumbang kepada pemahaman terhadap kesahan data main peranan sebagai alat bagi mengukur kemampuan pragmatik.

Perbincangan seterusnya melibatkan kajian yang dilakukan oleh Mohammad Fadzeli, Marlyna dan Maslida (2009). Kajian ini bertujuan untuk melihat lakuan bahasa permohonan yang dilakukan oleh pelajar di Malaysia dengan menggunakan bahasa Melayu. Kajian yang menggunakan formula semantik Byon (2002) ini telah menggunakan 264 orang responden yang terdiri daripada pelajar tahun satu Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Kaedah yang digunakan ialah Kaedah Penyempurnaan Wacana melalui 10 soalan yang melibatkan data tentang permohonan. Terdapat lima domain berbeza digunakan iaitu melibatkan suasana di universiti iaitu di pejabat, di perpustakaan, di bilik/dewan kuliah, di kafeteria dan di kolej. Setiap domain ini mengandungi dua soalan. Kajian ini telah menggunakan formula semantik yang digunakan oleh Byon (2004). Hasil kajian ini telah menunjukkan pelajar di Malaysia telah menggunakan kesemua strategi lakuan sokongan permohonan yang telah dicadangkan oleh Byon (2002) dalam ujaran mereka iaitu Pembuka Kata, Permukaan+Permohonan (Pr+Pm), Persediaan+Permohonan (Ps+Pm), Pujian+Permohonan (Pn+Pm) dan Pengelakan+Permohonan (Pg+Pm). Hal ini termasuklah penggunaan strategi permohonan atau permintaan secara langsung dan tidak langsung. Selain itu, kajian ini turut mencadangkan bahawa tanggapan kesopanan dalam kalangan pelajar dipengaruhi oleh pemboleh ubah sosial.

Selain itu, Mohammad Fadzeli (2012) yang telah membincangkan aspek permintaan dalam kalangan pelajar di Malaysia dengan memfokuskan kepada strategi pelajar dalam menyampaikan sesuatu permintaan berdasarkan kehadiran penanda bahasa (*linguistic markers*). Responden kajian terdiri daripada pelajar tahun satu di Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) yang melibatkan pelbagai bangsa dan mempunyai latar belakang yang berbeza. Kaedah yang digunakan ialah Kaedah Penyempurnaan Wacana melalui borang soal selidik yang mengandungi 10 soalan tentang kes permintaan. Sebanyak lima domain yang berbeza digunakan iaitu melibatkan suasana di universiti, pejabat, perpustakaan, bilik/dewan kuliah, kafeteria dan kolej. Kajian ini telah menggunakan cadangan kategori permintaan Blum-Kulka (1989) dan strategi permintaan oleh Hassal (2003). Hasil dapatan kajian ini mendapati bahawa unsur boleh dan sila boleh mempengaruhi makna yang terhasil dalam sesuatu ujaran permintaan. Unsur boleh bermaksud ujaran tersebut berbentuk pertanyaan manakala sila membawa makna silaan. Dari segi struktur, aspek permintaan dalam bahasa Melayu menunjukkan perbezaan di antara setiap domain. Struktur-struktur yang digunakan dalam setiap domain adalah seperti berikut struktur Pencetus+Permintaan (Pn+Pm), Pencetus+Penangguhan+Permintaan (Pn+Pngh+Pm), Pencetus+Cadangan+(Permintaan) (Pn+Cdn+(Pm)), Pencetus+(Sokongan)+Permintaan+(Sokongan) (Pn+(Skn)+Pm+(Skn)), Pencetus+Permintaan+(Sokongan) (Pn+Pm+(Skn)). Manakala dari aspek strategi permintaan, kajian ini mendapati bahawa terdapat dua jenis strategi yang digunakan oleh para responden iaitu secara langsung dan tidak langsung.

Wan Robiah, Hamidah dan Siti Marina (2010) pula telah melakukan kajian lakuan bahasa dalam sesi kaunseling dalam kalangan kaunselor pelatih di Universiti Malaysia Sarawak

(UNIMAS). Objektif utama kajian ini adalah untuk meneliti jenis lakuan bahasa yang sering digunakan dalam sesi kaunseling. Kajian ini telah memanfaatkan taksonomi lakuan bahasa yang diperkenalkan oleh Bach dan Harnish (1979) yang mengandungi empat kategori iaitu pengumuman, arahan, perjanjian dan pengakuan. Seramai 30 orang kaunselor dijadikan responden dalam kajian ini. Kaedah rakaman dan transkripsi diterapkan bagi menganalisis lakuan bahasa yang paling dominan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa lakuan bahasa pertanyaan yang paling dominan iaitu 42.1% (1378) bertepatan dengan genre sesi kaunseling iaitu bertujuan mengetahui lebih lanjut masalah klien yang ditemu bual. Dapatan kajian ini turut menolak tanggapan bahawa sesi kaunseling hanya menawarkan khidmat nasihat semata-mata kerana hasil lakuan bahasa menunjukkan peratusan bagi lakuan bahasa nasihat sangat rendah iaitu 0.7% (23) daripada 3269 jumlah lakuan bahasa yang ditemui.

Seterusnya, Amirah, Nor Diyana dan Liao Lay San (2014) memfokus kepada strategi sokongan dalam kalangan remaja Melayu dan Cina di Malaysia. Kajian ini memaparkan perbandingan pola lakuan bahasa dalam kalangan remaja Melayu dengan Cina ketika membuat permintaan dalam bahasa Melayu. Analisis perbandingan ini dilakukan bagi melihat strategi sokongan lakuan bahasa permintaan yang digunakan oleh penutur natif dan penutur bukan natif kerana lakuan bahasa tersebut mencerminkan sosiobudaya sesebuah masyarakat. Tujuan utama kajian ini adalah untuk menganalisis strategi sokongan yang diterapkan ketika membuat lakuan bahasa permintaan dan membuat perbandingan antara kedua-dua kelompok remaja tersebut. Hal ini kerana ujaran permintaan yang digunakan adalah berbeza mengikut latar belakang budaya penutur hasil daripada pengaruh pandangan dunia bahasa yang berlainan. Kandungan sosiobudaya dan sosiopragmatik dalam lakuan bahasa tersebut dapat dilihat menerusi strategi sokongan yang diujarkan. Konsep strategi sokongan yang dikemukakan oleh Hudson et al. (1995) dimanfaatkan untuk meneliti lakuan bahasa permintaan mengikut konteks situasi tertentu: (i) hubungan rakan sebaya; (ii) hubungan kekeluargaan; (iii) status sosial tinggi-rendah dan; (iv) jarak sosial awam. Data kajian ini diperoleh daripada hasil maklum balas 60 orang responden meliputi remaja Melayu dan Cina menerusi kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) iaitu satu bentuk soal selidik yang memaparkan konteks situasi tertentu. Dapatan kajian menunjukkan bahawa strategi sokongan yang diterapkan dalam lakuan permintaan tersebut dipengaruhi oleh latar belakang budaya responden kerana remaja Melayu cenderung menggunakan strategi sokongan melembutkan hati (*disarmer*) manakala remaja Cina sering menggunakan strategi sokongan musabab (*grounder*) dalam membuat permintaan.

Berdasarkan ulasan literatur yang dibincangkan sebelum ini, dapat disimpulkan bahawa Hassall (1999, 2003), Mohammad Fadzeli (2012) telah menerapkan kerangka taksonomi lakuan bahasa permintaan yang dikemukakan oleh Blum-Kulka et.al (1989). Sedikit perbezaan dalam kajian Mohammad Fadzeli, Marlyna dan Maslida (2009) yang menggunakan formula semantik membuat permintaan yang dikemukakan oleh Byon (2002), Wan Robiah, Hamida dan Siti Marina (2010) telah menerapkan taksonomi lakuan bahasa oleh Bach dan Harnish (1979), dan Amirah, Nor Diyana dan Liao Lay San (2014) pula menerapkan kerangka strategi sokongan yang dikemukakan oleh Hudson et.al (1995) dalam meneliti aspek lakuan bahasa permintaan. Kajian-kajian yang dibincangkan juga cenderung menggunakan kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana sebagai salah satu kaedah pemerolehan data dalam meneliti aspek lakuan bahasa.

3. Kerangka Teori

Kajian ini memanfaatkan beberapa kerangka teori yang berkaitan dengan aplikasi pragmatik dalam lakuan bahasa permintaan iaitu kategori permintaan (Blum-Kulka, House & Kasper, 1989), strategi permintaan (Hassall, 2003) dan prinsip kesantunan (Asmah, 2000). Blum-Kulka et. al (1989) menyatakan bahawa lakuan bahasa permintaan mengandungi satu struktur urutan permintaan yang dibahagikan kepada tiga iaitu:

a) Pencetus (*Alerters*) (Pn)

Pencetus (*alerters*) merupakan unsur yang hadir sebelum suatu lakuan bahasa permintaan diujarkan yang berfungsi untuk menarik perhatian pendengar. Blum Kulka et.al (1989) menyatakan bahawa, segala bentuk ujaran yang bertujuan untuk menarik perhatian pendengar dikategorikan sebagai pencetus sama ada secara verbal atau bukan verbal. Oleh kerana itu, kedudukan struktur pencetus sebagai prapermintaan berdasarkan makna sesuatu konteks, lakuan ini mengandungi dua fungsi iaitu sebagai tindakan pembukaan dan untuk mengorientasikan perhatian pendengar kepada penutur.

Contohnya penggunaan panggilan pangkat / peranan, nama keluarga, nama, nama panggilan, panggilan manja, panggilan kesat, kata ganti nama atau sapaan.

b) Lakuan permintaan (*Head Acts*) (LP)

Lakuan permintaan merupakan salah satu bahagian dalam urutan ujaran yang hadir secara bebas berbanding unsur lain, sama ada dalam satu unit minimum yang boleh difahami sebagai permintaan atau deretan ujaran berbentuk permintaan. Lakuan utama ini merupakan inti yang penting dalam urutan permintaan. Unsur ini merupakan teras kepada ujaran permintaan yang boleh hadir secara langsung atau tidak langsung.

c) Tindakan sokongan (*Supportive Moves*) (TS)

Penutur lazim menggunakan meringankan atau membebankan permintaannya berdasarkan tindakan sokongan yang lebih spesifik. Tindakan sokongan merupakan tindakan luar daripada lakuan bahasa permintaan yang hadir sama mendahului tindakan utama atau selepasnya. Terdapat juga lakuan bahasa yang dinyatakan secara tidak langsung dalam tindakan sokongan atau lakuan utama yang sering dikaitkan dengan kajian kesantunan.

Contoh (Blum-Kulka et.al, 1989):

Danny, can you remind me later to bring the book for you on Monday? Otherwise it may slip out of my mind.

Danny (Pn), bolehkah awak ingatkan saya untuk membawa buku tersebut pada hari Isnin? (LB) Jika tidak, saya mungkin akan terlupa. (TS)

Dalam konteks contoh di atas, “Danny” merupakan pencetus, “*can you remind me later to bring the book for you on Monday?*” ialah tindakan permintaan utama yang ditandai oleh penggunaan leksikal “can” manakala “*Otherwise it may slip out of my mind*” pula merupakan tindakan sokongan dalam urutan permintaan tersebut.

Seterusnya, Jadual 1 berikut merupakan kerangka penganalisan strategi lakuan bahasa permintaan yang disesuaikan daripada Hassall (2003). Hassall (2003) menjelaskan bahawa kerangka taksonomi lakuan bahasa permintaan yang dicadangkan adalah berpandukan kerangka yang dikemukakan oleh Blum-Kulka, House dan Kasper (1989) serta model CCSARP (1989).

Jadual 1. Strategi dalam lakuan bahasa permintaan

TAHAP LAKUAN PERMINTAAN	SUBSTRATEGI	HURAIAN
A. Langsung	i) Imperatif (SS1)	Menggunakan modus pernyataan Contoh: <u>Tolong</u> cuci pinggan lepas makan.
	ii) Performatif eksplisit (SS2)	Menyatakan hajat secara eksplisit menerusi kata kerja ilokusi Contoh: Aku <u>nak minta</u> hutang aku.
	iii) Performatif pembatas (SS3)	Menggunakan kata kerja ilokusi disampaikan oleh kata kerja bantu Contoh: <u>Bolehkah</u> puan mengulang semula?
	iv) Pernyataan matlamat (SS4)	Menyatakan matlamat agar dipenuhi Contoh: <u>Awak perlu</u> menghadiri mesyuarat di Putrajaya.
	v) Pernyataan kehendak (SS5)	Menyatakan keinginan atau kehendak agar dipenuhi Contoh: Saya <u>ingin mendapatkan cop pengesahan.</u>
B. Tidak Langsung (Konvensional)	vi) Meminta keizinan (SS6)	Bertanyakan tentang kelapangan atau keizinan pendengar terlebih dahulu Contoh: <u>Bilakah puan free</u> untuk saya dapatkan cop pengesahan?
	vii) Meminta kesediaan (SS7)	Bertanyakan tentang kebolehsediaan sesuatu barang Contoh: <u>Ibu ada duit lebih tak?</u>
C. Tidak Langsung (Bukan Konvensional)	viii) Soalan bayangan (SS8)	Kata tanya yang bukan konvensional sebagai bentuk permintaan Contoh: <u>Kau masih perlukan duit tak?</u>
	ix) Pernyataan bayangan (SS9)	Pernyataan yang bukan konvensional dalam membuat lakuan bahasa permintaan Contoh: Aku <u>tengah 'kering' sekarang</u> ni.

Prinsip Kesantunan dalam Masyarakat Melayu

Masyarakat Melayu menganggap penggunaan lakuan bahasa permintaan secara tidak langsung dalam meminta bantuan atau pertolongan seseorang dapat menjamin air muka kedua-dua belah pihak selain menjaga hubungan baik antara kedua-duanya. Kajian ini turut meneliti prinsip kesantunan yang terdapat sewaktu lakuan bahasa permintaan diujarkan. Prinsip kesantunan merupakan salah satu daripada aplikasi pragmatik yang sering dihubungkan dengan lakuan bahasa. Hal ini kerana, prinsip kesantunan adalah berbeza mengikut latar sesebuah masyarakat kerana dipengaruhi oleh pelbagai faktor. Asmah (2000) menyatakan bahawa strategi yang menandai kesantunan dalam masyarakat Melayu adalah berdasarkan faktor-faktor berikut:

- (a) Perkaitan peranan
- (b) Perbezaan taraf sosial
- (c) Kewujudan kuasa
- (d) Menjaga air muka
- (e) Kepatuhan kepada tajuk atau bidang
- (f) Kepatuhan kepada peraturan perbincangan

Selain meneliti faktor-faktor yang dinyatakan tersebut, dalam peraturan perbualan masyarakat Melayu, penggunaan sapaan, kaedah perbualan dan bentuk panggilan juga berperanan dalam menandai kesantunan ketika berkomunikasi.

4. Metodologi Kajian

Kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) merupakan antara instrumen yang lazim digunakan dalam bidang pragmatik khususnya dalam kajian lakuan bahasa. Instrumen kajian ini telah dipelopori oleh Blum-Kulka (1975) ketika melakukan kajian perbandingan penggunaan lakuan bahasa dalam kalangan penutur natif Hebrew dan penutur bukan natif Hebrew (Levenston, 1975). Berdasarkan kaedah kajian ini, responden diedarkan satu borang yang mengandungi konteks situasi tertentu ketika membuat lakuan bahasa permintaan. Kaedah ini digunakan dengan meluas oleh ramai pengkaji serta mempunyai penyokong yang ramai (Adam Wojtaszek, 2016). Apa yang penting dalam pelaksanaan kaedah TPW ini ialah bilangan konteks situasi, yang kebiasaannya mempunyai antara 10 hingga 20. Seramai 20 orang pelajar (daripada keseluruhan 60 pelajar) telah dipilih sebagai responden kajian ini. Pelajar-pelajar ini merupakan pelajar sains sosial yang mengambil jurusan bahasa. Bilangan responden ditetapkan seramai 20 orang bagi membolehkan konteks situasi dapat dianalisis dengan teliti. Responden dikehendaki menulis ujaran ketika membuat permintaan berdasarkan situasi yang diberikan. Konteks situasi yang dibina adalah berdasarkan beberapa aspek iaitu hubungan sosial, medium komunikasi, dan latar perbualan. Dalam aspek hubungan sosial, terdapat lima domain yang berbeza iaitu (i) domain hubungan kekeluargaan; (ii) domain rakan sebaya; (iii) domain status sosial rendah-tinggi; (iv) domain status sosial tinggi-rendah dan (v) domain jarak sosial awam. Pewajaran pemilihan domain yang berbeza bertujuan memperlihatkan pelbagai strategi ketika membuat lakuan bahasa permintaan.

Jadual 2 berikut merupakan 10 konteks situasi yang dinyatakan dalam borang TWP yang diedarkan kepada 20 orang pelajar UiTM bagi tujuan meneliti aplikasi pragmatik ketika membuat lakuan bahasa permintaan.

Jadual 2. Konteks situasi yang dikemukakan dalam borang TPW.

Domain	1. Konteks Situasi
Hubungan kekeluargaan (D1)	1) Anak ingin meminta wang saku daripada ibu atau ayah menerusi panggilan telefon. (KS1)
Rakan sebaya (D2)	2) Rakan ingin meminta hutang yang diberikan kepada rakan sebilik. (KS2)
	3) Rakan yang ingin meminta teman serumah menjaga kebersihan kerana sering membuat kotor/ tidak mencuci pinggan yang digunakan di dapur. (KS3)
Status sosial rendah-tinggi (D3)	4) Pelajar ingin menjemput pensyarah ke Majlis Malam Pragraduan menerusi e-mel. (KS4)
	5) Pelajar ingin berjumpa dengan Penasihat Akademik untuk mendapatkan cop pengesahan dokumen pinjaman pelajaran menerusi aplikasi Whatsapp atau SMS. (KS5)
	6) Pelajar yang ingin meminta pensyarah memberikan penjelasan lanjut tentang sesuatu yang tidak difahami. (KS6)
Status sosial tinggi-rendah (D4)	7) Majikan yang perlu meminta pekerja bekerja lebih masa dan tidak membenarkan pekerja bercuti pada hari tertentu. (KS7)
Jarak sosial awam (D5)	8) Orang awam yang ingin bertanyakan kedudukan bilik air di kaunter pertanyaan. (KS8)
	9) Pelajar yang ingin mengutip derma atau sumbangan daripada orang awam di pasar raya / tempat awam. (KS9)
	10) Seseorang yang ingin menumpang kereta / meminjam telefon daripada orang yang tidak dikenali. (KS10)

Maklum balas dan jawapan yang diberikan oleh responden yang terlibat dianalisis berdasarkan kategori lakuan bahasa permintaan Blum-Kulka et. al (1989), strategi permintaan (SS) (Hassall, 2003) dan prinsip kesantunan (Asmah, 2000). Analisis dilakukan berdasarkan konteks situasi (KS) yang ditetapkan dalam domain-domain tertentu.

5. Dapatan Kajian

Berdasarkan borang TPW yang diedarkan kepada 20 orang responden, hanya 16 orang responden yang menjawab TPW dalam bentuk ujaran. Justeru, dalam perbincangan ini, hanya jawapan daripada 16 responden yang digunakan untuk tujuan penganalisan. Berikut merupakan penganalisan dari aspek urutan permintaan seperti yang telah dikemukakan oleh Blum-Kulka, House & Kasper (1989). Jadual 3 berikut merupakan urutan permintaan yang terdapat dalam maklum balas borang TPW ketika menyatakan lakuan bahasa permintaan.

Jadual 3. Jumlah urutan permintaan dalam lakuan bahasa permintaan

	D1			D2			D3			D4	D5			Jumlah
KS	KS1	KS2	KS3	KS4	KS5	KS6	KS7	KS8	KS9	KS10				
Pn	16	14	15	16	16	15	2	15	16	15	140			
LP	16	16	16	16	16	15	11	15	16	16	153			
TS	11	14	14	8	11	13	14	4	7	10	106			

Jadual 3 tersebut merupakan jumlah urutan permintaan iaitu pencetus (Pn), lakuan bahasa permintaan (LP) dan tindakan sokongan (TS). Berdasarkan paparan jumlah urutan permintaan dalam jadual tersebut, dapat dilihat bahawa dalam semua konteks situasi berlatarkan pelbagai domain, maklum balas responden menunjukkan ketiga-tiga urutan permintaan dinyatakan ketika menyampaikan lakuan bahasa permintaan. Namun begitu, dalam domain tinggi-rendah (D4) iaitu konteks situasi majikan mengarahkan pekerja untuk kerja lebih masa (KS7) menunjukkan penggunaan pencetus (Pn) yang paling rendah, tetapi tindakan sokongan yang lebih tinggi berbanding lakuan bahasa utama. Sesuatu yang menarik untuk dibincangkan dalam kajian ini adalah, seseorang yang mempunyai status sosial yang lebih tinggi cenderung menggunakan lakuan bahasa permintaan secara langsung serta memberikan alasan dan musabab kepada individu yang berstatus sosial yang lebih rendah. Berdasarkan pernyataan yang diberikan dalam TPW tersebut, tindakan sokongan akan mendahului menerusi ujaran *“maaf, saya tidak dapat meluluskan cuti awak”* kemudian diikuti dengan lakuan bahasa permintaan *“awak perlu kerja overtime”*. Dalam data yang diperoleh, penggunaan pencetus dalam konteks situasi ini ialah nama panggilan iaitu *“Rauf”* dan ungkapan untuk menarik perhatian iaitu *“maaf, ye”*.

Seterusnya, menerusi data yang diperoleh untuk domain jarak sosial awam (D5), dapat dilihat bahawa dalam keseluruhan konteks situasi (KS8, KS9, KS10), pencetus hadir pada setiap urutan permintaan. Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan penggunaan ujaran untuk menarik perhatian pendengar iaitu sapaan *“Assalamualaikum, puan/encik”* atau kata panggilan *“cik/encik”* atau ujaran ketersediaan pendengar iaitu *“tumpang tanya”* dalam data yang diperoleh. Ujaran *“tumpang tanya”* sebagai pencetus hanya terdapat dalam konteks situasi bertanyakan kedudukan bilik air (KS8). Namun begitu, maklum balas responden menunjukkan penggunaan tindakan sokongan bagi menyokong lakuan bahasa yang utama dalam KS8 dan KS9 adalah rendah jika dibandingkan dengan konteks situasi dan domain yang lain. Hal ini kerana KS8 dan KS9 merupakan situasi yang mengkehendaki penutur mendapatkan maklumat (kedudukan bilik air) secara langsung dan memohon sumbangan (mewakili satu pihak-bukan untuk diri sendiri), maka penggunaan lakuan bahasa permintaan secara langsung lebih sesuai. Bentuk penggunaan tindakan sokongan ini juga dapat dilihat menerusi keadaan yang hampir sama tetapi berbeza domain dan konteks situasi seperti dalam domain rendah-tinggi (D3) dan konteks situasi pelajar menjemput pensyarah ke majlis pragrahuan. Berdasarkan kedua-dua KS tersebut, dapat disimpulkan bahawa apabila seseorang penutur menyatakan permintaan bukan untuk diri sendiri dan mewakili sesuatu pihak, kecenderungan menggunakan lakuan bahasa utama secara langsung dengan diikuti tindakan sokongan adalah sangat minimum. Modifikasi dalaman dan luaran ini bertujuan untuk mengurangkan ancaman air muka seperti yang dinyatakan oleh Sifianou (1999).

Berikut merupakan beberapa contoh penggunaan pencetus, lakuan bahasa dan tindakan sokongan dalam data yang diperoleh.

Jadual 4. Aturan permintaan berdasarkan domain dan konteks situasi

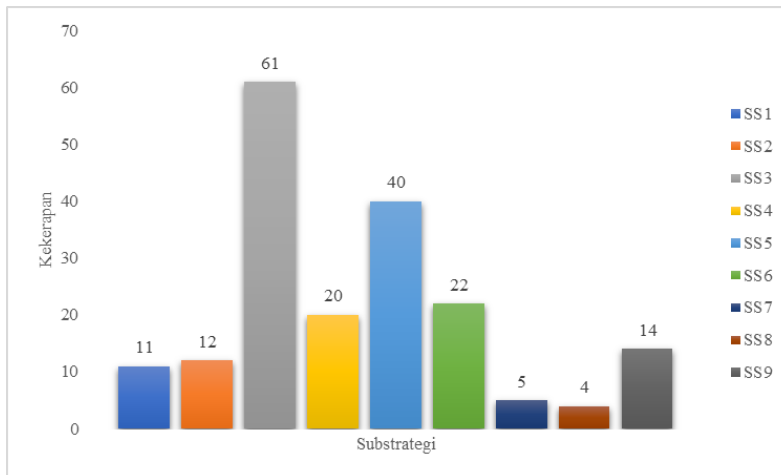
DOMAIN / KONTEKS SITUASI	UJARAN		
	Pencetus	Lakuan Bahasa	Tindakan Sokongan
D1, KS1	Assalamualaikum ayah. Ayah sihat ke	Ayah boleh tak ayah masukkan duit belanja ke dalam akaun?	Kakak dah kekurangan duit.
D2, KS2	Minta maaf weh.	Boleh tak bayar duit aku?	Aku nak pakai duit ni.
D2, KS3	Korang,	tolonglah kemas rumah.	Janganlah buat sepah. Kita kan duduk rumah ni sama-sama.
D3, KS4	Assalamualaikum puan.	Saya wakil fakulti ingin menjemput puan untuk menghadiri pada majlis tersebut.	-
D3, KS5	Assalamualaikum, maaf mengganggu cik.	Jika cik ada kelapangan, bolehkah saya berjumpa untuk mendapatkan cop pengesahan dokumen pinjaman pinjaman pelajaran saya?	Terima kasih cik.
D3, KS6	[Mengangkat tangan] Puan,	boleh tak puan ulang semula topik tadi?	Kerana kurang jelas.
DOMAIN / KONTEKS SITUASI	Pencetus	Tindakan Sokongan	Lakuan Bahasa
D4, KS7	Rauf, maafkan saya.	Awak tak dapat cuti untuk minggu ni. Sebab projek ini perlu disiapkan untuk minggu depan.	Awak perlu kerja overtime.
D5, KS8	Cik, nak tumpang tanya.	-	Bilik air dekat mana ye?
D5, KS9	Assalamualaikum cik.	Saya dari Baitulmal.	Saya ingin meminta derma dan sumbangan

			seikhlas hati dari cik.
D5, KS10	Maafkan saya.	Saya ingin meminta tolong.	Boleh tak saya ingin meminjam telefon encik?

Berdasarkan perbincangan urutan permintaan tersebut, maklum balas yang diperoleh juga dapat dikaitkan dengan prinsip kesantunan masyarakat Melayu (Asmah, 2000) dari segi perbezaan taraf sosial, kewujudan kuasa dan penjagaan air muka. Pada bahagian awal penulisan, telah dinyatakan bahawa lakuan bahasa permintaan merupakan suatu ujaran meminta bantuan atau sokongan daripada pihak lain secara berhemah yang dapat dikaitkan dengan prinsip kesantunan. Oleh itu, penggunaan ujaran yang mengandungi sapaan, kata panggilan, ketertiban dan kepelbagaian strategi merupakan suatu kaedah kebahasaan dari perspektif aplikasi pragmatik ketika menyatakan lakuan bahasa permintaan.

Data yang diperoleh menunjukkan bahawa bagi domain hubungan kekeluargaan (D1), domain rakan sebaya (D2), domain sosial rendah-tinggi (D3) dan domain jarak sosial awam (D5) menunjukkan terdapat penggunaan sapaan seperti “*Assalamualaikum*”, “*maaf, ye*”, “*hai*” dan kata panggilan “*ayah/ibu*”, “*puan/cik/Dr.*” atau nama rakan tersebut. Hal ini menunjukkan, dalam keempat-empat domain tersebut, penutur tetap menyantuni pihak yang mendengar sebelum menyatakan lakuan bahasa permintaan. Namun begitu, dalam domain tinggi-rendah (D4), data menunjukkan kata sapaan digugurkan dan secara langsung kepada permintaan yang dihajati. Fenomena bahasa ini dapat dikaitkan dengan faktor perbezaan taraf sosial dan kewujudan kuasa. Dalam D4, pihak yang ingin meminta bantuan mempunyai taraf sosial dan kuasa yang lebih tinggi berbanding pihak yang mendengar (majikan-pekerja). Ujaran permintaan yang disampaikan merupakan suatu arahan yang harus diakui oleh pihak pendengar. Namun begitu, walaupun tanpa penggunaan sapaan, kata panggilan yang sesuai masih digunakan dalam penyataan lakuan bahasa permintaan yang disampaikan serta disokong dengan tindakan sokongan seperti memberi alasan, menyatakan permohonan maaf dan membuat penawaran ganjaran. Hal ini menggambarkan, walaupun mempunyai taraf sosial dan kuasa yang lebih tinggi, maklum balas yang diterima menunjukkan ujaran permintaan masih menjaga air muka kedua-dua pihak kerana masih menggunakan kata-kata yang baik dan santun. Perkara ini sedikit berbeza dalam domain rakan sebaya (D2) kerana terdapat beberapa maklum balas yang diperoleh menunjukkan penggunaan strategi tidak langsung (bukan konvensional) seperti sindiran “*kau ingat rumah ni ada orang gaji ke?*” atau “*makan je pandai*”. Dari jarak sosial, walaupun domain rakan sebaya, kaedah kebahasaan yang menimbulkan kegusaran atau ketidakselesaan pihak yang mendengar secara sengaja merupakan perkara yang tidak santun (Asmah, 2000).

Rajah 1 berikut pula menunjukkan strategi permintaan yang telah dikenal pasti dalam data yang diperoleh berdasarkan kerangka strategi Hassall (2003) dan semua substrategi yang dikemukakan terdapat dalam maklum balas yang diperoleh mengikut domain dan konteks situasi.



Rajah 1. Kekerapan penggunaan substrategi dalam lakuan bahasa permintaan

Secara keseluruhannya, substrategi performatif pembatas (SS3) iaitu strategi permintaan secara langsung dengan menggunakan kata kerja ilokusi disampaikan oleh kata kerja bantu menunjukkan penggunaan yang paling tinggi (61) dan dominan dalam semua domain dan konteks situasi kecuali dalam KS4, KS7 dan KS9 (Rujuk Jadual 5). Penggunaan ujaran “*bolehkah ayah masukkan duit?*” atau “*bolehkah puan terangkan semula?*” merupakan bentuk lazim dalam penyampaian substrategi ini. Penanda linguistik ‘bolehkah’ sering digunakan dalam substrategi ini sebagai pembatas sebelum ujaran lakuan bahasa permintaan dinyatakan.

Jadual 5. Perincian substrategi dalam lakuan bahasa permintaan mengikut domain dan konteks situasi

	D1	D2		D3			D4	D5			J
KS	KS1	KS2	KS3	KS4	KS5	KS6	KS7	KS8	KS9	KS10	
SS1	-	1	5	-	1	1	-	1	-	2	11
SS2	3	4	4	-	-	-	-	-	1	-	12
SS3	12	9	6	-	4	14	-	3	-	13	61
SS4	-	-	-	-	1	-	7	11	1	-	20
SS5	-	-	-	16	11	-	-	-	13	-	40
SS6	-	-	-	-	12	1	-	5	1	3	22
SS7	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	5
SS8	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	4
SS9	2	3	-	-	-	-	8	-	-	1	14
Jum	19	23	16	16	29	16	15	20	16	19	189
SS+	2	7	1	-	12	1	1	5	-	3	
SSØ	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	

SUBSTRATEGI	UJARAN
SS1	Weh, <u>tolong</u> jaga kebersihan sikit tau. Kita duduk ramai-ramai ini. (D2, KS3)
SS2	Assalamualaikum abah. Sihat tak? Adik <u>nak minta</u> duit makan RM50 pun jadilah. Huhu.. (D1, KS1)
SS3	Maaf mencelah, puan. <u>Bolehkah puan ulang</u> sekali lagi berkaitan topik tadi? (D3, KS6)
SS4	Maaf, saya nak tanya. <u>Tandas di mana?</u> (D5, KS8)
SS5	Assalamualaikum puan. Saya wakil dari fakulti <u>ingin menjemput puan untuk menghadiri majlis berikut.</u> (DS3, KS4)
SS6	Assalamualaikum, Encik Azhar. Maaf mengganggu. Saya Arissa pelajar LG2414Bi <u>ingin mendapatkan cop pengesahan dokumen pinjaman pelajaran.</u> (D3, KS5)
SS7	Awak <u>ada duit lebih tak</u> untuk minggu ini? Kalau ada, saya nak minta kembali duit yang awak pinjam kelmarin. (D2, KS2)
SS8	Aliff, <u>kau masih perlukan duit ke sekarang?</u> Aku nak minta duit hutang aku yang kau pinjam hari tu. (D2, KS2)
SS9	Maafkan saya. Saya tak dapat nak luluskan permohonan cuti awak. <u>Sebab pejabat kita sedang kekurangan staf yang bertugas sekarang.</u> (D4, KS7)

6. Kesimpulan

Permintaan adalah sejenis lakuan bahasa yang mencabar dari segi penggunaannya. Ini adalah kerana ianya melibatkan pengurusan air muka kedua-dua pihak penutur dan pendengar. Penutur perlu membuat pemilihan bagi menyelamatkan air muka penutur dan pendengar serta juga bagi memastikan mendapat apa yang diminta. Hasil kajian ini mendapati pelajar menggunakan strategi membuat permintaan dengan cara yang berbeza mengikut konteks situasi dan juga berdasarkan dengan siapa mereka bercakap. Permintaan yang dilakukan dalam domain jarak sosial awam didapati lebih ringkas tanpa banyak menggunakan tindakan sokongan (TS), tidak sebagaimana domain-domain lain seperti domain rakan sebaya atau pun kekeluargaan. Ini membuktikan bahawa jarak di antara penutur dan pendengar memainkan peranan dalam pemilihan strategi membuat permintaan. Keadaan ini pula bertepatan dengan pandangan Asmah (2000) yang menyatakan bahawa strategi kesantunan dalam masyarakat Melayu adalah berdasarkan faktor-faktor seperti perkaitan peranan, perbezaan taraf sosial, kewujudan kuasa dan menjaga air muka.

Rujukan

- Amirah Ahmad, Nor Diyana Saupi & Liau Lay San. (2014). Strategi sokongan membuat permintaan dalam kalangan remaja. *3rd International Conference on Issues In Language Teaching And Learning Amongst Non-Native Speakers Proceedings*. Shah Alam: Universiti Teknologi MARA.
- Asmah Hj Omar (2000). *Wacana perbincangan, perbahasan dan perundingan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Blum-Kulka & Olshtain. (1984). Requests and apologies a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196–213. Dicapai daripada <http://socling.genlingnw.ru/files/smrp/CSARP%20Blum-Kulka.pdf>
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (1989). *Cross-cultural pragmatics: requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- CCSARP. (1989). The CCSARP Coding Manual. Dlm. Shoshana Blum-Kulka, Juliane House & Gabriele Kasper (Pny.), *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies* (hlm. 273- 289). New Jersey: Ablex
- George Yule. (1960). *Pragmatics*. New York: Oxford University Press
- Hassall, T. (1999). Request strategies in Indonesian. *Pragmatics*, 9(4), 586-606.
- Hassall, T. (2003). Requests by Australian learners of Indonesian. *Journal of Pragmatics*. 35, 1903-1928. doi: [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(03\)00115-2](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(03)00115-2)
- Hassall, T. (2020). Preference structure in request sequences: What about role-play? *Journal of Pragmatics*. 155, 321-333.
- Ikuta, S. (1988) Strategies of requesting in Japanese conversational discourse. *Dissertation Abstracts International* 49: 245-A.
- Kalthum Ibrahim, Nur Faedah Kamaruzaman. (2017). Kesantunan Bahasa dalam Rancangan Bual Bicara Meletop: Satu Kajian Sociolinguistik. *Jurnal Linguistik*, 21 (2), 60-68.
- Levenston, E. (1975). Aspects of testing the oral proficiency of adult immigrants to Canada. In L. Palmer & B. Spolsky (Eds.), *Papers on Language Testing 1967-1974*. Washington: TESOL.
- Marlyna Maros. (2007). Penyelidikan lakuan bahasa: pemilihan kaedah dan pola penemuan. *Akademika*. 91-115.
- Mehmet Kanik. (2013). Reverse discourse completion task as an assessment tool for intercultural competence. *Studies in Second Language Learning and Teaching*, 3(4), 621-644. Dicapai daripada <http://www.sslt.amu.edu.pl>
- Mohammad Fadzeli Jaafar, Marlyna Maros & Maslida Yusof. (2009). Gaya lakuan permohonan dalam kalangan pelajar di Malaysia. *Jurnal Bahasa*, 9(1), 57-74.
- Mohammad Fadzeli Jaafar. (2012). Aspek permintaan dan hubungannya dengan kesantunan berbahasa. Dlm. Marlyna Maros, Mohammad Fadzeli Jaafar & Maslida Yusof (Pny.), *Prinsip dan aplikasi: kesantunan berbahasa* (hlm.265-282). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sifianou, M. 1999 *Politeness Phenomena in England and Greece: A Cross-Cultural Perspective*. Oxford: Oxford University Press, 52–3.
- Wan Robiah Meor Osman, Hamidah Abdul Wahab & Siti Marina. (2010). Penggunaan bahasa dalam sesi kaunseling dari sudut lakuan bahasa. *Jurnal Bahasa*, 10(1), 54-73.

Biodata Penulis

1. Normah Ahmad merupakan pensyarah Bahasa Jepun di Universiti Teknologi MARA, Shah Alam. Beliau memperolehi PhD (Linguistik) daripada UKM pada tahun 2012. Bidang kepakaran beliau ialah Bahasa Jepun dan Pragmatik.
2. Amirah Ahmad merupakan seorang pensyarah di Jabatan Pengajian Melayu, Universiti Teknologi MARA, Shah Alam. Beliau sedang mengikuti pengajian di peringkat PhD dalam bidang Pragmatik.
3. G Sharina Shaharuddin G merupakan seorang pensyarah Bahasa Jepun di Universiti Teknologi MARA. Bidang kajian beliau meliputi pengajaran bahasa Jepun dan juga Pragmatik.