



JURNAL LINGUISTIK Vol. 26 (2) November 2022 (026-037)

Fungsi dan Pola Sistem Panggilan Sapaan Bahasa Jepun dalam Komunikasi Pelancongan

¹Roswati Abdul Rashid, ²Mazlina Ahmad, ³Nurul Ain Chua Abdullah & ⁴Zanjabila Nudin
roswati@umt.edu.my, mazlinaahmad@umt.edu.my, ain.chua@umt.edu.my,
p4213@pps.umt.edu.my

Universiti Malaysia Terengganu

Tarikh terima : 01 Oktober 2022
Received
Terima untuk diterbitkan : 27 Oktober 2022
Accepted
Tarikh terbit dalam talian : 30 November 2022
Published online

Abstrak

Kata ganti nama adalah salah satu elemen kesantunan dalam sesuatu bahasa. Penggunaan kata ganti nama yang tidak menepati norma budaya sesuatu masyarakat akan mengakibatkan ancaman terhadap air muka seseorang dalam bahasa sasaran. Kesantunan dalam masyarakat Jepun merupakan alat menjaga keharmonian dan sangat dititik beratkan dalam urusan perniagaan. Justeru itu, makalah ini akan meneliti kata ganti nama dalam konteks penggunaan sistem panggilan sapaan oleh pemandu pelancong Malaysia berbahasa Jepun ketika berinteraksi dengan pelancong Jepun semasa sesi lawatan pemanduan pelancongan. Data diperolehi dari rakaman lima sesi lawatan pelancongan. Dapatan kajian mendapati penggunaan sistem panggilan sapaan oleh pemandu pelancong menepati dan bersesuaian dengan fungsi sebagaimana norma budaya masyarakat Jepun dan pola penggunaannya selari dengan konteks di sepanjang sesi lawatan tersebut berlangsung. Kajian ini akan menjadi rujukan kepada para pengajar bahasa Jepun dalam penggunaan kata ganti nama semasa berinteraksi dengan orang Jepun.

Kata Kunci: kata ganti nama; pemandu pelancong; pelancong Jepun; sistem panggilan sapaan; sesi lawatan pemanduan pelancongan

Functions and Patterns of the Japanese Pronoun System in Tourism Communication

Abstract

A pronoun is a linguistic element that indicates politeness. The use of pronouns that do not conform to a society's cultural norms jeopardises a person's reputation in the target language. Politeness is a technique for sustaining harmony in Japanese society, and it is highly valued in business. As a result, this article will investigate pronouns in the context of a Japanese-speaking Malaysian tour guide's use of a salutation address system when interacting with Japanese tourists during a guided tour session. Data was collected by recording five tour sessions. According to the study's findings, the tour guide's use of the salutation address system is compliant with the function as defined by Japanese cultural norms, and the usage pattern is consistent throughout the visit. This study will serve as a reference to Japanese language instructors in the use of pronouns when interacting with Japanese people..

Keywords: pronouns; tour guides; Japanese tourists; salutation address system; guided tour session

1. Pengenalan

Persekitaran industri pelancongan yang diwarnai oleh pelbagai latar belakang pelancong antarabangsa pada hari ini, merupakan titik penting dalam usaha mewujudkan pemahaman yang lebih baik terhadap pelancongan pelbagai budaya. Variasi budaya dan tingkah laku sosial memberi kesan langsung kepada pengalaman percutian para pelancong (Reisinger & Turner, 1999; Roslina Mamat, 2010). Keupayaan hos untuk bertindak balas terhadap keperluan pelancong pelbagai budaya merupakan satu elemen penting dalam menentukan pengalaman percutian pelancong yang positif dan memuaskan. Oleh itu, salah satu komponen yang memenuhi keperluan asas pelancong yang ingin diketengahkan dalam penyelidikan ini ialah penggunaan kata ganti nama dalam konteks sistem panggilan sapaan dalam interaksi antara pemandu pelancong Malaysia berbahasa Jepun (TGMBJ) dan pelancong Jepun (PJ) dalam sesi lawatan pemanduan pelancongan (SLPP).

Penelitian pola dan elemen sistem panggilan sapaan ini akan menjadi rujukan terhadap sorotan literatur dan harus dilengkapi pada setiap TGMBJ agar kemungkinan berlakunya percanggahan dari segi nilai, budaya, etika malah mengancam air muka para pelancong yang terlibat dalam peristiwa interaksi SLPP dapat dielakkan. Dapatan makalah ini dijangkakan bakal dijadikan landasan untuk peningkatan kemahiran bahasa TGMBJ dalam mengungkapkan sistem panggilan sapaan yang akan memberi kesan langsung terhadap jangkaan kepuasan pelancong dalam penggunaan perkhidmatan TGMBJ.

Permasalahan Kajian

Penggunaan sistem panggilan sapaan ini dilihat dalam konteks pertembungan budaya antara dua negara yang berbeza, iaitu Malaysia dan Jepun. Pertembungan budaya dalam komunikasi pelancongan boleh mengakibatkan seseorang yang terlibat dalam interaksi sosial dengan orang yang berlainan latar belakang menghadapi kesukaran dan gagal untuk mencapai matlamat komunikasi. Ini adalah kerana 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). Ini bakal mengakibatkan komunikasi antara budaya terdedah kepada salah faham, kesamaran makna, dan kekecewaan akibat daripada norma sosial dan budaya berbeza yang muncul dari sistem wacana yang berbeza para peserta sesuatu peristiwa komunikasi. Sistem panggilan sapaan dalam interaksi sangat berkait rapat dengan air muka seseorang, apatah lagi jika melibatkan konteks silang budaya dan melibatkan permulaan laras kesantunan yang sangat penting dalam masyarakat Jepun.

Objektif Kajian

Kajian ini akan mengkaji penggunaan sistem panggilan sapaan yang diujarkan oleh para TGMBJ terhadap PJ semasa mengendalikan SLPP. Objektif secara khusus adalah seperti berikut:

- i. Menganalisis fungsi sistem panggilan sapaan yang diujarkan oleh TGMBJ semasa berinteraksi dengan PJ semasa mengendalikan SLPP.
- ii. Mengenal pasti pola sistem panggilan sapaan yang diujarkan oleh TGMBJ semasa berinteraksi dengan PJ semasa mengendalikan SLPP.

2. Sistem Panggilan Sapaan Melayu Dan Jepun

Sistem panggilan sapaan adalah kaedah yang digunakan dalam sesuatu masyarakat atau bangsa untuk menegur atau menyapa seseorang sama ada dalam konteks formal mahupun tidak formal (Awang Sariyan, 2007). Manakala menurut Mogi (2002) dalam menghuraikan sistem panggilan sapaan bahasa Jepun, sistem panggilan sapaan adalah salah satu kesantunan berbahasa berdasarkan faktor sosiologi seseorang yang dirujuk antaranya ialah jarak sosial, solidariti, kuasa, jantina, umur, tahap formaliti, tahap kesopanan dan kemesraan.

Kang (2014) pula menjelaskan sistem panggilan sapaan adalah berbeza antara satu dengan masyarakat yang lain disebabkan faktor konstektual. Sistem panggilan bagi sesuatu masyarakat biasanya ditentukan oleh amalan masyarakat itu sendiri berdasarkan norma dan budaya masyarakat

tertentu (Kalthum Ibrahim & Sabariah Mohd Ghani, 2016). Sekiranya seseorang penutur tidak mempunyai pengetahuan budaya yang mencukupi, mungkin sukar untuknya membuat pilihan panggilan sapaan yang bersesuaian. Malah orang Jepun sendiri sering berhadapan situasi yang sukar membuat pilihan penggunaan panggilan sapaan yang bersesuaian apabila berhadapan dengan orang yang tidak dikenali (Mogi, 2002).

Bagi memberi gambaran yang jelas berkenaan latar belakang kajian yang dikaji berikut ialah huraian secara ringkas sistem panggilan sapaan yang mewakili pemandu pelancong Malaysia berbahasa Jepun yang dalam kalangan kaum Melayu dan sistem panggilan sapaan yang mewakili pelancong Jepun.

Kajian berkenaan sistem panggilan sapaan terhadap bahasa Melayu telah banyak dilakukan antaranya ialah oleh Nik Safiah Karim (1985), Amat Juhari Moain (1989) dan Sumalee (1994) dan Nor Hashimah Jalaluddin et al (2005). Kajian mereka melihat pola penggunaan kata ganti nama dan sistem panggilan sapaan dalam masyarakat Melayu dan ada juga membuat kajian perbandingan sistem panggilan sapaan bahasa Melayu dengan bahasa lain. Menurut kajian mereka, masyarakat Melayu mempunyai sistem sapaan dan rujukan mengikut situasi dan konteks semasa sesuatu peristiwa interaksi berlangsung agar air muka para peserta interaksi tidak tersinggung atau tergugat. Kategori sistem panggilan sapaan masyarakat Melayu ada pelbagai kerana dikatakan ini adalah disebabkan terdapat banyak dialek dalam bahasa Melayu malah kategori konteks penggunaannya ada dua iaitu secara rasmi dan tidak rasmi. Sebagai contoh sistem panggilan sapaan rasmi atau formal antaranya ialah Tun, Datuk, Dato', Datin, Toh Puan, Tan Sri, Puan Sri, Datin Paduka dan sebagainya. Atau panggilan sapaan berdasarkan ikhtisas yang dimiliki oleh seseorang. Contoh professor, doktor, jeneral, cikgu, ustaz dan sebagainya. Sistem panggilan sapaan dalam masyarakat Melayu turut digunakan dalam mencerminkan kedudukan susunan kekeluargaan. Contoh bapa, ayah, abah, bapak, ba, walid sebagai ketua keluarga lelaki manakala emak, mak, ibu, bu, umi, wan sebagai ketua keluarga kategori wanita. Dan menariknya sistem panggilan sapaan masyarakat Melayu turut terlihat dalam susunan hierarki dalam kalangan anggota keluarga. Contoh long merujuk anak sulung/anak pertama. Bang Long, Kak Long, seterusnya ngah merujuk anak kedua iaitu bang ngah, kak ngah dan seterusnya. Ini merupakan satu keunikan yang mungkin tiada dalam masyarakat lain.

Kajian terawal yang dilakukan terhadap sistem panggilan sapaan masyarakat Jepun ialah kajian oleh Suzuki (1973), Ishikawa (1981), Ozaki (1998) dan Mogi (2002). Pan (1986) dan Junying (2014) membuat kajian perbandingan terhadap sistem panggilan sapaan bahasa Jepun. Pan (1986) membuat perbandingan antara sistem panggilan sapaan dari segi bahasa iaitu bahasa Jepun dan bahasa Inggeris manakala Kang (2014) pula membuat perbandingan terhadap dua masyarakat yang menggunakan sistem panggilan sapaan iaitu Jepun dan Amerika.

Mogi (2002) merumuskan beberapa fakta mengenai sistem panggilan sapaan masyarakat Jepun. Pertama, sistem panggilan sapaan masyarakat Jepun mempunyai kolerasi yang kuat dengan faktor sosial berbanding peraturan tatabahasa. Kedua, masyarakat Jepun mengelak daripada menggunakan kata ganti nama personal apabila mengaplikasikan sistem panggilan sapaan mereka seperti *anata* atau *kimi* (awak). *Kimi* walaupun bermaksud "awak" tetapi lebih bersifat kuasa dan jarak sosial dan hanya boleh digunakan dalam konteks ketua kepada pekerjaanya, pensyarah kepada pelajar, guru kepada murid dan lain-lain yang menunjukkan jarak status. Ketiga, penutur merujuk pendengar dalam sesuatu peristiwa interaksi dengan menggunakan pangkat atau gelaran yang berkaitan dengan pekerjaan pendengar. Contohnya, *Honda Shacho* iaitu Presiden *Honda*, *Suzuki Kyooju* iaitu Profesor *Suzuki* yang bukannya sekadar *Honda san* atau *Suzuki san* iaitu Encik *Honda* atau Encik *Suzuk* tetapi merujuk juga status sosial mereka pada nama seseorang. Keempat, seseorang penutur akan memperkenalkan diri mereka berdasarkan syarikat atau institusi dimana mereka bernaung sebagai identiti mereka. Mereka tidak memperkenalkan diri mereka sebagai seorang individu dan jawatan mereka. Dan adalah satu kebanggaan sekiranya syarikat atau institusi yang mereka wakili adalah sesebuah syarikat atau institusi ternama.

Mizutani (1979) mendakwa konsep asas yang didukung pada pemikiran masyarakat Jepun adalah seseorang yang dimiliki dari sesuatu tempat atau seseorang yang dimiliki oleh sesuatu. Oleh itu,

masyarakat Jepun cenderung menganggap sesuatu objek adalah tidak bersendirian tetapi ada pemiliknya. Maka dengan itu, konsep ini jelas tergambar dalam penggunaan bahasa Jepun. Dalam konteks perniagaan atau perkhidmatan pula, *okyaku san* iaitu pelawat atau jemputan digunakan secara meluas bagi merujuk pelanggan, klien atau penumpang apabila berurusan dengan seseorang. Contohnya pelawat di destinasi pelancongan, klien firma guaman, pelanggan di kedai, penumpang pengangkutan awam atau tetamu yang menginap di hotel-hotel dipanggil *okyaku san* atau *okyaku sama*. Maka sapaan yang digunakan ketika berinteraksi adalah *okyaku san* atau *okyaku sama*.

Huraian secara keseluruhan menjelaskan sistem panggilan sapaan masyarakat dalam sesebuah masyarakat adalah berbeza mengikut budaya yang melatari sesebuah masyarakat itu. Sebagai seorang TG yang mengalas amanah dan fungsi menjayakan SLPP, TGMBJ harus peka dalam membuat pemilihan penggunaan sistem panggilan sapaan terhadap PJ dalam interaksi. Sebagaimana hujah Kang (2014), pemilihan penggunaan sistem panggilan sapaan tidak hanya melibatkan pertimbangan kesesuaian terhadap laras kesantunan tetapi juga keperluan berpengetahuan dalam budaya sasaran dan mengenal pasti perbezaan budaya sasaran tersebut.

Dan melalui sorotan huraian ini, pengkaji mendapati kajian yang berfokuskan sistem panggilan sapaan dalam konteks komunikasi pelancongan masih belum dilakukan. Oleh itu adalah perlu kajian ini dilakukan untuk melihat fungsi dan pola sistem panggilan sapaan bahasa Jepun semasa SLPP dikendalikan oleh TGMBJ dan apakah yang mendasari setiap fungsi dan pola sistem panggilan sapaan yang diaplikasikan oleh para TGMBJ.

Kerangka Teori Strategi Komunikasi Antara Budaya Slpp – Huang (2011)

Kerangka teori ini akan digunakan untuk menganalisis data sistem panggilan sapaan yang diungkapkan oleh para TG semasa berinteraksi dengan para PJ. Kerangka teori ini didapati sesuai kerana ianya menjurus terus kepada kajian komunikasi antara budaya dalam interaksi antara TG dengan pelancong. Teori yang berasaskan pengaplikasian metod Teori Beralas (*Grounded Theory*) dalam pengumpulan data ini telah menyenaraikan lima tema utama strategi yang telah dikenal pasti digunakan oleh para TG semasa berinteraksi dengan pelancong di sepanjang SLPP. Pengkategorian tersebut ialah hasil daripada temu bual terhadap 19 orang TG China berbahasa Inggeris dan lima orang tenaga pengajar akademi pelancongan di Yunnan, China.

Kerangka teori ini membincangkan strategi yang telah dikenal pasti diaplikasikan semasa interaksi berlangsung antara TG dengan pelancong di sepanjang SLPP. Strategi ini digunakan bagi tujuan menghasilkan komunikasi yang berkesan dalam konteks antara budaya. Adalah perlu strategi dalam komunikasi antara budaya ini dilengkapi pada setiap TG agar pemahaman yang berkesan, menghindari salah faham dan perkongsian maksud dengan individu yang berbeza budaya akan tercapai. Sebagaimana yang telah ditegaskan oleh (Huang, 2010), seseorang TG perlu mempunyai kemahiran berkomunikasi antara budaya demi mencapai komunikasi yang efektif dan penyaluran maklumat adalah tepat. Ia bakal mencorakkan pengalaman pelancong di sepanjang lawatan mereka. Terdapat lima tema utama strategi yang telah dikenal pasti oleh Huang (2011).

i. Strategi adaptasi terhadap perbezaan budaya

Para sarjana mengenal pasti pengalaman antara budaya terdahulu seseorang sebagai satu lagi faktor penting dalam proses adaptasi antara budaya (Yu, 2003). Ia telah dinyatakan dalam banyak kajian antara budaya bahawa pengetahuan budaya hos dan pengetahuan budaya sendiri merupakan sesuatu yang utama untuk membina kesedaran budaya, iaitu dikategorikan sebagai komponen kognitif dalam kemahiran silang budaya (*Intercultural Competence – IC*). Menurut Parker dan McEvoy (1993) pula, pengalaman antarabangsa terdahulu seseorang boleh menjana sumber pengetahuan budaya yang membawa kepada adaptasi budaya yang lebih baik dalam persekitaran budaya yang baharu.

Dari sudut keperluan kompetensi terhadap budaya hos dan budaya sendiri kepada TG pula, Bochner (1981) mengulas untuk menjadi pengantara (*mediator*) antara budaya, para TG haruslah

mempunyai kompetensi yang relevan dengan budaya hos dan budaya pelancong. TG yang kompeten dalam hanya satu budaya (*monocultural*) secara umumnya bukanlah seorang pengantara yang baik. Oleh itu, adalah penting seseorang TG mempunyai kompetensi melebihi satu budaya (*bicultural*) pada sesuatu tahap kerana dijangkakan akan menunjukkan prestasi yang lebih baik daripada TG yang hanya memiliki kompetensi *monocultural* dan ini akan mempengaruhi kadar kepuasan para pelancong (Yu et. al., 2002).

Kejayaan strategi ini bergantung kepada pengetahuan seseorang TG terhadap perbezaan budaya hos dan pelancong. Bukan berasaskan peranan profesional dan gerak hati seseorang TG dalam mengendalikan sesebuah SLPP. Memahami perbezaan budaya membantu keberkesanan dan kesesuaian berkomunikasi. Strategi ini merangkumi dua aspek, iaitu adaptasi terhadap gaya (*style*) dan minat pelancong. Adaptasi terhadap gaya merangkumi cara, gaya dan pemilihan perkataan semasa berinteraksi dengan pelancong manakala adaptasi terhadap minat pelancong pula ialah peka terhadap minat secara umum masyarakat pelancong tersebut.

ii. Strategi membina himpunan pelbagai kemahiran komunikasi

Bahasa dikenal pasti dalam literatur pengajian komunikasi sebagai elemen yang mengekang komunikasi antara budaya (Cohen & Avieli, 2004; Mancini-Cross et al., 2009). Manakala dalam pelancongan pula, bahasa dikenal pasti sebagai penghalang kepada pemerolehan terhadap pembelajaran budaya tempatan. Malah secara lebih spesifik lagi, bahasa dikenal pasti menjadi penghalang terhadap komunikasi antara budaya antara pelawat dengan hos. Oleh itu, mahu atau tidak seseorang TG harus mempunyai tahap kemahiran bahasa tertentu agar penyaluran maklumat kepada para pelancong dapat dilaksanakan. Ini adalah selari sebagaimana dalam banyak kajian oleh para sarjana mengatakan kepentingan hos menguasai kecekapan bahasa adalah bagi tujuan memudahkan pembelajaran budaya yang baharu dan memudahkan hubungan antara budaya (Yu, 2003). Dalam penyaluran maklumat ini, pelbagai lakuan bahasa yang memerlukan para TG menggunakan pelbagai unit bahasa seperti tatabahasa, kosa kata, nada, sebutan, frasa dan klausa sesebuah bahasa diaplikasikan.

Malah dalam mengekalkan, menghiburkan, menarik minat, bahkan untuk menangani sesuatu situasi yang tidak diingini timbul dalam SLPP turut memerlukan TG menggunakan lakuan bahasa tertentu. Ini turut diujahkan oleh Ong (2005) yang mengesahkan lagi skop tugas TG antaranya ialah melayani keperluan dan kerenah para pelancong yang melawat sesuatu tempat itu untuk mempertingkatkan pengetahuan, memahami budaya masyarakat lain selain negara dan rakyat sesebuah tempat itu. Melalui penguasaan bahasa TG yang baik, pemahaman yang lebih mendalam tentang budaya tempatan dan terjemahan andaian yang tersembunyi serta yang tidak diketahui berkenaan budaya tempatan akan dapat disampaikan.

iii. Strategi membina persamaan

Strategi membina persamaan merupakan salah satu strategi yang biasa digunakan oleh para TG atas kesedaran mereka terhadap keperluan menyeberangi sempadan budaya dan berusaha melibatkan para pelancong daripada budaya yang berbeza supaya dapat turut serta dalam komunikasi semasa SLPP. Menurut Huang (2011) membandingkan dan membezakan juga merupakan strategi yang efektif untuk membantu para pelancong daripada budaya yang berbeza memahami budaya negara hos. Pada tahap yang tertentu, strategi menyamakan dan membezakan tersebut merupakan satu cara membina persamaan antara budaya dan membuatkan kedua-dua belah pihak saling mudah memahami. Strategi ini juga dikenal pasti sebagai salah satu kaedah yang mudah dan cepat untuk saling memahami. Di samping itu, menjadi satu kaedah yang berkesan bagi para pelancong menyamakan dan membuat perbandingan antara budaya mereka dengan budaya hos.

iv. Strategi mengekalkan hubungan bersesuaian

Strategi ini bertujuan mengekalkan hubungan dengan mengenal pasti ketua kumpulan sesebuah rombongan pelancong. Sekiranya hubungan yang baik antara TG dengan ketua dalam sesebuah kumpulan itu dapat dijalin, secara tidak langsung ia akan menjadi mudah untuk berurusan dengan

keseluruhan ahli kumpulan. Tetapi pengaplikasian strategi ini tidak berkesan kepada kesemua kumpulan pelancong kerana ada sesetengah masyarakat sesebuah negara yang mana hubungan sosial mereka dalam sesuatu keadaan tertentu tidak bersifat hierarki. Menurut Huang (2011) lagi ada ketikanya TG terpaksa menggunakan alternatif lain dalam usaha mengekalkan hubungan, contohnya menyanyi, bercerita dan berjenaka.

v. Strategi penyelesaian konflik

Huang (2011) mengatakan bahawa tidak terdapat banyak konflik yang boleh menimbulkan masalah antara kedua belah pihak, iaitu pihak TG dengan pelancong. Ini adalah kerana ia merupakan mandatori yang telah termaktub dalam akta pelesenan bagi setiap TG bahawa mereka haruslah mengurangkan dan mengelak daripada timbulnya konflik. Seperti pada Kod Etika TG (1975) dalam Ong (2005) iaitu Kod No. 9, iaitu seseorang TG hendaklah menghindarkan diri daripada segala kemungkinan terlibat dalam sebarang pergaduhan. Alternatif lain yang harus diamalkan oleh TG ialah mencari topik yang selamat atau mengelak daripada menyentuh topik yang sensitif. Walau bagaimanapun, sekiranya tidak dapat dielakkan berlakunya konflik maka strategi yang berbeza untuk menanganinya harus diaplikasikan, iaitu menghadapinya atau menghindarinya terus daripada berlarutan.

Kerelevanan penggunaan kerangka teori Huang (2011) dalam kajian ini ialah secara asasnya ia menyediakan satu set taksonomi strategi untuk memahami dan mampu menerangkan fenomena dalam komunikasi antara budaya semasa SLPP. Penjelasan strategi yang diaplikasikan oleh TGMBJ semasa berinteraksi dengan PJ demi melancarkan kelangsungan komunikasi antara kedua-dua belah pihak mampu diuraikan dengan kerangka teori ini. Dengan itu, penggunaan kerangka teori ini dilihat mempunyai fungsi khas untuk menyediakan satu kerangka kukuh untuk menerangkan komunikasi yang sebenar berlangsung.

3. Metodologi

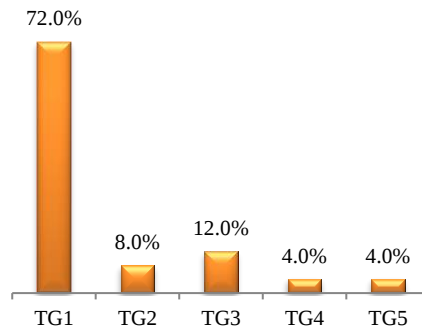
Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif pemerhatian sistematik iaitu merakamkan lima set interaksi antara TG Malaysia berbahasa Jepun (TGMBJ) dan PJ di sepanjang SLPP berlangsung. Rakaman video, audio, visual, pemerhatian dan catatan dilakukan. Seramai lima TG Malaysia berbahasa Jepun yang dirujuk TGMBJ1, TGMBJ2, TGMBJ3, TGMBJ4 dan TGMBJ5, manakala 17 PJ terlibat dirujuk sebagai PJ1 sehingga PJ17. Sasaran data ialah ujaran sistem panggilan sapaan oleh TGMBJ semasa berinteraksi dengan PJ.

Lima TGMBJ adalah dipilih dari TG berbangsa Melayu yang pernah tinggal di Jepun sekurang-kurangnya satu tahun dan telah berkhidmat sebagai TG sekurang-kurangnya enam bulan. Manakala PJ terdiri daripada penutur natif bahasa Jepun yang tidak pernah mengikuti dan menyertai SLPP ke destinasi pelancongan di sekitar Melaka dan Kuala Lumpur.

Rakaman audio ditranskripsi secara verbatim untuk melihat fenomena sistem panggilan sapaan masyarakat Jepun yang diujarkan. Transkripsi interaksi SLPP ini dianalisis dengan mengkod dan mengkategorikan sistem panggilan sapaan mengikut Strategi Komunikasi Antara Budaya SLPP – Huang (2011). Sebagai proses trigulasi, rakaman video dan catatan pemerhatian diselaraskan dengan data transkripsi dan data yang telah dikod dan telah ditemakan disemak oleh pakar bahasa Jepun. Data dipersembahkan dengan menggunakan kekerapan mudah dalam bentuk carta bar bagi menggambarkan dengan jelas sistem sapaan yang digunakan oleh para TGMBJ dan bagi huraian dapatan disertakan contoh bagi setiap kategori sistem panggilan sapaan yang telah dikenal pasti.

4. Dapatan Kajian Dan Perbincangan

Pengaplikasian kata ganti nama ini ialah usaha para TGMBJ menggunakan sistem panggilan sapaan dalam masyarakat Jepun dalam konteks yang formal di sepanjang SLPP berlangsung. Secara keseluruhan, kekerapan penggunaan sistem panggilan sapaan ini adalah 72.0% oleh TGMBJ1 dan paling sedikit diaplikasikan oleh TGMBJ4 dan TGMBJ5, iaitu sebanyak 4.0% seperti Rajah 1.



Rajah 1: Strategi Mengadaptasi Sistem Panggilan Sapaan

Contoh 1 - TGMBJ mengadaptasikan sistem panggilan sapaan formal “*sama*” atau “*san*” yang diletakkan di belakang nama PJ untuk merujuk mereka sebagai pelanggan seperti mana dalam sesebuah perniagaan masyarakat Jepun. Perkataan “*sama*” adalah perkataan santun bagi “*san*” yang merujuk kepada Encik/Puan/Cik. TGMBJ1 mengadaptasikan sistem panggilan sapaan formal yang perlu digunakan **Azusa sama/Cik Azusa** merujuk kepada PJ1 ketika membuat sapaan.

Contoh 1: Substrategi Mengadaptasi Sistem Panggilan Sapaan - Lawatan 1 (1411:1413)

- PJ1: *Xavier*
 TGMBJ1: *Eeto, okyaku sama desu ne, Azusa san, Azusa sama ne, anoo, St. Francis Xavier, u, u, gozonji desu ka?*
 PJ1: *Un?*
- PJ1: *Xavier*
 TGMBJ1: *Cik Pelangan, Cik Azusa, Cik (Formal) Azusa, kenal dengan Francis Xavier?*
 PJ1: *Ya?*

Namun, ada ketikanya para TGMBJ menggunakan “*okyaku*” ialah pelanggan untuk merujuk PJ di bawah kendaliannya seperti Contoh 2 dan 3. Dalam konteks perniagaan masyarakat Jepun, kebiasaannya panggilan sapaan “*okyaku san*” atau “*okyaku sama*” turut digunakan sebagai ganti nama.

Contoh 2 - TGMBJ4 mengadaptasikan sistem panggilan sapaan formal **okyaku san/tuan pelanggan** merujuk kepada PJ13 dan PJ14 sebagai ganti nama yang perlu digunakan dalam perniagaan masyarakat Jepun semasa memberikan penerangan pelancongan sebagai tanda hormat dan professional.

Contoh 2: Sistem Panggilan Sapaan - Lawatan 4 (427:427)

- PJ13: *Umm*
 TGMBJ4: *Kore wa dentooteiki na ie ga ne tenji sareru, dakara moshi ne, anoo okyakusan ga eeto Mareeshia no ee mukashi no ie ga dooiu ie ka ne, oo katachi wo mitai baai wa moo Mini Mareeshia gaaden.*
 PJ14: *Aa*
- PJ13: *Umm*
 TGMBJ4: *Ini ialah pameran rumah tradisional. Oleh itu sekiranya tuan-tuan pelanggan ingin bagaimana melihat rumah-rumah Malaysia zaman dahulu, ingin melihat bentuk rumah zaman dahulu bolehlah berkunjung ke Mini Garden.*
 PJ14: *Aa*

Begitu juga pada Contoh 3 - TGMBJ2 juga turut mengaplikasikan sistem panggilan sapaan formal **okyaku san/tuan pelanggan** bagi merujuk PJ5 ketika berinteraksi. Panggilan sapaan yang diaplikasikan oleh TGMBJ4 dan TGMBJ2 ini hanyalah pada tahap bentuk *Teeneego* (Bentuk Sopan) sekiranya dibandingkan dengan *okyaku sama/tuan pelanggan*. Namun pengaplikasian sistem panggilan sapaan oleh kedua-duanya masih lagi mencirikan kehormatan dan profesionalisme sebagai seorang TGBJ.

Contoh 3: Sistem Panggilan Sapaan - Lawatan 2 (464:465)

- PJ5: *Sugoi*
 TGMBJ2: *Chotto ashi moto ki wo tsukete ne. Hai, okyakusan, koko wa desu ne ichiban furui bukkyyoo no otera desu ne. Mukashi wa desu ne, Chuugokujin wa fune de kitan desu. Dakara kono otera dake mite kudasai. Fune no masuto mitai ne, kono kai hashira*
 PJ5: *Aa*
 PJ5: *Hebat*
 TGMBJ2: *Sila jaga-jaga dengan langkah. Baiklah **tuan/puan pelanggan** di sini ialah kuil Buddha yang tertua. Pada zaman dahulu orang Cina datang ke sini dengan menaiki kapal. Oleh itu sila lihat kuil ini, seperti bentuk kapalkan? Seperti tiang berwarna merah ini.*
 PJ5: *Aa*

Contoh 1, 2 dan 3 menunjukkan bahawa TGMBJ maklum akan fungsi penggunaan sistem panggilan sapaan formal bahasa Jepun dimana sekiranya nama pelanggan ada dalam makluman mereka, mereka boleh merujuk PJ menggunakan “nama + san” yang bermaksud encik/puan/cik + nama. Namun sekiranya mereka tidak mengetahui nama PJ sebagai klien mereka semasa merujuk atau ingin menaikkan status seseorang dan merendahkan diri mereka sebagai pemberi perkhidmatan maka mereka menggunakan panggilan sapaan “*okyaku san*” atau “*okyaku sama*”/encik/puan/cik pelanggan. “*okyaku san*” atau “*okyaku sama*” digunakan di dalam perniagaan barangan di kedai-kedai mahupun perkhidmatan seperti di bank dan sebagainya dimana nama setiap pelanggan tidak dalam makluman pemberi perkhidmatan atau penjual.

Ini adalah selari pada huraian dalam kajian oleh Rashid Abdul Rashid et al. (2017) di mana dalam hubungan profesional, TG sebagai pemberi perkhidmatan, apabila bertutur dengan PJ di mana mereka haruslah merujuk dirinya dengan menggunakan kesantunan *Kenjoogo* (ungkapan penutur yang merendahkan dirinya atau perbuatan mereka sebagai menunjukkan rasa hormat kepada pendengar atau orang yang dirujuk). Manakala apabila TG bertutur dengan PJ pula sebagai penerima perkhidmatan atau sebagai klien haruslah menggunakan kesantunan *Sonkeego* (penyataan yang digunakan untuk mengekspresikan rasa hormat penutur terhadap pendengar atau penerima honorik sebagai subjek sama ada orang perseorangan atau kumpulan yang dirujuk serta perkara yang berkaitan dengannya) atau sekurang- kurangnya kesantunan *Teeneego* (ungkapan penutur yang merendahkan dirinya atau perbuatan mereka sebagai menunjukkan rasa hormat kepada pendengar atau orang yang dirujuk).

Selain penggunaan kata ganti ~ *san*, *okyaku sama* atau *okyaku san* bagi merujuk para PJ, data analisis turut mengenal pasti sistem panggilan ganti nama *go shujin*/encik suami atau *okusan*/cik puan sebagai kata nama sapaan seperti pada Contoh 4 dan 5.

Contoh 4 - TGMBJ3 mengaplikasikan kata ganti nama **go shujin/encik suami** bagi merujuk PJ9 apabila TGMBJ3 mengajukan soalan kepada PJ10 sebagai isteri kepada PJ9 berkenaan pesanan

minuman. Dalam situasi perniagaan masyarakat Jepun, kebiasaannya apabila merujuk suami atau isteri kepada seseorang pelanggan, panggilan sapaan *go shujin*/encik suami dan *okusan*/puan isteri digunakan.

Contoh 4: Mengadaptasi Sistem Panggilan Sapaan - Lawatan 3 (800:802)

- TG3: *Tabun ne, koiuu no ga tabeyasui.*
 PJ10: *Hai, ja, kore ni shimasu.*
 TGMBJ3: *{Maree go} Go shujin nani nomu?*
- TG3: Mungkin yang sebegini mudah untuk dimakan.
 PJ10: Baiklah saya memilih yang ini.
 TGMBJ3: {BM} **Encik Suami** mahu minum apa?

Manakala berlawanan pula dengan Contoh 5 - TGMBJ3 mengaplikasikan kata ganti nama untuk merujuk PJ10 sebagai isteri kepada PJ9. Situasi ini memperlihatkan TGMBJ3 sangat peka akan perbezaan penggunaan kata ganti nama dalam budaya Jepun mengikut konteks komunikasi. Kedua-dua contoh ini menunjukkan bahawa para-TG berjaya mengadaptasikan sistem panggilan sapaan ini dengan konteks budaya masyarakat Jepun.

Contoh 5: Mengadaptasi Sistem Panggilan Sapaan - Lawatan 3 (359:359)

- TGMBJ3: *Minasan mo taihen ne, watashi wa, moo dokuritsu toiu ka, kodomo 16 sai (PJ11 : Haa) anoo, shita no hoo wa 13 sai kara ne, moo okusan wa kare kara ne, taihen ne, demo kawaii koto wa kawaii ne.*
 PJ10: *Un*
- TGMBJ3: Tuan puan semua bersusah payahkan? Dalam penjagaan anak boleh dikatakan saya telah merdeka. Anak saya telah berumur 16 tahun (PJ10 : Haa) dan yang di bawahnya pula berumur 13 tahun. **Puan** dari sekarang bersusah payahkan? Tetapi kanak-kanak.boleh dikatakan comel.
 J10: *Ya*

Contoh 4 dan 5 menjelaskan lagi bahawa TGMBJ benar-benar faham akan fungsi penggunaan sistem panggilan sapaan dalam masyarakat Jepun yang digunakan mereka. Dimana mereka dapat membezakan penggunaan *go shujin*/encik suami dan *okusan/cik puan* pada konteks yang tepat iaitu apabila berlawanan gender. Penggunaan kedua-dua kata sapaan ini juga berfungsi menaikkan status pendengar sebagai pelanggan dan merendahkan TGMBJ merendahkan dirinya sebagai pemberi perkhidmatan.

Secara keseluruhan, dapat dirumuskan bahawa SLPP ini merupakan situasi formal antara TGMBJ sebagai pemberi perkhidmatan dan PJ sebagai pelanggan. Sebagai mengadaptasikan budaya Jepun iaitu dalam dunia perniagaan yang sangat mementingkan formaliti, data kajian mendapati bahawa para TG mengaplikasikan sistem panggilan sapaan BJ terhadap para PJ dengan efektif. Para TG didapati berusaha mengaplikasikan sistem panggilan sapaan BJ mengikut konteks di sepanjang SLPP berlangsung kerana sistem panggilan sapaan seumpama ini tiada dalam budaya masyarakat Malaysia.

Pengaplikasian panggilan sapaan “sama”, “san”, nama + “sama”, “okyakusan”, “okyakusama” “okusan” dan “go shujin” oleh TGMBJ pada setiap konteks adalah sangat bertepatan. Pengaplikasian sistem panggilan sapaan ini mencirikan penghormatan dan menggambarkan profesionalisme seseorang TG dalam menjalankan tugasnya dalam konteks dunia perniagaan masyarakat Jepun. Dan penggunaan

sistem panggilan sapaan ini dilihat sebagai satu adaptasi TG terhadap perbezaan budaya di sepanjang SLPP. Pengalaman para TG yang pernah tinggal di Jepun banyak membantu dalam pengaplikasian sistem panggilan sapaan ini.

Penggunaan kerangka Teori Strategi Komunikasi Antara Budaya SLPP – Huang (2011) telah berjaya mengenal pasti fungsi dan pola sistem panggilan sapaan yang digunakan oleh TGMBJ. Di mana didapati bahawa pengetahuan seseorang TG terhadap perbezaan budaya antara hos dengan pelancong menyumbang kepada keberkesanan dan kesesuaian penggunaan sistem panggilan sapaan terhadap PJ. Ini adalah selari sebagaimana hujah Huang (2011a), Yu (2003) dan Parker dan McEvoy (1993) di mana pengalaman antara budaya terdahulu seseorang merupakan faktor penting dalam proses adaptasi antara budaya yang efisien.

Dapatan ini adalah selari sebagaimana huraian oleh Steiner dan Reisinger (2004) bahawa keupayaan tuan rumah untuk bertindak balas terhadap keperluan pelancong pelbagai budaya ialah satu elemen penting dalam menentukan pengalaman percutian pelancong yang positif dan memuaskan. Untuk itu, memahami tingkah laku PJ dari aspek sosial budaya mereka merupakan salah satu usaha tuan rumah agar wujud pemahaman yang lebih baik terhadap budaya mereka, malah dapat menghindari salah faham yang mungkin akan menimbulkan konflik. Ini adalah kerana kehendak dan keperluan para PJ ada kalanya berbeza daripada pelancong negara lain.

Oleh itu, adalah sangat penting tatacara berbahasa diperhatikan oleh para peserta peristiwa komunikasi demi kelancaran komunikasi. Ini adalah kerana tatacara berbahasa seseorang dipengaruhi norma budaya sesebuah masyarakat. Ini menunjukkan bahawa kebudayaan yang sudah mendarah daging pada diri seseorang berpengaruh pada pola berbahasanya. Oleh yang demikian, kita perlu mempelajari atau memahami norma budaya sebelum atau di samping mempelajari bahasa. Ini adalah kerana tatacara berbahasa yang mengikuti norma budaya akan menghasilkan kesantunan berbahasa (Muslich Masnur, 2009).

5. Kesimpulan

Kesimpulan daripada kajian ini, didapati TG Malaysia berbahasa Jepun mengamalkan sistem panggilan sapaan dalam komunikasi SLPP bukan hanya bertujuan sebagai kata ganti nama semata-mata tetapi bagi memastikan agar perjalanan SLPP berjalan lancar dan menjaga perhubungan yang terjalin antara TG dan PJ kekal harmoni dalam lingkungan norma budaya masyarakat pelancong Jepun. Namun begitu kajian ini hanya mengkaji sistem panggilan sapaan yang terhad dalam pakej FIT iaitu yang disertai oleh sebilangan kecil pelancong yang hanya berskala kecil dan mudah dikendalikan. Kajian lanjutan perlu dilakukan untuk menyelidiki sistem panggilan sapaan dalam skala keanggotaan sesebuah peristiwa komunikasi yang lebih besar agar kualiti penggunaan sistem panggilan sapaan di sepanjang SLPP dapat dipertingkatkan.

Seterusnya implikasi dari sudut teori pula, kajian ini telah menyumbang kepada memerihalkan penggunaan sistem panggilan sapaan pada komunikasi sebenar antara budaya semasa pengendalian SLPP. Kerangka teori Huang (2011a) – Strategi dalam Komunikasi Antara Budaya SLPP telah memberikan satu rumusan tentang penggunaan sistem panggilan sapaan oleh para TGMBJ terhadap PJ di mana fungsi dan pola yang dikenal pasti pada data analisis berada pada komponen strategi adaptasi terhadap perbezaan budaya dan strategi mengekalkan hubungan bersesuaian. Teori ini mampu menyerlahkan elemen yang mendasari penggunaan pola-pola sistem panggilan sapaan tersebut iaitu

pengalaman dan pengetahuan seseorang TG terhadap perbezaan budaya antara hos dengan pelancong serta mengekalkan hubungan dengan mengaplikasikan elemen kesantunan.

Kajian ini diharapkan akan dapat dimanfaatkan oleh para TG dan pengajar bahasa Jepun terutama pada PdP kursus bahasa Jepun untuk pelancongan. Ini adalah kerana perkhidmatan TG dalam sektor pelancongan Malaysia amat diperlukan, dan peranan TG dalam meningkatkan kemasukkan pelancong luar negara dapat menyumbang kepada peningkatan tahap ekonomi negara.

Penghargaan

Penyelidikan ini telah dibiayai oleh Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) dan Universiti Malaysia Terengganu (UMT) melalui FRGS (Ref.Code: FRGS/1/2018/SSI01/UMT/03/2).

Rujukan

- Amat Juhari Moain, 1985. *Sistem Panggilan dalam Bahasa Melayu: Satu Analisis Sociolinguistik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan, 2007. *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Bochner, S. (1981). *The mediating person: Bridges between cultures*. In Schenkman Publishing, Boston. Schenkman Publishing.
- Cohen, E., & Avieli, N. (2004). Food in tourism: Attraction and impediment. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 755–778
- Huang, S. (2010). A revised importance –Performance analysis of tour guide performance in China. *Tourism Analysis*, 15(2), pp.227–241. <https://doi.org/10.3727/108354210X12724863327803>
- Huang, Y. (2011). Chinese tour guides ' strategies in intercultural communication - Implications for language teaching and tourism education. *Journal Of Language Teaching And Research*, 2(1), 146–150. <https://doi.org/10.4304/jltr.2.1.146-150>
- Ishikawa, A., et al. (1981). *Address terms in modern Japanese: A sociolinguistic analysis*. Sophia Linguistica, (8), 129–141.
- Kang, J. (2014). *A contrastive study in American and Japanese addressing strategies from the perspective of power and solidarity*. 9(3), 161–165. <https://doi.org/10.3968/6150>
- Kalthum Ibrahim, & Sabariah Mohd Ghani. (2016). Kata panggilan kekeluargaan oleh mahasiswa dari Pantai Timur Universiti Kebangsaan Malaysia: Satu kajian sociolinguistik. *Jurnal Linguistik*, 20(1), 1–9.
- Mancini-Cross, C., Backman, K. F., & Baldwin, E. D. (2009). The effect of the language barrier on intercultural communication: A case study of educational travel in Italy. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 9(1–2), 104–123. <https://doi.org/10.1080/15313220903042004>
- Ming-chung Yu. (2003). On the universality of face: evidence from chinese compliment response behavior. *Journal of Pragmatics*, 35(10–11), 1679–1710. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(03\)00074-2](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0378-2166(03)00074-2)
- Mizutani, O. 1979. *Hanashikotoba to nihonjin: Nihongo no seitai. (Spoken Japanese and the Japanese people: A model of the Japanese language)*. Tokyo: S Takusha.
- Mogi, N. (2002). Japanese Ways of Addressing People. *Investigationes Linguisticae*, 8 (2), 14–22
- Muslich Masnur. (2009). *Kesantunan berbahasa: Sebuah kajian sociolinguistik*. <http://muslich-m.blogspot.com/2007/04/kesantunan-berbahasa-sebuah-kajian.html>
- Nik Safiah Karim, (1985). *Beberapa persoalan sociolinguistik bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Nor Hashimah Jalaluddin, Harishon Radzi dan Maslida Yusof, (2002). “Kata Panggilan dalam Masyarakat Melayu: Analisis Sociolinguistik dan Pragmatik.” *Jurnal Bahasa*, Bil. 2 Jil. 2, 224 – 257.
- Nor Hashimah Jalaluddin, Harishon Radzi, Maslida Yusof, Raja Masittah Raja Ariffin dan Sa’adiah Ma’alip, (2005). *Sistem Panggilan dalam Keluarga Melayu: Satu Dokumentasi*. Selangor: Dewama Sdn. Bhd.
- Ong, L. T. (2005). Analisis lakuan komunikatif pemandu pelancong semasa bertugas.pdf. *Dewan Bahasa Dan Pustaka*, 5(4), 109–147.
- Ozaki, Y. 1998. Seitotachi wa d yobaretai to omotteiru ka. (How do pupils want to be addressed?) *Nihongogaku*. Vol. 17, pp. 37–44.
- Pan, F. C. (1986). *A sociological analysis of address—A contrastive study of Japanese and English*. In Kunitetumi (Ed.), *Culture and society—Lectures on contrastive study in Japanese and English* (Vol.5). Tokyo: Daisyuukan Publishing House.

- Parker, B., & McEvoy, G.M. (1993). Initial examination of a model intercultural adjustment. *International Journal of Intercultural*. 17(3), 355-379.
- Rashid Abdul Rashid, Isma Rosila Ismail, Radhiah Ismail, & Roslina Mamat. (2017). Ketidaksantunan dalam Perbualan Bahasa Jepun oleh Pemandu Pelancong Malaysia. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 17(3), 86–105. <https://doi.org/10.17576/gema-2017-1703-06>
- Reisinger, Y., & Turner, L. (1999). A cultural analysis of Japanese tourists: Challenges for tourism marketers. *European Journal of Marketing*, 33(11/12), pp.1203-1227. <https://doi.org/10.1108/03090569910292348>
- Roslina Mamat. (2010). Ciri-ciri perbualan bahasa Jepun oleh penutur Malaysia berbangsa Cina dalam industri pelancongan negara. *Jurnal Linguistik*, 11(Disember 2010), 1–12.
- Steiner, C. J., & Reisinger, Y. (2004). Enriching the tourist and host intercultural experience by reconceptualising communication. *Journal of Tourism and Cultural*, 2(2), 118–137.
- Sumalee, N. (1994). *Sistem Panggilan dalam Bahasa Melayu dan Bahasa Thai: Satu Analisis Sociolinguistik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Suzuki, T. 1973. *Kotoba to bunka*. (Language and culture). Tokyo: Iwanami Shoten
- Ting-Toomey, S. (1999). *Communicating across cultures*. New York: The Guilford Press.
- Yu, X. (2003). *Conceptualising and assessing intercultural competence of tour guides : An analysis of Australian guides of Chinese tour groups*. (Unpublished PhD thesis). Monash University Australia.
- Yu, X., Weiler, B., & Ham, S. (2002). Intercultural communication and mediation: A framework for analysing the intercultural competence of Chinese tour guides. In *Journal of Vacation Marketing* (Vol. 8, Issue 1). <https://doi.org/10.1177/135676670200800108>

Biodata

Roswati Abdul Rashid (PhD) merupakan Pensyarah Kanan di Jabatan Bahasa dan Komunikasi, Pusat Pendidikan Asas dan Lanjutan, Universiti Malaysia Terengganu (UMT). Bidang kajian beliau ialah linguistik terapan. Beliau telah mengajar bahasa Jepun selama 27 tahun dan pernah berkhidmat di dua buah universiti sebelum menyertai UMT iaitu Pusat Persediaan Kajian Teknikal ke Jepun (PPKTJ), UTM dan Pusat Pengajian Bahasa Linguistik (PPBL), Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, UKM. Beliau telah memperoleh diploma Pendidikan Bahasa Jepun dari Japan Foundation, Jepun pada tahun 1995, ijazah Sarjana Muda dalam bidang Pengurusan Perniagaan dari Universiti Ibaraki, Jepun pada tahun 1994, ijazah Sarjana dalam bidang Bahasa Moden dari UM pada tahun 2002 dan Doktor Falsafah dalam bidang Analisis Wacana dari UPM pada 2015.

Mazlina Ahmad (PhD) merupakan seorang pensyarah di Jabatan Bahasa dan Komunikasi, Pusat Pendidikan Asas dan Lanjutan, Universiti Malaysia Terengganu (UMT). Beliau memperoleh ijazah dalam bidang Bahasa Melayu, Universiti Malaya (UM) dan seterusnya ijazah sarjana Bahasa Melayu, Universiti Malaya (UM). Beliau seterusnya memperoleh Ijazah kedoktoran Falsafah dari Universiti Malaysia Terengganu (UMT). Minat penyelidikan beliau adalah berkaitan dengan pendidikan bahasa Melayu dan bahasa Melayu untuk pelajar asing. Beliau telah menulis beberapa buah modul dan artikel Jurnal. Antara penulisan beliau yang pernah diterbitkan adalah berkaitan dengan Strategi Pembelajaran Bahasa Melayu untuk Pelajar Asing.

Nurul Ain Chua Abdullah (PhD) merupakan seorang Pensyarah Kanan di Jabatan Bahasa dan Komunikasi, Pusat Pendidikan Asas dan Lanjutan, Universiti Malaysia Terengganu (UMT). Beliau memperoleh Diploma Pendidikan dari Maktab Perguruan Pasir Panjang, Terengganu pada tahun 1993, Ijazah Komunikasi dan Psikologi, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) pada tahun 2001 dan seterusnya pada tahun 2010 beliau berjaya memperoleh Ijazah sarjana Psikologi Pendidikan dari Open University Malaysia (OUM). Akhirnya, beliau memperoleh Ijazah kedoktoran Falsafah dalam bidang Linguistik Terapan (Bahasa Mandarin) dari Universiti Malaysia Terengganu (UMT) pada tahun 2019. Minat penyelidikan beliau adalah berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran bahasa Mandarin sebagai bahasa asing. Beliau telah menulis beberapa buah buku, modul dan artikel jurnal. Antara penulisan beliau yang pernah diterbitkan adalah “*Integrating Mobile Apps in Learning Mandarin*” dan Bercakap Mandarin 1.

Zanjabila Nudin merupakan pelajar yang sedang melanjutkan pengajian sarjana linguistik terapan (analisis wacana) di Universiti Malaysia Terengganu (UMT). Beliau telah menamatkan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) pada tahun 2013, Kolej Matrikulasi Perak tahun 2015 dan berjaya menamatkan sarjana muda beliau dalam bidang Matematik Kewangan di UMT pada tahun 2019. Beliau telah menghasilkan beberapa artikel jurnal sama ada sebagai penulis pertama atau penulis bersama. Antara artikel berindeks beliau ialah “The Use of Politeness in Tourism Communication”.