

# STRATEGI PENJELASAN DALAM PERMOHONAN MAAF BAHASA MELAYU DAN JEPUN: SATU PERBANDINGAN ANTARA BUDAYA

NORMAH AHMAD, NOR HASHIMAH JALALUDDIN & MOHAMMAD FADZELI  
JAAFAR

noridh@yahoo.com

Pusat Pengajian Bahasa dan Linguistik

Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia

## ABSTRAK

Kajian ini cuba membandingkan penggunaan strategi penjelasan dalam permohonan maaf bahasa Melayu dan bahasa Jepun. Kajian ini menggunakan interaksi permohonan maaf yang dikutip daripada empat buah drama bersiri Melayu dan empat buah drama bersiri Jepun yang disiarkan di televisyen antara tahun 2008 dan 2010. Walaupun kedua-dua budaya ini menitikberatkan aspek kesopanan dalam merealisasikan permohonan maaf, tetapi cara bagaimana permohonan maaf itu dimanifestasikan adalah berbeza dan mencerminkan sifat budaya masing-masing. Hasil kajian mendapati orang Melayu lebih banyak menggunakan strategi penjelasan apabila memohon maaf berbanding orang Jepun. Penjelasan yang dilakukan oleh orang Melayu juga didapati lebih panjang serta lebih kreatif. Sebaliknya orang Jepun cenderung memberikan penjelasan yang ringkas, dan selebihnya akan hanya mengungkapkan ekspresi “maaf”.

**Kata kunci:** strategi penjelasan, permohonan maaf, budaya Melayu, budaya Jepun

## ABSTRACT

*This study is an attempt to compare the use of accounts in apologies in Malay and Japanese. This study utilizes apology interactions collected from four Malay and Japanese serial dramas. The dramas were aired on TV between the year 2008 and 2010. Politeness are what people in both cultures are concerned in the realizations of apologies as the ways in which politeness are manifested reflect the nature of each culture. The results show that Malays use more accounts while apologizing compared to the Japanese. Accounts used by the Malays are found to be more elaborate and creative. On the other hand, Japanese tend to give accounts which are less elaborate and they use more apology expressions such as “maaf” (sorry).*

**Keywords:** *accounts in apologies, Malay culture, Japanese culture.*

## Pengenalan

Walaupun permohonan maaf hadir dalam semua budaya dalam dunia ini, namun cara penggunaannya serta fungsinya mungkin berbeza antara satu budaya dengan budaya yang lain. Perbezaan budaya dalam permohonan maaf boleh mengakibatkan seseorang penutur itu dianggap kurang bersopan atau pun kurang cekap dalam berkomunikasi. Oleh itu memahami perbezaan antara budaya dalam permohonan maaf adalah penting bagi mengelakkan salah faham dan sebagainya. Kim (2008) memberi contoh, orang-orang Korea yang mempelajari bahasa Inggeris sering kali memohon maaf dengan menggunakan ekspresi bukan linguistik seperti tunduk dan

senyum dalam kesalahan-kesalahan yang ringan. Cara sedemikian biasa dilakukan oleh orang-orang Korea, tetapi hal ini menimbulkan salah faham dalam kalangan penutur Inggeris. Menurut Lebra pula, (dalam Ide, 1998), orang Jepun yang ingin mengucapkan terima kasih, sebaliknya cenderung untuk meminta maaf. Ini menimbulkan salah faham dalam kalangan penutur bahasa Inggeris dan mereka bertanya “*why be sorry when you’re grateful?*” Daripada kedua-dua contoh di atas jelaslah bahawa setiap masyarakat, mempunyai satu set peraturan dan norma-norma yang perlu dipatuhi dalam perlakuan individu dan perhubungan individu dengan ahli yang lain dalam sesebuah masyarakat. Dalam setiap budaya, pengertian mengenai kesalahan dan tanggung jawab adalah berbeza, dan situasi yang memerlukan permohonan maaf dalam sesuatu bahasa mungkin tidak perlu dalam bahasa yang lain.

Terdapat banyak kajian perbandingan antara budaya ke atas permohonan maaf yang telah dilakukan pada masa lepas, antaranya ialah kajian yang dilakukan oleh Cohen & Olshtain (1981), Olshtain (1989), Garcia (1989), Kumagai (1993), Suszczynska (1999) dan Tamanaha (2003). Kajian-kajian tersebut menunjukkan bahawa budaya yang berbeza mempunyai peraturan-peraturan yang berbeza mengenai apa yang “betul” (*appropriate*).

### **Permohonan Maaf**

Goffman (1971) mengaitkan permohonan maaf dengan konsep air muka. Menurut Goffman, permohonan maaf dianggap melindungi air muka serta menganjurkan perlakuan yang bersesuaian untuk membentuk keharmonian sosial selepas sesuatu kesalahan dilakukan. Berasaskan konsep muka Goffman ini, seterusnya Brown dan Levinson (1987) pula membincangkan permohonan maaf sebagai sejenis lakuan ancaman muka yang melakukan kerosakan kepada muka positif penutur, kerana dalam melakukan permohonan maaf, penutur mengakui yang dia telah melakukan sesuatu kesalahan ataupun melanggar peraturan. Pada masa yang sama, dengan memohon maaf, penutur membayar “hutang” yang terjadi akibat perbuatannya melanggar peraturan, jadi ianya akan memulihkanimbangan interaksi. Memohon maaf juga boleh menjadi sebagai strategi kesopanan negatif: dengan memohon maaf di atas perbuatan lakuan ancaman muka, penutur menunjukkan keengganannya untuk menggugat air muka negatif pendengar dan oleh itu dapat menebus sebahagian daripada kesalahannya.

Menurut Fraser (1981), suatu permohonan maaf berlaku apabila dua syarat asas dipenuhi: Pertama, penutur mengakui bertanggung jawab melakukan sesuatu perbuatan; dan kedua, penutur menyampaikan rasa kesal di atas kesalahan itu. Fraser memberi contoh ayat-ayat seperti: *“I apologize for Xing, but I deny that I did it”* atau *“I apologize for Xing, but I don’t regret it one bit”* tidak boleh digunakan sebagai permohonan maaf. Menurutnya memohon maaf adalah melakukan dua perkara, iaitu mengaku bertanggung jawab dan melahirkan kekesalan di atas kesalahan, walaupun tidak semestinya ke atas perbuatan itu sendiri. Fraser (1981) juga mencadangkan 4 kepercayaan yang perlu dipegang oleh seseorang pemohon maaf.

- a) sesuatu perlakuan, A, telah dilakukan sebelum waktu dia bercakap
- b) A telah menyakiti pendengar
- c) penutur, S, sekurang-kurangnya bertanggung jawab terhadap sebahagian kesalahan itu
- d) S menyesali A

Barnlund dan Yoshioka (1990) pula mencirikan permohonan maaf sebagai: *...in which there is some admission of responsibility of acts which have harmed another person physically, socially, or psychologically.*

Olshtain (1989) mendefinisikan permohonan maaf seperti mana yang diperkatakan oleh Brown and Levinson, iaitu sebagai lakuan bahasa yang bertujuan untuk menyediakan sokongan kepada pendengar yang terkesan oleh gangguan (*affected by a violation*). Apabila bersetuju untuk melakukan sesuatu permohonan maaf, penutur sanggup merendah atau memalukan diri sehingga tahap tertentu serta mengaku akan kesalahan dan bertanggung jawab atas perbuatannya.

Kajian-kajian lepas mendapati bahawa terdapat strategi asas dalam melakukan permohonan maaf. Ramai pengkaji yang telah mengemukakan strategi-strategi asas masing-masing, namun antara yang terawal ialah yang diperkenalkan oleh Olshtain dan Cohen (1983). Mereka mencadangkan “set lakuan bahasa” yang terdiri daripada lima strategi asas iaitu dengan menggunakan terma atau ekspresi permohonan maaf, dengan menyatakan tanggung jawab, dengan memberikan penjelasan, dengan menawarkan pembetulan serta dengan berjanji untuk tidak mengulangi perbuatan. Strategi-strategi ini ada yang digunakan secara bersendirian dan ada

pula yang digunakan secara kombinasi. Kajian ini hanya menumpukan kepada penggunaan strategi penjelasan dalam permohonan maaf bahasa Melayu dan Jepun. Strategi penjelasan dipilih kerana penggunaannya didapati amat tinggi dan wajar diteliti serta diperhalusi.

### Penjelasan

Penjelasan bermaksud ekspresi yang menceritakan mengenai punca ataupun sebab sesuatu kesalahan itu dilakukan. Punca sesuatu kesalahan itu terjadi pula disebabkan faktor luaran di mana si penutur tidak mempunyai kuasa untuk mengawalinya. Menurut Blum-Kulka et.al (1989), penjelasan boleh jadi secara khusus dan berkait. Contohnya seorang yang datang lambat boleh memberi alasan secara khusus seperti “Bas lambat” atau dengan memberi kenyataan secara umum dan implisit yang mengaitkannya dengan situasi seperti “Jalan sentiasa sibuk di waktu pagi”. Penjelasan boleh digunakan secara bersendirian atau pun bersama-sama dengan ekspresi permohonan maaf, sebagaimana menurut Olshtain dan Cohen (1983), penjelasan ditawarkan “...either in addition to or in lieu of an expression of apology”.

Menurut Kotani (1999), penjelasan digunakan untuk menukarkan kualiti sesuatu situasi yang bermasalah. Hasilnya, penutur berupaya untuk mengendalikan sesuatu situasi yang bermasalah itu. Contohnya, dengan memberikan penjelasan mengapa seseorang itu lambat, seseorang itu mungkin difahami oleh pihak yang satu lagi.

Dalam kajian ini strategi penjelasan dibahagikan pula kepada empat substrategi, iaitu:

1. Penerangan / memberi alasan seperti “Saya lambat sebab hujan”
2. Menyatakan tiada niat “Saya tak berniat menyusahkan awak”
3. Mengadili kelakuan “Saya lakukan ini untuk kebaikan awak”
4. Mengurangkan tanggung jawab / menyalahkan orang lain “Awak tidak sepatutnya menyuruh saya...”

### Data

Kajian ini menggunakan interaksi permohonan maaf yang dikutip dari 4 skrip drama Melayu dan 4 skrip drama Jepun sebagai data kajian. Kesemua drama-drama yang dipilih adalah drama komedi. Skrip drama mempunyai beberapa kelebihan, antaranya, ia memaparkan pelbagai situasi melibatkan pelbagai golongan penutur. Skrip drama juga disifatkan sebagai data yang “*non-naturally occurring yet realistic*”. Ia mencerminkan apa yang dianggap sebagai penggunaan

bahasa yang realistik dalam sesuatu komuniti bahasa (Lee, 2008). Permohonan maaf dikutip dengan mengenal pasti situasi-situasi kesalahan, di mana seseorang melakukan kesalahan terhadap orang lain sama ada secara fizikal atau pun secara psikologi. Hatfield & Hahn (2010) mengenal pasti sesuatu permohonan maaf apabila: Pertama, berlaku selepas sesuatu kesalahan; kedua, melibatkan sekurang-kurangnya satu item leksikal mengisyaratkan permohonan maaf secara langsung seperti “*maaf*”, “*gomennasai*” dan sebagainya dan yang ketiga, menyatakan kekesalan atau tanggung jawab. Sebanyak 112 interaksi permohonan maaf dikutip dari drama Melayu dan 116 interaksi dari drama Jepun.

### Dapatan Kajian dan Perbincangan

Jadual berikut menunjukkan penggunaan penjelasan yang ditemui dalam data. Kajian ini menunjukkan perbezaan yang amat ketara dalam penggunaan strategi penjelasan bagi kedua-dua bahasa.

**Jadual 1: Strategi Penjelasan**

Penjelasan	B.Jepun	B.Melayu
Penerangan / memberi alasan	41 (95.4%)	36 (59%)
Menyatakan tiada niat	1 (2.4%)	15 (24.6%)
Mengadili kelakuan	1 (2.4%)	4 (6.6%)
Mengurangkan tanggung jawab; menyalahkan orang lain	0	6 (9.8%)
Jumlah	43 (100%)	61 (100%)

Berdasarkan Jadual 1 di atas, bagi data bahasa Melayu penggunaan strategi penjelasan ditemui sebanyak 61 kali. Daripada jumlah penjelasan sebanyak 61 kali pula, substrategi yang paling banyak ialah penerangan/memberi alasan iaitu 36 kali (59%) , menyatakan tiada niat 15 kali (24.6%), mengurangkan tanggung jawab, menyalahkan orang lain 6 kali (9.8%) dan mengadili kelakuan 4 kali (6.6%).

Bagi bahasa Jepun pula, jumlah penggunaan strategi penjelasan lebih rendah berbanding bahasa Melayu, iaitu 43 berbanding 61. Kebanyakan penjelasan terletak dalam substrategi penerangan/memberi alasan, iaitu sebanyak 41 kali (95.4%) dan masing-masing hanya 1 kali (2.4%) untuk substrategi menyatakan tiada niat dan mengadili kelakuan, serta tiada langsung substrategi mengurangkan tanggung jawab / menyalahkan orang lain. Keadaan ini amat berbeza dengan data Melayu di mana taburan agak sekata bagi semua substrategi walaupun masih

mencatatkan kekerapan yang tinggi untuk substrategi penerangan/memberi alasan. Perbezaan yang ketara di antara bahasa Melayu dan bahasa Jepun dalam kategori penjelasan ini menunjukkan bahawa orang Melayu lebih kreatif dalam menggunakan strategi ini. Orang Melayu juga lebih rasional kerana dengan memberikan penjelasan, mereka cuba membuatkan penutur faham kenapa sesuatu kesilapan itu terjadi. Berikut adalah huraian mengenai keempat-empat substrategi penjelasan:

**a) Penerangan/Memberi Alasan**

Substrategi ini merangkumi penerangan mengapa seseorang itu memohon maaf dan juga punca kesalahan itu terjadi. Substrategi ini merupakan yang paling banyak digunakan, iaitu 36 kali (59%). Strategi penerangan/memberi alasan boleh jadi ringkas seperti [M1] di bawah ini, ataupun penerangan secara panjang lebar seperti [M2]. Penerangan yang ringkas bermaksud mengandungi bilangan klausa yang sedikit seperti satu atau dua klausa manakala penerangan yang panjang pula mengandungi lebih banyak bilangan klausa dalam penerangannya. Walaupun berada dalam substrategi yang sama tetapi cara penerangannya adalah berbeza. Hal ini berlaku mungkin disebabkan kedua-dua situasi ini mempunyai darjah kesalahan yang berbeza di mana untuk situasi [M1] dengan sedikit penerangan sahaja sudah memadai, namun berlainan pula bagi [M2] kerana ianya melibatkan penolakan cinta oleh Iqbal.

[M1] Rosyam terlepas mesyuarat kerana keretanya rosak

Rosyam : **Zal aku betul-betul minta maaf Zal, hari ni je kereta aku kau tau buat hal dua kali.**

Rizal : Ala kau ni kau kaya sangat, kau tukar aje la kereta.

[M2] Iqbal meminta maaf kerana terpaksa menolak cinta Kirana.

Iqbal : **Saya minta maaf, saya terpaksa berterus terang dengan awak. Sebenarnya awak ni seorang gadis yang baik, seorang gadis yang jujur, berbudi bahasa dan pandai ambil hati keluarga saya. Awak hormati saya dan awak begitu menghiburkan hati saya. Pendek kata semua perkara baik awak dah buat termasuklah awak dah selamatkan nyawa saya. Ha, yang itu memang saya takkan lupa sampai bila-bila.Saya dah terhutang nyawa dengan awak, tapi awak**

**bukan gadis idaman saya, bukan. Saya minta maaf.**

Dalam [M2] di atas, Iqbal terpaksa memohon maaf dengan lebih bersungguh-sungguh bagi membuktikan keikhlasan hatinya. Selain menjelaskan mengapa dia tidak dapat menerima cinta Kirana, Iqbal juga memuji-muji Kirana serta menceritakan kembali perihal kebaikan Kirana seperti perbuatan yang telah menyelamatkannya daripada mati lemas. Di akhir penjelasannya, Iqbal dengan tegas menyatakan pendiriannya tidak dapat menerima cinta Kirana dengan menegaskan "...tapi awak bukan gadis idaman saya, bukan."

Menurut Fraser (1981) keberkesanan sesuatu penjelasan itu terletak pada sejauh mana penutur dapat memindahkan tanggung jawab sesuatu kesalahan itu kepada pihak atau sumber lain. Dalam [M1], penutur (Rosyam) telah memberikan alasan bahawa keretanya rosak yang menyebabkan dia terlewat tiba di pejabat dan terlepas menghadiri mesyuarat. Dalam hal ini penutur telah memindahkan tanggung jawab kesalahan itu kepada puncanya, iaitu keretanya yang rosak, dan bukan dirinya sendiri yang menyebabkan kelewatan itu. Namun bagi [M2], penutur (Iqbal) tidak cuba memindahkan tanggung jawab kesalahan kepada pihak lain, di akhir penjelasannya dia hanya menyatakan bahawa dia tidak dapat menerima cinta Kirana walaupun Kirana seorang gadis yang baik kerana Kirana bukan gadis idamannya.

Bagi data bahasa Jepun, kebanyakan penjelasan tertumpu pada substrategi ini, iaitu 95.4% daripada jumlah keseluruhan. Dalam data bahasa Jepun, tidak ditemui penjelasan yang panjang lebar seperti [M2] di atas. Penjelasan yang digunakan dalam data Jepun biasanya ringkas seperti dalam dua contoh, iaitu [J1] dan [J2] di bawah. Dalam [J1], Mineko memberikan penjelasan dengan menyatakan sebab dia belum membeli hadiah harijadi untuk Ann. *Watashi batabata shitete* "saya kelam kabut" menyebabkan dia tidak ada kesempatan untuk membelikan hadiah untuk Ann. Begitu juga dalam [J2], penjelasan yang diberikan oleh Mika hanya sekadar memberitahu Riko *Chotto kyuyo dekichatta* "ada sedikit kecemasan"

[J1] Mineko tiba di majlis harijadi Ann tanpa membawa hadiah

Mineko : お疲れさまです！ 杏ちゃん ごめんなさい。  
私 バタバタしてて プレゼント まだ買ってないんです。  
今から買いに行くけど 何がいい？  
*Otsukaresama desu! Ann chan gomennasai. Watashi batabata shitete purezento mada kattenain desu. Ima kara kai ni iku kedo nani*

*ga ii?*

Terima kasih! Ann, maaf. Saya kelam kabut belum beli hadiah lagi. Sekarang saya nak pergi beli, awak nak apa?

[J2] Mika meninggalkan Riko di bar kerana dipanggil teman lelakinya

Mika : ごめん。ちょっと 急用できちゃった。

***Gomen. Chotto kyuyo dekichatta.***

Maaf. Ada sedikit kecemasan.

Riko : あっ もしかして 新しい彼氏?

*A, moshikashite atarashii kareishi?*

A, teman lelaki baru?

Jika dibandingkan didapati penjelasan dalam bahasa Melayu selain lebih tinggi kekerapannya, ianya juga lebih panjang. Orang Jepun tidak gemar memberikan penjelasan yang panjang lebar kerana mereka menganggap penjelasan sebegitu akan menggambarkan sikap memberi alasan dan defensif. Dapatan ini menyokong hasil kajian oleh Barnlund dan Yoshioka (1990), Kumagai (1993), Kotani (1999). Sebaliknya orang Melayu memilih untuk memberikan penjelasan yang secukupnya serta tidak terhenti di peringkat ekspresi maaf sahaja. Barangkali ini disebabkan orang Melayu bukan hanya menganggap memohon maaf itu penting, tetapi dimaafkan juga adalah penting. Keadaan ini dapat dilihat dalam kehidupan seharian masyarakat Melayu yang sentiasa memohon maaf di waktu hendak berpisah, walaupun tidak terdapat kesalahan secara khusus yang telah dilakukan. Hal ini ada kaitannya dengan ajaran Islam yang menganjurkan perbuatan memohon maaf sesama manusia. Oleh sebab mendapat kemaafan itu juga amat penting bagi orang Melayu menyebabkan mereka cenderung memberikan penjelasan yang panjang lebar apabila memohon maaf.

#### **b) Menyatakan Tiada Niat**

Substrategi ini menunjukkan perbuatan yang dilakukan adalah tidak disengajakan dan di luar kawalan penutur, seperti contoh [M3] di bawah Kirana telah terlanggar dua orang wanita di kaki lima kedai semasa berselisih. Dalam [M4] juga sama kerana Nurul tidak sengaja memasukkan badam ke dalam kek yang dimasaknya mengakibatkan Rosyam terlantar di hospital akibat alahan.

[M3] Kirana terlanggar dua wanita secara tidak sengaja sehingga menyebabkan salah seorang wanita yang dilanggarnya amat marah kerana barang-barangnya jatuh bertaburan.

- Binda : Eh, kau buta ke? Nak kata kau buta kau pakai cermin mata besar.  
 Kirana : **Saya minta maaf cik, saya tak nampak, saya tak sengaja.**  
 Binda : Maaf, maaf, maaf. Sekarang aku nak kau bayar ganti rugi barang aku ni. Habis bertaburan.  
 Kirana : Saya ganti.  
 Mimi : Tak payah ganti, *small matter*. Dia dah minta maaf dah tu. Kan dia dah cakap.  
 Binda : Kau kata perkara kecik, kelim kabut macam tu, menyusahkan orang sajalah!

[M4] Nurul melawat Rosyam di hospital yang alahan akibat makan badam dalam kek yang dimasak Nurul.

- Nurul : **Awak, saya minta maaf wak, saya tak sangka benda nak jadi macam ni.**  
 Rosyam : *No, no, no*, tak, tak, tak, awak tak ada buat silap apa pun. Awak tak salah, tak ada, mana ada. Tak adalah.

Berdasarkan kedua-dua contoh [M3] dan [M4] di atas, menunjukkan dalam substrategi ini juga penutur Melayu lebih banyak memberikan penjelasan. Bagi bahasa Jepun, substrategi ini hanya mempunyai satu contoh, iaitu [J3]. Dalam kes ini, penutur tidak terus cuba memberi penjelasan tetapi hanya memohon maaf.

[J3] Kamisaka tersalah cakap mengenai Akiyama yang belum berkahwin. Soal perkahwinan sensitif bagi Akiyama kerana dia belum berkahwin pada usia 33 tahun.

- Akiyama : 一人でって何よ！？人のこと 寂しい女みたいに。  
*Hitori de tte nani o? hito no koto sabishii onna mitai ni.*  
 Apa maksud awak seorang diri? Anggap saya ni kesunyian.  
 Kamisaka : そういつもりじゃ…ただ口がすべったというか。  
***Souiu tsumori ja...tada kuchi ga subetta toiu ka.***  
 Saya tak bermaksud begitu. Cuma tersasul.  
 Akiyama : すべったって… じゃあそう思ってるんじゃない。  
*Subetta tte...jaa sou omotterun janai.*  
 Apa pula tersasul...awak memang fikir begitu.  
 Kamisaka : いや すいません。  
*Iya suimasen.*  
 Tidak.Maaf.

Akiyama : もういいッ。  
*Mou ii.*  
 Sudahlah.

Ujaran *Souiu tsumori ja* “Saya tak bermaksud begitu” menunjukkan Kamisaka secara tidak sengaja membangkitkan hal yang menjadi kemarahan Akiyama. Seterusnya Kamisaka menjelaskan yang dia hanya tersasul. Apabila Akiyama masih marah, Kamisaka akhirnya tidak lagi cuba mempertahankan dirinya, sebaliknya hanya memohon maaf (*sumimasen*). Orang Jepun sebagai pendengar juga tidak suka mendengar alasan yang panjang kerana mereka menganggapnya tidak penting (Kotani, 1999).

### c) Mengadili Kelakuan

Apa yang dimaksudkan dengan mengadili kelakuan ialah penutur menilai perbuatannya sebagai untuk kebaikan pendengar. Seperti kata Niko dalam [M5], dia berniat baik apabila menyiasat siapakah Osman Ali yang disukai oleh Lara. Perbuatannya mendapatkan maklumat sebenar mengenai Osman Ali melukakan hati Lara setelah mendapati dirinya ditipu, lelaki itu berbadan gemuk dan bukannya kacak sebagaimana dalam gambar. Ujaran *I buat macam tu sebab I tak nak you kena tipu* lagi menunjukkan Niko merasakan tujuannya baik apabila mendedahkan hal itu agar Lara tidak terus ditipu.

[M5] Niko telah menyiasat mengenai Ozi dan mendapati pemuda itu sebenarnya bertubuh gemuk lalu mendedahkannya kepada Lara.

Niko : *Lara, I'm sorry, ok. I takda niat pun nak sakitkan hati you. I buat macam tu sebab I tak nak you kena tipu lagi.*

Lara : *No, you're right, ok. Memang dia Osman Ali.*

Hanya terdapat satu sahaja situasi yang menggunakan strategi ini dalam data Jepun, iaitu dalam [J4] berikut:

[J4] Yasuno membuat kejutan bagi meraikan kejayaan Kotaro menerbitkan novel, tanpa mengetahui bahawa sebenarnya Kotaro telah ditipu oleh penerbit.

Yasuno : 耕太郎君 何か疲れてる？驚かせようと思って何か都合も聞かずに ごめんね。

*Kotaro kun nanka tsukareteru? Odorokaseyou to omotte nanka tsugou mo kikazu ni gomen ne.*

Kotaro awak penatkah? Saya berniat untuk melakukan kejutan buat awak tanpa bertanya terlebih dahulu, maaf ya.

Kotaro : いえ。  
Ie.  
Tak.

Yasuno meminta maaf kepada Kotaro setelah mendapati Kotaro dalam keadaan tidak gembira apabila dia diraikan. *Odorokaseyou to omotte* “Saya berniat untuk membuat kejutan”. Biasanya sesuatu majlis secara kejutan adalah untuk membuatkan orang yang diraikan itu merasa gembira dan dihargai. Oleh itu Yasuno mengadili kelakuannya sebagai berniat baik apabila merancang majlis tersebut. Tanpa diduganya Kotaro merasa tidak gembira akibat telah ditipu oleh penerbit novel.

#### d) Mengurangkan Tanggung Jawab, Menyalahkan Orang Lain

Dalam data Melayu terdapat 6 kali (9.8%) substrategi ini digunakan tetapi tiada penggunaan dicatatkan dalam data Jepun. Dalam kategori ini penutur tidak mahu menerima tanggung jawab secara keseluruhannya, tetapi meletakkan sebahagian kesalahan pada orang lain. Misalnya dalam [M6] dan [M7] berikut :

[M6] Pak Mail datang bertemu Rosyam untuk menyelesaikan masalah rumahtangga Nurul dan Rosyam.

Pak Mail : Cara kamu bercakap dengan Ain menghina kami.  
Rosyam : Saya minta maaf bah, tapi abah tak boleh nak letak semua kesalahan tu atas bahu saya seratus peratus sebab Ain yang mula dulu bah. Dia buat benda besar, perkara besar tak bincang dengan saya dulu. Saya suami dia.

[M7] Marina membatalkan rancangan untuk ke Langkawi bersama Rosyam.

Rosyam : *You* tau tak, *I* dah *standby* semua beg-beg baju dalam kereta. *I* dah *cancel* semua *appointment I three days in advanced*. Sekarang *you* bagitau *I* tak jadi.  
Marina : Sayang, I minta maaf, **bukan I yang cakap, tapi pihak pengurusan yang cakap macam tu.**  
Rosyam : *You* bagi tau dengan dia oranglah. Lain kali kalau tak *confirm*, jangan buat dulu, menyusahkan orang, menyusahkan *I*. *I* dah *cancel* semua *appointment I*. Sekarang ni *I* mungkin dah hilang satu *business* tau.

Contoh [M6] di atas amat jelas sekali penutur (Rosyam) cuba mengurangkan tanggung jawab apabila dia meminta maaf dan setelah itu menyatakan *tapi*, menunjukkan bahawa walaupun dia meminta maaf tetapi dia juga menyalahkan isterinya atas masalah yang terjadi dalam rumahtangganya dengan Ain (Nurul). [M7] juga begitu, Marina menyatakan dia minta maaf, namun menyatakan *bukan I yang cakap, tapi pihak pengurusan yang cakap macam tu* bagi membuktikan bukan dia yang menjadi punca atau membuat keputusan pembatalan rancangan untuk ke Langkawi. Kata hubung “*tapi*” bertindak menjadi klu kepada memindahkan alasan. Ini bukti linguistik di mana “*tapi*” bertindak sebagai penafian. Subkategori ini tidak ditemui dalam data Jepun. Ini dapat memberi gambaran bahawa substrategi ini mungkin tidak menjadi pilihan dalam kalangan penutur Jepun, sekaligus membayangkan bahawa orang Jepun tidak gemar menyalahkan orang lain apabila memohon maaf. Bagi orang Melayu pula, mereka hanya bersikap rasional dengan menerangkan perkara yang sebenarnya berlaku.

### Kesimpulan

Kajian ini telah menunjukkan perbezaan yang ketara dalam penggunaan strategi penjelasan dalam permohonan bahasa Melayu dan Jepun. Penutur Melayu bukan sahaja menggunakan lebih banyak penjelasan berbanding bahasa Jepun, tetapi juga menggunakan lebih banyak substrategi yang berlainan. Penggunaan substrategi mengurangkan tanggung jawab/ menyalahkan orang lain pula tidak ditemui dalam data bahasa Jepun. Ini menunjukkan orang Jepun tidak gemar memberikan alasan apabila memohon maaf serta tidak cuba menyalahkan pihak lain.

Keputusan ini selaras dengan kajian-kajian lepas yang dilakukan oleh Barnlund dan Yoshioka (1990), Kumagai (1993) dan Tamanaha (2003) yang menunjukkan penggunaan kategori penjelasan yang lebih rendah dalam bahasa Jepun berbanding bahasa Inggeris Amerika. Menurut Barnlund dan Yoshioka (1990), ini adalah kerana orang-orang Jepun lebih mementingkan keharmonian. Mereka lebih cenderung mengakui kesilapan berbanding memberi penjelasan kerana menganggap penjelasan yang berlebih-lebihan tidak begitu membawa kebaikan, selain mereka juga tidak gemar mendengar penjelasan. Hal ini berbeza dengan masyarakat Melayu. Orang Melayu merasakan tidak kuat sesuatu permohonan maaf itu tanpa memberikan penjelasan yang secukupnya. Melalui penjelasan, penutur mengharapkan pengertian

oleh pihak pendengar kerana bagi orang Melayu, bukan sahaja memohon maaf itu penting, tetapi juga permohonan maaf yang diterima juga adalah penting.

### RUJUKAN

- Barnlund, D.C., & Yoshioka, M. 1990. Apologies: Japanese and American styles. *International Journal of Intercultural Relations*, 14, 193-206.
- Blum-Kulka, S., House, J & Kasper, G. (pnyt) (1989). *Cross-cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood (N.J.): Ablex.
- Brown, P. & Levinson, S.1987. *Politeness: Some Universals in Language Use*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fraser, B.1981. On Apologizing. In F. Coulmas (pnyt.). *Conversational Routine*, hlm. 259-271. The Hague: Mouton de Gruyter.
- Garcia, C.1989. Apologizing in English: Politeness strategies used by native and non-native speakers. *Multilingua* 8 (1):3-20.
- Goffman, E. 1971. *Relations in public*. New York: Basic Books.
- Hatfield, H. & Hahn, J.W. 2011. What Korean apologies require of politeness theory. *Journal of Pragmatics* 43: 1303-1317.
- Ide, R. 1998. "Sorry for your kindness": Japanese interactional ritual in public discourse. *Journal of Pragmatics* 29: 509-529.
- Olshtain, E & Cohen, A.1983. Apology: A speech act set. Dlm. Wolfson, N & E.Judds (pnyt.). *Sociolinguistics and language Acquisition*, hlm. 18-35. Mass.: Newbury House.
- Olshtain, E. 1989. Apologies across languages. Dlm. S. Blum-Kulka et al., (pnyt.). *Cross-Cultural Pragmatics: Request and Apologies*, hlm. 248-272. Norwood: N.J. Ablex.
- Kim, H. 2008. The semantic and pragmatic analysis of South Korean and Australian English apologetic speech acts. *Journal of Pragmatics* 40, 257– 278
- Kotani, M.1999. Accounting actions of Japanese in the United States: An exploration of views and practices in communicating with Americans. Tesis Doktor Falsafah. Temple University.
- Lee, J. S. 2008. The battle of the sexes in Korean entertainment media: Husband vs wife in TV drama. *Journal of Pragmatics* 40: 2175-2196.
- Kumagai, T. 1993. Remedial interactions as face-management: The case of Japanese and Americans. Dlm. Matsuda Tokuichiro (pnyt.). *Kyooju kanreki kinen ronbunshuu*.Tokyo: Iwasaki Linguistic Circle.
- Suszczynska, Malgorzata, 1999. Apologizing in English, Polish and Hungarian: different languages, different strategies. *Journal of Pragmatics* 31: 1053-1065.
- Tamanaha, M. 2003. Interlanguage speech act realization of apologies and complaints. The performances of Japanese L2 speakers in comparison with Japanese L1 and English L1 speakers. Tesis Doktor Falsafah. University California Los Angeles.