

**OOOPS.. MAAF : STRATEGI KESOPANAN DAN PENEBUS
KESALAHAN**

***OOOPS..MAAF: POLITENESS STRATEGY AND THE
REDEMPTION OF OFFENCE***

MASLIDA YUSOF

MARLYNA MAROS

MUHAMMAD FADZELI JAAFAR

ABSTRAK

Kajian ini meneliti pola dan strategi lakuan maaf dalam kalangan pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia berasaskan kepada aspek sosiopragmatik. Data diperoleh dengan menggunakan kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) iaitu satu bentuk soal selidik yang menyediakan situasi-situasi tertentu dan responden diminta memberi jawapan berdasarkan situasi-situasi tersebut. Data dianalisis dengan menggunakan model CCSARP (Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns) oleh Blum-Kulka et al., 1989 yang mencadangkan satu set strategi asas (formula semantik) bagi menyempurnakan perlakuan maaf iaitu Penunjuk Tindakan Illokusyenari, mengambil tanggung jawab, memberi alasan, menawarkan pembaikan dan berjanji tidak mengulangi. Kajian ini menunjukkan ekspresi maaf dalam kalangan pelajar adalah satu permintaan untuk mendapat keampunan dan juga sebagai satu strategi untuk menebus kesalahan yang dilakukan terhadap pendengar.

Kata kunci: Lakuan bahasa maaf, Tugas penyempurnaan wacana (TPW), Model CCSARP, sosiopragmatik, formula semantik.

ABSTRACT

This study examines the patterns and strategies the speech act of apologizing among Universiti Kebangsaan Malaysia's students, based on sociopragmatics aspect. This study utilizes data from Discouce Completion Task (DCT). DCT is a questionnaire containing a particular situations and respondents were asked to give response based on those situations. Data were analyzed based on CCSARP model (Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns) by Blum-Kulka et al., 1989. Blum-Kulka proposed a set of basic strategies (Semantics formula) to accomplish an apology, namely Illocutionary force indicating devices, taking responsibility, explanation or account, offer of repair and promise of forbearance. This study shows that the expressions "maaf" among students are requests for forgiveness and also could be considered as a strategy to redeem their offence towards the hearer.

Key words: The speech act of apologizing, Discouce Completion Task (DCT), CCSARP model, sociopragmatic, semantic formula

Pendahuluan

Ungkapan seperti "maaf", "Saya minta maaf" atau "sorry" sering didengar apabila pelaku kesalahan menyadari akan berlakunya kecelakaan atau kesilapan terhadap pendengar. Perkataan "maaf" atau "sorry" yang diungkapkan menandakan perasaan dan perbuatan penutur untuk menebus kesalahan penutur terhadap kesalahan yang telah berlaku. Lakuan maaf merupakan salah satu daripada lakuan ekspresif yang mengungkapkan perasaan penutur kepada pendengar. Mengikut Goffman (1971 dalam Fay Wouk 2006) memohon/meminta maaf berfungsi (apology) sebagai lakuan untuk memulihkan keadaan,

juga satu keadaan membetulkan keadaan secara verbal yang digunakan apabila norma-norma sosial telah dilanggar melalui kesalahan yang berkemungkinan benar atau kesalahan yang benar-benar berlaku. Menurut Brown dan Levinson (1987), “apologies” ialah lakuan ancaman air muka; Apabila seseorang mengambil keputusan untuk memohon maaf secara verbal, si penutur pada satu tahap tertentu bersedia untuk memalukan dirinya dan mengaku akan kesalahan tersebut dan bertanggung jawab terhadap kesalahan tersebut. Oleh itu lakuan memohon maaf merupakan keadaan menjaga air muka kepada si pendengar dan menjadi ancaman air muka kepada sipenutur.

Lakuan maaf boleh diteliti dari sudut penutur atau pendengar. Dari sudut penutur, ia merupakan perlakuan/ungkapan maaf yang digunakan oleh pihak yang membuat kesalahan manakala dari pihak pendengar ia berkaitan dengan kerelaan pendengar melepaskan atau membebaskan seseorang daripada kesalahan yang telah dilakukan itu. Sehubungan dengan itu kajian ini akan meneliti lakuan maaf sebagai satu daripada penanda sopan dan sebagai strategi penebus kesalahan yang dilakukan dalam kalangan pelajar IPTA khususnya pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Dengan itu, bentuk kata maaf yang diteliti adalah daripada pihak penutur dan bukan perlakuan memaafkan daripada pihak yang mendapat malang/kecelakaan.

Perkataan Maaf

Dalam bahasa Melayu perlakuan maaf diungkapkan melalui dua kata/bentuk lazim/popular iaitu kata ‘maaf’ dan munculnya kata pinjaman Inggeris ‘sorry’ [sori]. Kata maaf boleh mengikuti kata kerja kehendak atau permintaan iaitu *minta/mohon (sesuatu)* seperti *minta maaf* atau *mohon maaf* yang muncul dalam situasi formal dan boleh muncul sebagai pemula bicara atau unsur pemula (alerter) yang mendahului permohonan maaf yang sebenar. Walau apa bentuk yang digunakan, namun maksud atau niat yang terkandung dalam kata

‘maaf’ atau ‘sorry’ dianggap menyampaikan maksud yang sama iaitu permohonan/permintaan yang eksplisit agar sesuatu kesalahan yang telah dilakukan itu dianggap selesai.

Model

Model maaf yang digunakan dalam kajian ini disesuaikan daripada model CCSARP (Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns) yang dikembangkan oleh Blum-Kulka et al., 1989 yang mencadangkan satu set strategi asas (formula semantik) bagi menyempurnakan perlakuan maaf iaitu guna istilah maaf, mengambil tanggung jawab, memberi alasan, menawarkan pembaikan, janji tidak mengulangi, menunjukkan kerisauan terhadap pendengar. Model ini secara empirikalnya telah diuji dan pengaplikasian model ini dalam berbagai-bagai bahasa telah menunjukkan kejayaan (Olshtain 1989).

- (1) IFIDS (Illocutionary force indicating devices) (Penunjuk Tindakan Illokusyenari)
 - a. Ungkapan penyesalan
 - b. Menawarkan kemaafan
 - c. Permintaan bagi kemaafan, contoh: Maafkan saya

- (2) Penjelasan

- (3) Bertanggung jawab
 - a. Menyalahkan diri sendiri, contoh: salah saya buat awak tertunggu
 - b. Tidak sengaja, contoh: saya tidak sengaja
 - c. Ekspresi mempertahankan diri, contoh: saya terlupa nak pulangkan buku awak
 - d. Ekspresi rasa malu, contoh: Malunya saya...
 - e. Enggan mengakui kesalahan

Menafikan tanggung jawab, contoh: Bukan salah saya
Menyalahkan pendengar, contoh: Salah awak..

- (4) Mengambil berat pendengar, contoh: Saya harap saya tidak membuatkan awak sedih, awak Ok?
- (5) Menawarkan pembaikan, contoh: Saya akan ganti yang baru.
- (6) Janji tidak mengulangi, contoh: Saya tidak akan buat lagi

Model ini telah menunjukkan bahawa apabila memohon maaf, maka menjadi kebiasaan penutur untuk memilih beberapa strategi verbal (dikelompokkan kepada 6 super strategi utama) dan diandaikan bahawa pilihan dan realisasi linguistik terakhir bagi strategi-strategi tersebut adalah berdasarkan konteks dan peka-budaya. Selain itu model ini juga membantu mendedahkan persamaan yang merentas-budaya dalam merealisasikan perlakuan maaf.

Kajian ini menggunakan kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW). TPW mengandungi tujuh situasi/peristiwa yang memerlukan kemaafan akibat beberapa kesalahan yang diwujudkan. Peristiwa atau situasi yang diwujudkan berlaku dalam kampus (kolej, perpustakaan, fakulti dan kafeteria). Situasi-situasi tersebut merangkumi kelewatan memulang buku, meletakkan kenderaan di tempat yang salah, telefon bimbit berbunyi di perpustakaan, terpijak kaki seseorang, tersilap memanggil seseorang, menyebabkan baju rakan hangus dan menghabiskan kredit rakan (Lihat lampiran). Situasi/peristiwa ini dibentuk berdasarkan hubungan penutur dengan pendengar dari segi jarak sosial (rapat dan jauh) dan status (ditentukan oleh posisi sosial seperti pensyarah atau pekerja pentadbiran). Selepas setiap peristiwa/situasi, responden perlu menyatakan bagaimana pernyataan maaf diberikan terhadap situasi yang dinyatakan itu. Sebagai contoh diberikan beberapa situasi kesilapan yang memerlukan

responden menyatakan bagaimana ekspresi maaf akan diungkapkan sekiranya mereka berada dalam situasi/keadaan tersebut.

Bilik/dewan kuliah

- a) Anda terlewat memulangkan buku pensyarah yang anda pinjam.
- b) Anda terlewat memulangkan buku rakan anda

Perpustakaan

- a) Kakitangan perpustakaan menegur anda kerana telefon bimbit anda berbunyi.
- b) Seorang pelajar yang tidak dikenali menegur anda kerana telefon bimbit anda berbunyi.

Data yang diperoleh boleh dipertimbangkan sebagai gambaran awal tentang pola dan strategi perlakuan maaf dalam kalangan pelajar. Walau bagaimanapun pengkaji tidak menafikan sokongan data etnografi diperlukan untuk mendapatkan gambaran perlakuan maaf dengan lebih lengkap dan sempurna. Antara kelebihan kaedah TPW ialah pengkaji dapat mengumpul dan memperoses data dengan cepat, jumlah data yang besar boleh diselidiki dengan mudah berbanding kaedah lakon-peranan yang seterusnya memudahkan analisis statistik dilakukan (Fay Wouk 2006). Subjek kajian ini terdiri daripada pelajar tahun satu Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan sesi 2008/2009. Seramai 264 orang pelajar yang terdiri daripada lelaki dan perempuan dijadikan responden.

Analisis

Dalam kajian ini, kebanyakan permohonan maaf dimulai dengan kata “maaf” atau “sorry” sebagai leksikal asas. Hasil kajian mendapati ada empat pola permohonan maaf dilakukan oleh kalangan pelajar iaitu:

- a. IFIDS (Illocutionary Force Indicating Devices)
- b. IFID + strategi sokongan
- c. Maaf tidak langsung
- d. Gabungan

POLA 1

1. IFIDS

IFIDS adalah berbentuk formula, mengandungi berbagai-bagai kata kerja performatif eksplisit yang mengungkapkan maaf atau keampunan. Pola ini agak lazim ditemui dan mudah digunakan yang memperlihatkan lakuan maaf penutur secara eksplisit, misalnya *maaf, saya minta maaf, maafkan saya* atau *sorry*. Dalam kebanyakan situasi, ‘lakuan pemulihan/pembaikan’ dimulai dengan IFID tanpa mengira situasi atau siapa yang terlibat dalam situasi tersebut.

1a) Maaf/”sorry”

- a. Maafkan saya
- b. saya minta maaf
- c. Minta maaf yer

1b) Adverba penguat

- a. Saya amat meminta maaf atas keseluruhan yang saya telah lakukan.

- b. Maaf sangat-sangat, aku terlupa untuk pulangkan buku ini
- c. Minta maaf la sangat, saya tak tahu.

1c) Ekspresi perasaan

- a. Alamak! Maaf ye, nanti saya ganti balik.
- b. Alamak!!!, Farah, maafkan saya, saya telah merosakkan baju awak.
- c. Ya Allah, macam mane boleh jadi macam tu..

1d) Ungkapan yang menandakan laras maaf

- a. Assalamualaikum doktor, saya minta maaf kerana lewat memulangkan buku doktor.
- b. Assalamualaikum Dr/ Prof, saya ingin minta maaf kerana lewat menghantar buku yang saya pinjam minggu lepas
- c. Puan, saya mohon maaf kerana lewat memulangkan buku yang telah saya pinjam. Harap puan memaafkan saya.

1e) Dua kata penguat atau ulangan adverba penguat

- a. Minta maaf banyak-banyak
- b. Minta maaf banyak-banyak, saya tidak sengaja melakukannya.
- c. Eh, I am so so so sorry. Tidak sengaja ‘menghanguskan’ baju kamu!! Sorry.

1f) Tolong

- a. Tolong maafkan saya

1g) Risaukan pendengar

Penutur mengambil berat perasaan pendengar apabila menyedari kesalahan telah dilakukan.

- a. Minta maaf encik! Adakah kaki encik mengalami kecederaan!
- b. Minta maaf, adakah kaki awak ok?

POLA 2

Pola ini memperlihatkan penggunaan kata maaf/sorry yang eksplisit dan diikuti dengan salah satu strategi yang telah dibincangkan oleh Blum-Kulka et al. (1989) seperti bertanggung jawab dengan kesalahan yang dilakukan, memberi penjelasan terhadap kesalahan yang dilakukan, menawarkan pembetulan/pembaikan terhadap kesalahan yang dilakukan dan berjanji tidak mengulangi kesalahan tersebut.

2a) IFID+ Bertanggung jawab

Dalam cubaan untuk melegakan pendengar, penutur memilih mengungkapkan kebertanggungjawabannya terhadap kesalahan yang telah dilakukan terhadap pendengar yang mewujudkan keperluan kepada perlakuan maaf. Dengan kata lain, si penutur mengaku akan kesalahannya.

i. IFID+ Menyalahkan diri sendiri

Penutur dengan jelas mengakui kenyataan yang dia (penutur) itu telah melakukan kesalahan.

- a. Oh maafkan saya, nampaknya saya tersalah orang
- b. Minta maaf kecuaiian saya.
- c. Minta maaf ya encik, saya tidak perasan.

ii. IFID+Tidak sengaja

Penutur dengan jelas menyatakan yang dia (penutur) tidak ada niat/ tidak sengaja untuk menyakiti pendengar apabila melakukan kesalahan itu.

- a. Maafkan saya puan, saya tidak sengaja memijak kaki puan, tolong maafkan saya.

- b. Minta maaf, saya tidak sengaja
- c. Maaf, saya tidak sengaja

iii. IFID+Mengungkapkan rasa malu

- a. Alamak, malunya, sorry eh
- b. Oh malunya, minta maaf saya salah orang...

iv. Pengakuan terhadap fakta tetapi bukan tanggung jawab

Penutur tidak menafikan penglibatan beliau dalam kesalahan itu tetapi menahan daripada bertanggung jawab secara terbuka.

- a. Maaf Encik! Saya tak nampak papan tanda
- b. sorry, dah tak ada parking lot lain. Saya letak kejab je.

v. Enggan untuk mengaku salah

Si penutur menolak untuk bertanggung jawab terhadap kesalahan yang dilakukan berdasarkan cara berikut:

Menafikan tanggung jawab

- a. Sori pak cik, saya pelajar tahun satu, saya tidak tahu.
- b. Minta maaf encik, saya tidak tahu
- c. Hoi, sorry, aku ada hal tadi

2b) IFID+ memberi penjelasan atau pertimbangan

Memohon maaf dengan menyatakan alasan atau kewajaran kesalahan itu dilakukan.

- a. Mohon maaf, saya tak perasan sini adalah tempat meletak kereta kaki tangan.

- b. maaf tuan/encik/Dr, buku ini tebal dan susah nak faham
- c. Maaf awak, saya terlupa nak angkat seterika masa telefon saya berbunyi.

2c) IFID+Menawarkan pembaikan/pembetulan keadaan

Jika kerosakan atau keadaan tidak menyenangkan itu memberi kesan/pengaruh kepada pendengar, maka si penutur boleh memilih untuk menawarkan pembaikan terhadap situasi tersebut. Tawaran ini mestilah secara langsung berkait dengan kesalahan yang dilakukan. Dengan lain perkataan kita hanya membetulkan kesalahan yang boleh/dapat dibaiki/dibetulkan.

- a. Maafkan saya, saya akan gantikannya untuk awak.
- b. Ju, maafkan saya kerana telah merosakkan baju kamu. Saya janji akan menggantikannya dengan yang lain.
- c. Minta maaf encik, saya akan alihlan kenderaan saya dengan segera.
- d. Minta maaf, saya akan bayar.
- e. Sorry ek, nanti I belanja makan.

2d) IFID+ Berjanji tidak mengulangi kesalahan itu

Apabila perasaan bersalah penutur cukup kuat, penutur mungkin merasakan dia perlu berjanji bahawa kesalahan itu tidak akan berlaku/akan dilakukan lagi.

- a. Saya mohon maaf dan berjanji tidak akan mengulanginya lagi.
- b. Maafkan saya, saya berjanji akan mematikan telefon bimbit ini apabila di dalam perpustakaan
- c. Maafkan saya encik, saya janji tidak akan mengulanginya lagi.

POLA 3

PERMOHONAN MAAF TIDAK LANGSUNG

Apa yang dimaksudkan permohonan maaf tidak langsung ialah pola ini tidak mengandungi kata kerja maaf yang eksplisit (IFID) tetapi dinyatakan mengikut situasi khusus dan secara tak langsung menggambarkan kandungan sesuatu situasi yang membayangkan lakukan maaf itu diperlukan. Strategi- strategi penjelasan, menawarkan pembaikan dan berjanji tidak mengulangi adalah antara strategi yang melibatkan situasi khusus dan penutur memperlihatkan isi/kandungan kesalahan yang telah dilakukannya.

- a. Wei, aku tak sengaja la, nanti aku ganti. (tidak sengaja+pembaikan)
- b. Ye saya tahu salah saya. Terima kasih kerana prihatin (menyalahkan diri sendiri)
- c. Janji tak buat lagi. (janji tak mengulangi)
- d. Saya akan ganti ia semula .(pembaikan)
- e. Aku terhanguskan baju kau, nanti aku ganti.(Mengakui kenyataan+pembaikan)
- f. Astagfirulla...awak, saya tak sengaja seterika tu terlalu panas (tidak sengaja+ penjelasan)

POLA 4

MENGGABUNGKAN BEBERAPA POLA DI ATAS

Maaf selain boleh diungkapkan melalui gabungan salah satu daripada strategi di atas, maaf juga boleh ditunjukkan melalui gabungan strategi-strategi tersebut.

| IFID | BERTANGGUNG JAWAB | PENJELASAN |
|---------------|---------------------------------------|------------------------------|
| a. Sorry, | tersilap orang | ingatkan kawan saya tadi |
| b. Ana sorry, | aku tak sengaja nak rosakkan baju kau | aku memang tak Perasaan tadi |

| IFID | BERTANGGUNG JAWAB | PEMBAIKAN |
|---------------------|-------------------------|---|
| c. Sorry weh, | aku tak sengaja | nanti aku ganti baju kau balik |
| d. Ju, maafkan saya | kerana telah merosakkan | saya janji akan menggantikan dengan baju kamu yang lain |

| BERTANGGUNG JAWAB | IFID | PEMBAIKAN |
|--------------------------------------|------------|--------------------------------------|
| e. Ima, aku terlebih guna kredit kau | maaf ye, | nanti aku ganti semula |
| f. Baju awak hangus la, | sorry la. | Nanti saya beli yang baru untuk awak |
| g. Awak..baju hangus.. | sorry ea.. | nanti kita ganti. |

Perbincangan

1. Maaf sebagai penanda kesopanan

Berdasarkan pola lakuan maaf yang ditunjukkan di atas, kajian ini memperlihatkan responden menggunakan penanda maaf (IFID) atau IFID + strategi dalam kebanyakan situasi yang menuntut perlakuan maaf dilakukan. Hal ini menunjukkan kebanyakan pelajar **tahu** dan **sedar** bahawa apabila sesuatu kesalahan/kesilapan berlaku maka keperluan untuk meminta kemaafan atas kesalahan yang berlaku perlu

ditunjukkan. Sehubungan dengan itu, para pelajar ini boleh dianggap sebagai mempunyai kecekapan berkomunikasi iaitu berkemampuan untuk menyesuaikan perlakuan bahasanya mengikut situasi yang dalam kajian ini memperlihatkan keupayaan mereka melaksanakan satu lakuan tutur (ekspresif) mengikut situasi yang memerlukan lakuan maaf itu dilakukan. Kesedaran mereka agar maaf dilafazkan apabila menyedari sesuatu kesalahan telah berlaku memperlihatkan mereka telah berlaku sopan terhadap pihak yang mengalami kecelakaan/ musibah tersebut. Ungkapan kata ‘maaf’ atau ‘sori’ dianggap sebagai penanda sopan yang mewakili dan melambangkan mereka menyedari kesalahan yang telah dilakukan (sama ada kesalahan kecil atau besar) dan dengan lakuan maaf itu mereka mengharapkan kesalahan itu dapat ditebus atau dibaiki. Kajian mendapati tidak ada perbezaan yang besar antara lakuan responden lelaki dan responden perempuan dalam melaksanakan lakuan maaf sebagaimana ditunjukkan dalam jadual 1.

| | IFIDS | BERTANGGUNG JAWAB+IFIDS | PENJELASAN + IFIDS | MENAWARKAN PEMBAIKAN + IFIDS | JANJI TIDAK MENGULANGI + IFIDS | MAAF TIDAK LANGSUNG | TIADA JAWAPAN | CAMPUR |
|-----------|-------|----------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------|---------------|--------|
| LELAKI | 44% | 33% | 5% | 11% | 1% | 2% | 1% | 3% |
| PEREMPUAN | 41% | 33% | 6% | 13% | 2% | 1% | 1% | 3% |

Pengungkapan kata maaf atau sori oleh pihak yang membuat kesalahan akan meminimumkan rasa kurang selesa atau kurang senang daripada pihak pendengar akibat kesalahan atau kecelakaan yang berlaku. Lakuan maaf mencerminkan pihak yang membuat kesalahan akur dengan kesalahan yang telah berlaku dan mencerminkan yang pelaku kesalahan itu mempunyai sikap yang baik dan rasa hormat terhadap

pihak yang mendapat kecelakaan itu dan hal ini dapat dikaitkan dengan lakuan bersopan bagi pihak penutur (yang bersalah) yang mengikut Leech (1983) berdasarkan skala kerugian-keuntungan (cost benefit scale), seseorang dapat dikatakan santun apabila apa yang dituturkannya merugikan dirinya sendiri iaitu dalam situasi ini melaksanakan lakuan maaf oleh penutur telah memalukan atau merendahkan dirinya kepada pendengar.

11. Maaf sebagai strategi penebus kesalahan

Dalam kajian ini kebanyakan permohonan maaf menggunakan maaf dan “sorry” sebagai leksikal asas. Berdasarkan pola yang ditunjukkan di atas, didapati perlakuan maaf dalam kalangan mahasiswa UKM menggunakan pola IFID dan juga pola IFID + strategi. Penggunaan pola IFID + strategi menunjukkan penutur bukan sahaja bersopan (apabila mengungkapkan kata maaf apabila menyedari kesalahan berlaku) tetapi juga cuba membaiki atau menebus kesalahan yang telah berlaku iaitu sama ada bertanggung jawab, membuat penjelasan dan sebagainya. Antara strategi maaf yang paling banyak digunakan oleh responden ialah strategi yang mengungkapkan tanggung jawab penutur yang mengaitkan dengan pengakuan salah penutur (sama ada IFID + tanggung jawab penutur atau \emptyset + tanggung jawab penutur) merupakan strategi yang paling kerap digunakan oleh para pelajar (lihat jadual 1).

| | | | | | | | |
|-------|--------------------------|--|---|---|--------------------------------|----------|---------------|
| IFIDS | IFID + BERTANGGUNG JAWAB | IFID + MEMBERI PENJELASAN ATAU PERTUMBUHAN | IFID+MENAWARKAN PEMBAIKAN/ PEMBETULAN KEADAAN | IFID+ BERJANJI TIDAK MENGULANGI KESALAHAN ITU | PERMOHONAN MAAF TIDAK LANGSUNG | GABUNGAN | TIADA JAWAPAN |
| 85% | 66% | 11% | 24% | 3% | 3% | 6% | 2% |

Jadual 2 Perbandingan pola/strategi maaf

Pola IFIDS dan pola IFID+ tanggung jawab mempunyai hubungan yang inheren dengan kerelaan si penutur untuk mengungkapkan maaf bagi kesalahan yang telah dilakukan, dan kedua-dua strategi ini iaitu IFID dan tanggung jawab boleh digunakan dalam semua situasi yang menuntut lakukan maaf itu dilakukan. Jelas bahawa apabila perlakuan maaf dilafazkan, penutur sebenarnya sedar akan kesalahan yang dilakukan olehnya dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kesalahan yang dilakukan. Antara strategi bertanggung jawab penutur terhadap kesalahan yang dilakukan ialah menyalahkan diri sendiri, tidak sengaja dan mengungkapkan perasaan malu terhadap kesalahan yang berlaku.

i. Menyalahkan diri sendiri:

- a. Minta maaf kecuai saya
- b. Maafkan saya, saya cuai
- c. Maaf saya tersilap

ii. Tidak sengaja:

- a. minta maaf, tidak sengaja
- b. Sorry geng, aku tak sengaja

iii. Ekspresi rasa malu:

- a. Ish, malunya, sorry, salah orang rupanya, sorry tau.

Penggunaan pola IFID+ strategi penjelasan, menawarkan pembaikan dan berjanji tidak mengulangi jelas menunjukkan jenis kesalahan yang telah dilakukan oleh si penutur yang mana permohonan maaf itu menunjukkan apa kesalahan yang telah dilakukan oleh penutur itu.

Sebagai contoh peristiwa baju rakan hangus dan menghabiskan kredit rakan merupakan dua peristiwa yang paling kerap menggunakan strategi penjelasan dan pembaikan.

Penjelasan + Pembaikan

Contoh: Peristiwa menghabiskan kredit rakan

Saya tak perasaan kredit tinggal sikit, maaf ye, saya ganti balik k.

(PENJELASAN)

(PEMBAIKAN)

Pembaikan

Contoh 2:

Minta maaf, nanti saya ganti balik kredit awak, ok

(PEMBAIKAN)

Manakala peristiwa salah meletakkan kenderaan dan telefon bimbit berbunyi di perpustakaan memperlihatkan responden kerap menggunakan strategi tidak akan mengulangi kesalahan itu.

Contoh 4: peristiwa meletak kenderaan di tempat yang salah.

Maafkan saya encik, saya tidak tahu ini untuk kaki tangan sahaja, saya berjanji tidak akan mengulanginya lagi

(JANJI TIDAK MENGULANGI)

Contoh 5: telefon bimbit berbunyi di perpustakaan

Maafkan saya, saya berjanji akan mematikan telefon bimbit ini apabila di dalam perpustakaan

(JANJI TIDAK MENGULANGI)

Perlakuan maaf boleh dimodifikasikan sama ada mengurangkan rasa tersinggung pendengar atau meningkatkan pemulihan (Trosborg,

1995). Dalam strategi menebus kesalahan yang berlaku kedua-dua cara ini boleh dimanfaatkan sebagai strategi menebus kesalahan iaitu (i). meningkatkan gaya perlakuan maaf dan (ii). Meminimumkan perasaan tersinggung pendengar. Dalam (i), penutur menggunakan dua cara iaitu menggunakan kata penguat, partikel empatik dan pengulangan kata maaf dan cara kedua ialah dengan memberi penghargaan kepada pendengar. Manakala strategi meminimumkan perasaan tersinggung atau marah pendengar akibat kecelakaan atau malang yang menimpanya boleh dikuatkan dengan strategi penjelasan dan pembaikan oleh penutur yang melakukan kesalahan tersebut. Sebagaimana contoh berikut:

Peristiwa menyebabkan baju rakan hangus

- a. Maaf, baju awak hangus tadi, iron panas sangat. Saya gantikan
(PENJELASAN)
dengan yang baru eh?
(PEMBAIKAN)

Peristiwa lewat pulangkan buku pensyarah

- b. Maaf Dr, saya tak sempat pulangkan buku Dr semalam, sebab kelas saya habis lewat petang
(PENJELASAN)

Strategi meningkatkan gaya perlakuan maaf.

1. Meningkatkan gaya lakuan maaf

Kajian ini juga memperlihatkan bahawa semua strategi yang digunakan boleh dikuatkan melalui penggunaan kata penguat, partikel empatik(penegasan) dan pengulangan kata maaf untuk

mengurangkan/meminimalkan rasa kebersalahan penutur yang melakukan kesalahan yang dilakukan. Pola penguat menunjukkan kepelbagaian bentuk yang bergantung kepada jenis situasi/peristiwa. Dalam sesetengah kes, pola ini boleh dijelaskan dari sudut kesalahan yang dilakukan dan dari sudut yang lain, ia berkaitan dengan hubungan antara peserta. Paksaan terhadap permohonan maaf boleh dikuatkan melalui pengulangan kata maaf, penggunaan penguat atau menggunakan partikel empatik/penegas.

A) Penggunaan kata penguat *sangat* dan *banyak-banyak* :

Peristiwa telefon bimbit berbunyi di perpustakaan

- a. Minta maaf banyak-banyak
- b. Maaf sangat-sangat
- c. maaf sangat-sangat, saya tak sengaja

B) Pengulangan kata maaf (awal dan akhir ayat) ditemui seperti berikut:

Contoh b: terpijak kaki seseorang ketika beratur

- a. Maafkan saya puan, saya tidak sengaja memijak kaki puan, tolong maafkan saya
- b. Oh, saya minta maaf, saya tak perasan ada orang di belakang, minta maaf
- c. Oh sorry, sorry tak nampak akak kat belakang saya tadi, sorry ye.

C) Partikel emotif yang paling banyak digunakan dalam kajian ini ialah *alamak* dan *Oops!* yang mempunyai konotasi kecewa dan menyesal sementara ekspresi bagi terkejut ialah *Astagfirulla*, *Subhanallah ya Allah* dan *oh..* digunakan khususnya dalam situasi menyebabkan baju rakan hangus dan menghabiskan kredit rakan.

Contoh c: Peristiwa menyebabkan baju rakan hangus

- a. Astagfirulla...awak, saya tak sengaja setrika tu terlalu panas.
- b. Alamak!!!, Farah, maafkan saya, saya telah merosakkan baju awak.
- c. Ya Allah, macam mane boleh jadi macam ni.

Penggunaan kata penguat, pengulangan dan partikel emotif memperlihatkan si penutur bersungguh-sungguh ingin menebus rasa bersalahnya terhadap pendengar. Ungkapan rasa kecewa seperti *alamak* dan *Oops* menunjukkan penutur tidak menyedari dan tidak menyangka kesalahan yang dilakukan.

- D) Strategi-strategi yang diguna pakai oleh penutur yang melakukan kesalahan boleh dianggap sebagai strategi menebus kesalahan. Untuk mengurangkan rasa bersalah atau untuk meminimumkan kesalahan atau kecelakaan yang berlaku disebabkan pihak penutur, maka penggunaan strategi- strategi seperti bertanggung jawab, penjelasan, mengambil berat pendengar, menawarkan pembaikan dan berjanji tidak mengulangi kesalahan tersebut. Kesemua strategi ini merupakan strategi penambah atau penguat bagi menebus kesalahan yang berlaku. Walau bagaimanapun terdapat juga keadaan yang menuntut penutur seolah-olah cuba mengurangkan rasa bersalah dengan cara memberi respons yang positif terhadap kesalahan yang berlaku iaitu responden mengungkapkan maaf (IFIDS) dengan disertai strategi menghargai pendengar seperti mengucapkan terima kasih hasil daripada teguran pendengar kerana kesalahan berlaku seperti dalam situasi meletakkan kenderaan di tempat yang salah dan telefon bimbit berbunyi di perpustakaan.

IFIDS + menghargai pendengar

PEJABAT KEDEKANAN

Pengawal keselamatan menegur anda kerana meletakkan kenderaan di kawasan meletak kereta kaki tangan UKM

- a. Saya minta maaf encik. Terima kasih sebab bagi tahu saya tempat ni tak boleh letak kenderaan.
- b. Maafkan saya Encik. Saya tak nampak papan tanda itu. Terima kasih menegur saya.

PERPUSTAKAAN

Kaki tangan perpustakaan menegur anda kerana telefon bimbit anda berbunyi

- a. oh, saya minta maaf, saya terlupa tadi, terima kasih kerana menegur saya.
- b. Maaf dan terima kasih kerana memberi tahu.
- c. Saya minta maaf terlupa silent, terima kasih ye.

Dalam situasi ini, penutur bertanggung jawab terhadap kesalahan yang berlaku tetapi untuk menebus kesalahan yang berlaku dengan cara meminimumkan kesalahan itu, penutur telah menggunakan strategi menghargai pendengar iaitu menghargai teguran yang diberikan kepada mereka yang menandakan penutur bersetuju bahawa perbuatannya merupakan satu kesalahan dan tidak patut dilakukan.

Kesimpulan

Makalah ini bertujuan untuk menunjukkan analisis dan gambaran yang terperinci tentang corak perlakuan maaf dalam kalangan pelajar. Hasil dapatan membantu kita memahami gaya komunikasi yang

berbeza dalam perlakuan maaf. Berdasarkan kajian yang dilakukan menunjukkan para pelajar khusus IPTA masih menunjukkan perlakuan maaf dalam situasi tertentu yang kebanyakannya dizahirkan melalui satu item leksikal iaitu *maaf* atau *sorry* bagi permintaan untuk kemaafan/keampunan terhadap kesalahan yang dilakukan dengan tujuan untuk mengekalkan keharmonian antara mereka. Sama ada lakuan maaf yang dilafazkan disertai dengan niat yang ikhlas atau tidak, tidak menjadi persoalan tetapi yang penting ialah kesedaran mereka untuk berlaku sopan dengan melafazkan kata maaf bagi “melangsaikan” kesalahan yang dilakukan ke atas si pendengar yang boleh dianggap sebagai satu cara yang sesuai mengikut budaya masyarakat Malaysia

Rujukan

- Blum-Kulka, Shoshana, Juliane House and Gabriele Kasper, 1989. *Cross-cultural pragmatics: Request and apologies*. Norwood, New Jersey: Ablex.
- Brown Penelope and Levinson, Stephen, 1987. *Politeness: some universal in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Leech, Geoffrey. 1983. *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Liebersohn Yosef Z. 2004. Oh baby, it's hard for me to say I'm sorry: public apologetic speech and cultural rhetorical resources. *Journal of Pragmatics*. 36. 921- 944.
- Maslida Yusof, Marlyna Maros & Muhammad Fadzeli Jaafar. 2009. Lakuan 'Maaf' dalam kalangan pelajar IPTA. Dalam Seminar SERUMPUN IV. FSSK, UKM.
- Olshtain, Elite 1989. Apologies across language. Dlm. Blum-Kulka, Shoshana, Juliane House and Gabriele Kasper, 1989. *Cross-cultural pragmatics: Request and apologies*. 155-173. Norwood, New Jersey: Ablex.

Trosborg, Anna. 1995. Interlanguage pragmatics: request, complaints and apologies. *Studies in Anthropological linguistics*. Berlin: Mouton de Gruyter.

Wouk Fay. 2006. The language of apologizing in Lombok, Indonesia. *Journal of Pragmatics*. 38. 1457-1486

LAMPIRAN

BILIK/DEWAN KULIAH

a) Anda terlewat memulangkan buku pensyarah yang anda pinjam.

b) Anda terlewat memulangkan buku rakan anda

PEJABAT KEDEKANAN

Pengawal keselamatan menegur anda kerana meletakkan kenderaan di kawasan meletak kereta kaki tangan UKM

PERPUSTAKAAN

a) Kakitangan perpustakaan menegur anda kerana telefon bimbit anda berbunyi.

b) Seorang pelajar yang tidak dikenali menegur anda kerana telefon bimbit anda berbunyi.

KAFETERIA

- a) Anda terpijak kaki seseorang yang kelihatan seperti pensyarah ketika beratur membayar makanan di pusanika.

- b) Anda terpijak kaki seseorang yang kelihatan seperti pelajar ketika beratur membayar makanan di pusanika.

- c) Anda tersilap memanggil seseorang yang anda sangka rakan anda.

KOLEJ

- a) Baju rakan anda hangus ketika anda menggosoknya.

- b) Secara tidak sengaja anda menghabiskan kredit rakan anda itu.
