

JENIS DAN FUNGSI SAPAAN SERTA PERSEPSI KESANTUNAN DALAM INTERAKSI DI KAUNTER PERTANYAAN

Marlyna Maros
marlyna@ukm.my

Pusat Pengajian Bahasa dan Linguistik
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia

Mohd. Baharim Mayidin
mohd_baharim@yahoo.com

Akademi Pengajian Bahasa
Universiti Teknologi Mara, Kampus Machang, Kelantan

Abstrak

Makalah ini membentangkan hasil kajian tentang jenis kata sapaan, fungsinya, dan persepsi responden terhadap aspek kesantunan dalam memberikan sapaan sewaktu berinteraksi di kaunter pertanyaan. Pembentangan ini merupakan hasil kajian berpandukan kerangka kesantunan dan kebudayaan Melayu yang mengandaikan ucapan salam sekurang-kurangnya diberikan semasa bertemu atau memulakan bicara. Andaian ini menjadi asas untuk melihat perlakuan sapaan dalam konteks interaksi di kaunter pertanyaan dan menghubungkan konsep kesantunan dengan konsep komunikasi fatik dan kecekapan berkomunikasi. Kaunter pertanyaan di sebuah pusat beli-belah menjadi tempat pemerhatian awal dan seterusnya pengumpulan data dengan menggunakan senarai semak pemerhatian sapaan yang dibina daripada pemerhatian awal. Seterusnya, temu bual terancang dengan responden terpilih dirakamkan berdasarkan pensampelan mudah.

Dapatan utama kajian ini menunjukkan bahawa lakuan sapaan kurang diamalkan dalam urusan di kaunter pertanyaan di pusat beli-belah bukan kerana penutur tidak cekap dalam berkomunikasi atau kurang ilmu dalam kesantunan berbahasa dalam budaya Melayu, tetapi kerana pengaruh tempat berlakunya interaksi itu. Seterusnya, rincian dapatan dan keseluruhan perbincangan menyumbang pertambahan korpus dan khazanah ilmu kesantunan Melayu di Malaysia.

Kata kunci: lakuan bahasa sapaan, kesantunan, komunikasi fatik, kecekapan komunikasi, konteks, persepsi

Abstract

The purpose of this article is to present findings concerning the types and functions of greetings and also perceptions of politeness in speech acts during interaction at an information counter. The study is based on the framework of Malay courtesy that anticipates greetings taking place at the start of a meeting or indeed at the start of any interaction. The study was carried out to investigate the extent of the practice of greeting at an information counter and to relate the concept of politeness in this context to phatic communication and communication competence. A particular information was selected for initial observation and was eventually selected for data collection. Greetings were collected by utilising a checklist that was developed from initial observation; perceptions were gathered from recordings of structured interviews with respondents chosen by convenience sampling. The main findings showed that greetings were not frequently exchanged at the information counter and that this was not because the speakers were lacking in communicative competence or awareness of Malay politeness. Rather, it was due to the place where the interactions occurred. The findings in this article contribute to the corpus of knowledge of Malay politeness in Malaysia.

Keywords: greetings, politeness, phatic communication, communicative competence, context, perception

PENDAHULUAN

Sapaan merupakan lakuan komunikasi yang digunakan oleh manusia sebagai salah satu cara untuk mempamerkan hubungan sosial antara dua penutur (Youssof, Grimshaw & Bard 1979; Akindele 1990 & Nwoye 1993). Lakuan sapaan boleh dilakukan secara bersemuka atau melalui telefon (Akindele 1990) dan boleh dilakukan sama ada secara verbal atau bukan verbal atau kedua-duanya sekali.

Caton (1986) menyatakan bahawa lakuan sapaan dilakukan berdasarkan formula yang telah ditetapkan. Selain itu, beliau juga menyatakan bahawa lakuan sapaan ini turut mengambil kira faktor budaya. Ini menunjukkan bahawa walaupun lakuan sapaan mempunyai beberapa formula yang perlu diikuti, tetapi bersifat unik bagi setiap budaya kerana budaya yang berbeza menghasilkan gaya sapaan yang berlainan.

Lakuan sapaan bersifat spesifik terhadap sesuatu budaya. Budaya yang berbeza menghasilkan lakuan sapaan yang berlainan (Ebsworth. Bodman & Carpenter 1996; Duranti 1992; Rash 2004; & Akindele 1990). Rash (2004) menyatakan bahawa kumpulan (manusia) mempunyai prinsip lakuan sapaan yang tertentu dan mungkin berbeza dengan prinsip tradisional yang sedia ada. Walau bagaimanapun, mereka tetap mempunyai cara tertentu untuk berkomunikasi dengan kumpulan manusia yang lain.

Lakuan sapaan juga boleh disifatkan sebagai bentuk komunikasi fatik. Komunikasi fatik ialah bentuk ekspresi yang berfungsi melancarkan tugas sosial dan bukannya berfungsi untuk menyampaikan maklumat (Malinowski, 1923). Hal ini dipersetujui oleh Akindele (1990), beliau mendapati bahawa terdapat dua bahagian dalam pertuturan, iaitu pendahuluan (*prefatory*) dan juga bahagian yang bersifat memberikan maklumat (*informatory*). Pendahuluan dalam pertuturan ini tidak mengandungi sebarang maklumat mengenai topik perbualan dan dikenali sebagai komunikasi fatik.

Dalam konteks budaya Malaysia yang mengutamakan kesopanan (Awang Sariyan, 2007), aspek adat dan juga agama (Hafriza Burhanudeen, 2006), lakuan sapaan dilakukan secara berlainan berbanding dengan kebudayaan dan masyarakat lain. Menurut Amat Juhari Moain (1989) dan Nimmanupap (1994), lakuan sapaan di Malaysia, terutama yang dilakukan oleh etnik Melayu, tertakluk pada faktor sosiopragmatik seperti hubungan antara penutur, umur, status sosial, kuasa dan juga kedudukan.

PERSOALAN KAJIAN

Isu mengenai kesantunan dan juga kecekapan berkomunikasi menjadi persoalan utama kajian ini. Berdasarkan kajian rintis yang telah dilakukan, lakuan sapaan tidak diamalkan dalam kalangan pengunjung kaunter pertanyaan di pusat beli-belah. Walaupun budaya Malaysia mengamalkan kesantunan dalam berbahasa dan berkomunikasi, sikap tersebut tidak terlihat dalam kalangan pengunjung dalam konteks tersebut. Hasil daripada pemerhatian terhadap lima orang pengunjung di kaunter pertanyaan sebuah pusat beli-belah, hanya dua orang yang melakukan sapaan, dan itu pun sekadar menggunakan kata panggilan “kak” atau sekadar “senyum” tanpa sebarang sapaan verbal.

Seseorang penutur perlu melakukan sapaan dengan betul dan sesuai berlandaskan asas kesantunan, serta kecekapan berkomunikasi. Menurut Awang Sariyan (2007), seseorang itu boleh dianggap tidak bersopan semasa bertutur apabila tiada kata sapaan yang digunakan bagi memulakan perbualan. Menurut Hymes (1966) pula, kecekapan berkomunikasi bukan sahaja melibatkan kod bahasa, tetapi juga tahu perkara yang perlu dibicarakan dan kepada siapa, bersesuaian dengan situasi tertentu. Hal ini seterusnya melibatkan pengetahuan sosial dan budaya yang perlu ada pada seseorang penutur untuk memberikan interpretasi terhadap bentuk linguistik yang ada pada setiap pertuturan (Hymes, 2001).

Hasil kajian yang dilakukan oleh Amat Juhari Moain (1989), Awang Sariyan (2007) dan Rohaidah Haron (2009) mendapati bahawa gelaran dan taraf kedudukan seseorang adalah penting bagi menghasilkan lakuan sapaan yang tepat dan sempurna. Berdasarkan kajian tersebut, lakuan sapaan yang sempurna dan tepat hampir mustahil untuk berlaku antara dua penutur yang saling tidak mengenali, seperti dalam konteks di kaunter pertanyaan. Maklumat mengenai lawan tutur yang mungkin ada hanyalah, peranan mereka, sama ada sebagai pengunjung atau sebagai pemberi perkhidmatan, dan juga gender. Maklumat mengenai gelaran dan taraf kedudukan merupakan sesuatu yang tidak mungkin penutur peroleh dalam konteks ini.

OBJEKTIF KAJIAN

Hasil daripada persoalan kajian yang dikemukakan di atas, beberapa objektif kajian telah dikenal pasti. Secara amnya, kajian ini bertujuan mengkaji lakuan sapaan di kaunter pertanyaan sebuah pusat beli-belah. Secara khususnya, kajian ini mempunyai tiga objektif, iaitu: (1) mengkaji jenis lakuan sapaan di kaunter pertanyaan; (2) mengkaji fungsi lakuan sapaan di kaunter pertanyaan; dan (3) mengkaji persepsi penutur terhadap jenis lakuan sapaan yang dilakukan.

KERANGKA TEORI KAJIAN

Tiga teori telah diaplikasikan untuk mencapai objektif kajian ini. Teori tersebut ialah teori Kecekapan Berkomunikasi (Hymes, 1966), teori Kesantunan Brown dan Levinson (1978) dan teori Komunikasi Fatik (Malinowski, 1926).

Dalam teori Kecekapan Berkomunikasi, Hymes (2001) menekankan bahawa unsur sosiobudaya adalah penting dalam sesuatu perlakuan linguistik. Ini bermakna, kecekapan linguistik yang hanya berkisar pada bentuk fonetik, morfologi dan leksikal sahaja adalah tidak memadai bagi menghasilkan penutur yang cekap berkomunikasi secara keseluruhannya. Trosborg (1995) juga menyatakan bahawa faktor sosiobudaya amat penting dalam penghasilan tindak tutur yang tepat.

SAMPEL KAJIAN

Bagi mencapai objektif kajian, teknik pensampelan mudah (*convenience sampling*) digunakan. Teknik pensampelan jenis ini digunakan kerana cara ini membolehkan pengkaji mendapatkan data daripada berbagai-bagai strata sosial. Jika dilihat pada sifat kaunter pertanyaan itu sendiri, yang hanya menunggu pengunjung untuk datang bertanya, pengkaji tidak boleh memilih responden berdasarkan beberapa latar sahaja. Oleh itu, teknik pensampelan mudah ialah teknik yang amat sesuai bagi mendapatkan data yang sahih dan tidak dipengaruhi oleh persepsi pengkaji. Jumlah data yang diperoleh dianggap cukup setelah keseragaman dalam data yang diperoleh dapat dilihat. Pemerhatian juga akan diteruskan sehingga meliputi dan merangkumi kepelbagaian yang ada pada populasi (Angrosino, 2007).

PENGUMPULAN DATA

Data untuk kajian ini diperoleh daripada interaksi di kaunter pertanyaan pusat beli-belah di Kelantan, iaitu KB Mall. Pemilihan KB Mall sebagai tempat pengumpulan data kerana pusat beli-belah ini mempunyai banyak tarikan serta menerima pengunjung dari serata negeri di Malaysia, termasuklah dari luar negara.

Konteks kajian di kaunter pertanyaan pula dipilih kerana sifatnya yang melibatkan pertuturan sosial antara dua penutur yang saling tidak mengenali. Ini bertujuan memperkaya jenis kajian lakuan sapaan di Malaysia yang sebelum ini tertumpu pada lakuan sapaan kekeluargaan dan kata panggilan atau gelaran yang berfungsi sebagai kata sapaan.

Kajian ini menggunakan Jadual Pemerhatian Sapaan (JPS) dan juga kaedah wawancara sebagai instrumen. Perakam suara digunakan bersama-sama dengan instrumen yang tersebut bagi tujuan pemeliharaan data dan perolehan data yang tepat.

Bagi mendapat gambaran awal mengenai kajian ini, kajian rintis telah dilakukan. Tujuan kajian rintis ini adalah untuk memastikan objektif kajian boleh dicapai di samping mengenal pasti responden yang akan terlibat dalam kajian ini. Selain itu, kajian rintis juga bertujuan melihat sebarang kecacatan yang terdapat pada JPS dan juga mencari tema yang sesuai bagi pembinaan soalan wawancara.

Dalam kajian sebenar, kedua-dua kaedah pengumpulan data, iaitu pemerhatian dan wawancara dilakukan. Dalam pemerhatian yang dilakukan, teknik pemerhatian tanpa turut serta digunakan bagi memberikan lebih ruang untuk responden menghasilkan kata sapaan tanpa sebarang pengaruh daripada pengkaji. Hasil daripada teknik ini, sebanyak 38 data pertuturan telah berjaya diperoleh daripada 38 responden yang mengunjungi kaunter pertanyaan di KB Mall. Bagi kaedah wawancara yang berbentuk separa terancang, seramai 12 daripada 38 responden berjaya diwawancara. Kesemua 12 responden tersebut mewakili gender lelaki dan perempuan daripada pelbagai peringkat umur.

DAPATAN DAN ANALISIS KAJIAN

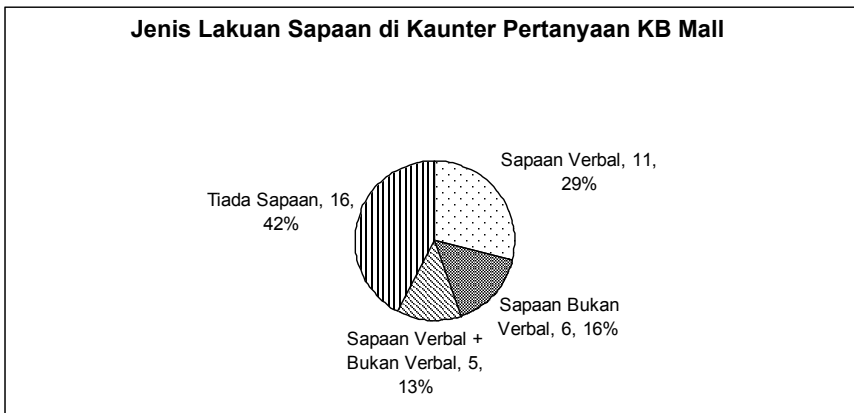
Dapatan dan analisis kajian ini diperoleh melalui dua pendekatan, iaitu kuantitatif deskriptif dan juga kualitatif. Kaedah kuantitatif deskriptif

JENIS DAN FUNGSI SAPAAN SERTA PERSEPSI KESANTUNAN

digunakan bagi mendapatkan bentuk, jenis dan juga fungsi lakuan sapaan yang dilakukan oleh responden yang diperoleh melalui teknik pemerhatian. Kaedah kualitatif pula digunakan untuk menganalisis dapatan daripada wawancara.

LAKUAN SAPAAN DI KAUNTER PERTANYAAN

Lakuan sapaan yang diperoleh hasil daripada pengumpulan data terbahagi kepada empat kategori, iaitu sapaan verbal (SV), sapaan bukan verbal (SBV), gabungan antara sapaan verbal dengan bukan verbal (SV + SBV) dan sapaan sifar (ØS).



Rajah 1 Jenis lakuan sapaan di kaunter pertanyaan KB Mall frekuensi dan peratusan.

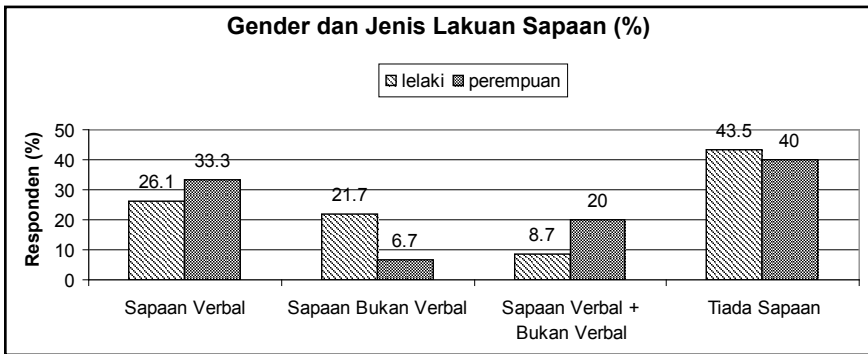
Berdasarkan carta pai di atas, ØS merupakan lakuan yang paling kerap dilakukan oleh responden. Ini bermakna, seramai 16 responden atau 42 peratus daripada responden tidak melakukan sebarang sapaan sebelum memulakan bicara di kaunter pertanyaan. Jenis lakuan sapaan yang paling kurang dipraktikkan oleh responden di kaunter pertanyaan KB Mall ialah SV + SBV, iaitu hanya lima responden atau 13 peratus.

Jadual 1 Contoh lakuan sapaan yang dilakukan oleh responden.

Jenis	Contoh
SV	1. Kak , mano ATM CIMB? 2. Assalamualaikum . ATM CIMB mano eh? 3. Dik . Nak tanya, kedai komputer Technology mano?
SBV	1. (Senyum) Tepak buat anak kuci adok dok sini? 2. (Senyum) ATM machine bowoh ni ado dok?
SV + SVB	1. (Senyum) Dik ATM machine bowoh ni ado dok? 2. (Senyum)Assalamualaikum kak , boleh mitok tulong dok?
ØS	1. (Ø) Mano kedai kasut Croc? 2. (Ø) Tumpang Tanya, kat mana ofis?

LAKUAN SAPAAN SIFAR (ØS) DAN PERSEPSI RESPONDEN

Hasil dapatan ini juga mendapati bahawa responden bagi kedua-dua gender, lelaki dan perempuan, tidak gemar menggunakan kata sapaan sebelum memulakan bicara di kaunter pertanyaan. Pengkaji mendapati seramai 10 orang atau 43.5 peratus responden lelaki tidak menyapa di kaunter pertanyaan. Apabila dilihat dari segi peratusannya, responden perempuan juga mengamalkan ØS dengan peratusan 40 peratus (n = 6).



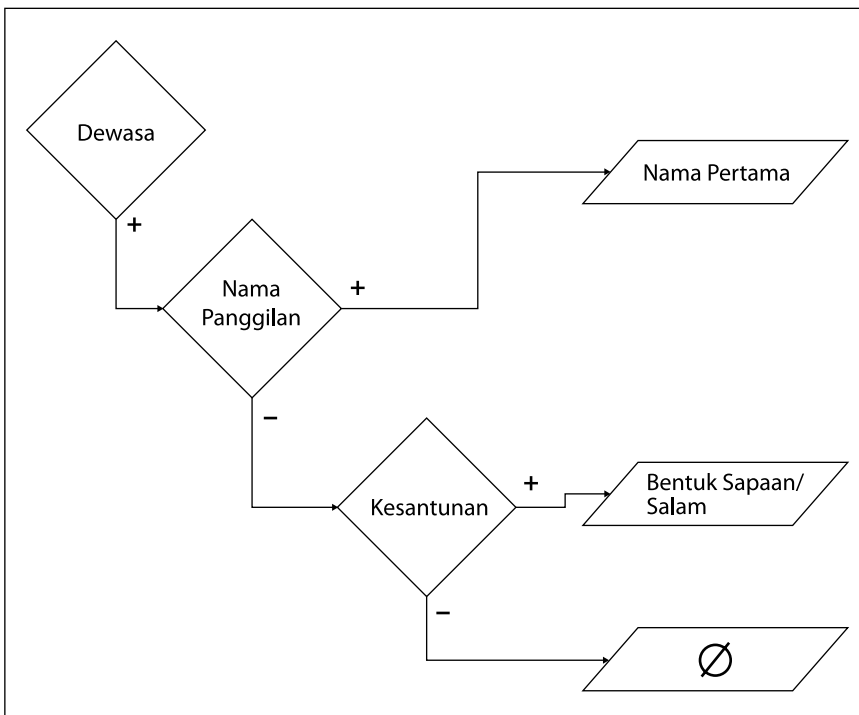
Rajah 2 Gender dan jenis lakuan sapaan.

Menurut Amat Juhari Moain (1989), ØS tidak wujud dalam sistem sapaan Melayu. Menurut model sapaan verbal beliau, kata panggilan yang bersesuaian dan gelaran berdasarkan gender dan status perkahwinan

JENIS DAN FUNGSI SAPAAN SERTA PERSEPSI KESANTUNAN

digunakan bersama-sama nama perlu digunakan sebagai kata sapaan dan ØS adalah tidak diterima semasa perbualan (Amat Juhari Moain, 1989). Walau bagaimanapun, hasil kajian yang dibentangkan ini menunjukkan bahawa ØS wujud dalam situasi di kaunter pertanyaan.

Dalam kajian ini, ØS yang dipraktikkan oleh responden dianggap memenuhi tujuan dan keperluan perbualan mereka di kaunter pertanyaan. Kebanyakan responden memberikan alasan bahawa mereka kesuntukan masa atau ingin cepat yang menyebabkan lakuan sapaan diabaikan.



Rajah 3 Model Sapaan Sifar (ØS): Adaptasi daripada Model Ervin-Tripp (1969) dan Model Sistem Sapaan Verbal Amat Juhari Moain (1989).

Pemerolehan data ini dipercayai disebabkan oleh konteks lakuan sapaan itu muncul, iaitu di kaunter pertanyaan. Hasil wawancara

yang dilakukan terhadap 12 responden, 23.1 peratus daripada mereka mengaku bahawa mereka tidak mahu menyapa di kaunter pertanyaan kerana kekangan masa dan ingin bergegas. Dalam wawancara tersebut, mereka menyatakan bahawa kaunter pertanyaan ialah tempat untuk memenuhi permintaan dan memberikan jawapan terhadap soalan mereka dengan segera. Bagi mereka, soalan dan permintaan mereka semasa di kaunter pertanyaan adalah lebih penting daripada lakuan sapaan. Ini menunjukkan bahawa lakuan sapaan ini bersifat konteks-sensitif (Laver, 1981,) iaitu lakuan sapaan atau pertuturan responden dipengaruhi oleh sifat kaunter pertanyaan itu sendiri.

Walaupun responden beranggapan lakuan sapaan ialah sesuatu yang tidak penting dan membuang masa mereka, serta tidak mematuhi peraturan sapaan, seperti yang dijelaskan oleh Amat Juhari Moain (1989), ini tidak bermakna bahawa mereka tidak cekap dalam berkomunikasi. Apabila dilihat dari sudut pengetahuan linguistik, mereka tahu cara untuk melakukan sapaan dengan betul dan tepat. Hal ini berdasarkan persepsi mereka bahawa lakuan sapaan adalah perlu dan dilihat sebagai tanda kesantunan dan adab orang Melayu. Kebanyakan responden yang diwawancara (10/12) juga mencadangkan “assalamualaikum” sebagai cara sapaan yang terbaik apabila hendak berurusan di kaunter pertanyaan.

Selain itu, apabila situasi ØS ini dilihat dari sudut kejayaan sesuatu perbualan itu mencapai objektifnya, iaitu mendapatkan jawapan dan memastikan permintaan dipenuhi, responden tidak boleh dikatakan tidak cekap berkomunikasi. Dapatan hasil daripada pemerhatian dan rakaman perbualan yang dilakukan, kajian ini mendapati bahawa setiap soalan atau permintaan yang dikemukakan oleh responden akan dijawab atau dipenuhi oleh pegawai di kaunter tersebut. Berdasarkan contoh yang diberikan di bawah, sesuatu perbualan di kaunter pertanyaan akan mencapai objektifnya walaupun tanpa lakuan sapaan (sama ada verbal atau bukan verbal) daripada responden.

JENIS DAN FUNGSI SAPAAN SERTA PERSEPSI KESANTUNAN

Contoh 1	
Responden 2	: (Ø) Mano kedai kasut Croc? (Ø) <i>Di mana kedai kasut Croc?</i>
Personel	: Ado di tikat duo. (Ada di <i>tingkat dua</i> .)
Contoh 2	
Responden 31	: (Ø) Tumpang Tanya, kat mana ofis? (Ø) <i>Tumpang tanya, di mana ofis?</i>
Personel	: Umm ... ofis di tikat duo dekak bahagie kanok-kanok (Umm ... <i>ofis terletak di aras dua dekat dengan bahagian kanak-kanak</i>)
Contoh 3	
Responden 4	: (Ø) Tepat letok keto mano? (Ø) <i>Di mana tempat letak kereta?</i>
Personel	: Umm ... tepak letok keto datah ado, bowoh pun ado. (Umm ... <i>tempat letak kereta ada di aras atas dan juga di aras bawah</i>)
Contoh 4	
Responden 11	: (Ø) Nok tanyo, Milan Optical ado? (Ø) <i>Nak tanya, Milan Optical ada di sini tak??</i>
Personel	: Ado ... sebelah sano deh. (Ada ... <i>di sebelah sana</i>)
Contoh 5	
Responden 12	: (Ø) Hari Raya tutup berapa hari, hah? (Ø) <i>Berapa hari (pasaraya) ditutup sempena Hari Raya?</i>
Personel	: Umm ... rasanyo kalu tok silap saghi jah tutup. (Umm ... <i>kalau tak silap, hanya satu hari.</i>)

Pengetahuan mengenai fungsi kaunter pertanyaan di pusat beli-belah dalam kalangan responden menyebabkan mereka percaya bahawa lakuan sapaan bukan lagi satu keperluan. Hal ini adalah benar walaupun mereka secara linguistik dan sosiolinguistiknya cekap serta mempunyai pengetahuan mengenai cara yang betul untuk melakukan sapaan di kaunter pertanyaan.

LAKUAN SAPAAN DAN KESEDARAN KESANTUNAN

Salah satu aspek yang selalu dibincangkan dalam kesantunan bahasa ialah jarak sosial atau lebih spesifik untuk kajian ini, umur. Mengikut Akindele (1990), umur ialah satu faktor penting yang mempengaruhi cara dan pemilihan lakuan sapaan. Penggunaan kata panggilan “kak” dan “dik”¹ sebagai kata sapaan dalam kalangan responden menunjukkan terdapat perbezaan umur antara responden dengan pegawai yang bertugas di kaunter pertanyaan. Kata panggilan “kak” dan “dik” sebenarnya merujuk adik-beradik perempuan (Lihat Media Sandra Kasih, 2002; Ismail Salleh, 1995, & Nimmnupap, 1994). Hasil wawancara yang dilakukan, kajian ini mendapati bahawa pemilihan kata sama ada “kak” ataupun “dik” berdasarkan tanggapan responden terhadap pegawai di kaunter pertanyaan. Penggunaan kata panggilan ini adalah normal dalam budaya Malaysia yang menunjukkan tahap kesantunan penyapa terhadap orang yang disapa (perempuan).

Akindele (1990) mendapati bahawa penutur yang lebih muda kebiasaannya memulakan sapaan terhadap penutur yang lebih tua. Walau bagaimanapun, dapatan Akindele tidak boleh digunakan bagi merumuskan dapatan kajian ini. Lakuan sapaan yang dilakukan di kaunter pertanyaan sebenarnya tidak mengambil kira faktor usia dalam menentukan siapa yang perlu mengucapkan kata sapaan terlebih dahulu. Responden tidak mempunyai pilihan kerana jika wujudnya lakuan sapaan, yang datang adalah daripada responden itu sendiri, iaitu orang yang bertandang ke kaunter pertanyaan. Rumusan ini juga menunjukkan bahawa sapaan “kak” dan “dik” digunakan untuk menunjukkan rasa hormat dan perbezaan umur antara penutur, dan bukannya untuk menentukan siapa yang perlu memulakan sapaan.

Hasil rumusan daripada beberapa maklum balas yang diterima melalui wawancara, kajian ini mendapati bahawa lakuan sapaan di kaunter pertanyaan ialah suatu tingkah laku yang santun dan beradab (walaupun ramai antara mereka berpendapat lakuan sapaan di kaunter

pertanyaan adalah tidak penting atau tidak perlu. Kesemua 12 responden juga turut menyatakan bahawa lakuan sapaan ialah adab orang Malaysia dan merupakan cara untuk menunjukkan kemesraan antara penutur. Hasil perbincangan menunjukkan bahawa lakuan sapaan hanya dilakukan apabila kesantunan diambil kira dalam perbualan.

LAKUAN SAPAAN DAN KOMUNIKASI FATIK

Pada awal makalah ini telah dijelaskan bahawa komunikasi fatik ialah bentuk komunikasi yang berfungsi melancarkan tugas sosial dan bukannya bersifat memberikan maklumat. Dalam kajian yang dilakukan ini, didapati bahawa lakuan sapaan yang dilakukan di kaunter pertanyaan adalah bersifat fatik. Sebagaimana yang telah diperlihatkan pada graf dalam Rajah 3, terdapat tiga bentuk SV dan dua bentuk SBV yang dilakukan oleh responden, iaitu “assalamualaikum”, “kak” dan “dik” (SV) serta “senyum” dan “mengangkat kening”² (SBV).

Kedua-dua bentuk sapaan sama ada SV atau SBV merupakan lakuan sapaan yang biasa digunakan dan masing-masing diterima oleh kedua-dua pihak penutur (responden dan pegawai yang bertugas di kaunter pertanyaan). Mengikut Laver (1981), komunikasi fatik boleh berfungsi sebagai penerang, iaitu penutur berkongsi perasaan yang sama dalam sesuatu interaksi. Penggunaan kata “kak” dan “dik” sebagai kata sapaan oleh responden bersifat fatik kerana kata ini ialah kata panggilan yang sering digunakan bagi menunjukkan rasa hormat atau santun kepada pendengar sebelum berbicara. Begitu juga dengan istilah “assalamualaikum” yang juga bersifat fatik kerana ucapan ini sering digunakan penganut agama Islam apabila bertemu antara satu sama lain (Marlyna Maros, Baharim & Aslinda, 2010), (Mohamed Ali Salamani-Nodousahn, 2006), (Caton, 1986), dan (Youssoof, Grimshaw & Bird, 1979). “assalamualaikum” yang bermaksud mengucapkan selamat sejahtera kepada pendengar tidak memberikan sebarang maklumat mengenai topik perbualan responden selain maklumat mengenai agama kepercayaan penutur dan sifat santunnya.

Sifat fatik yang ada pada lakuan sapaan di kaunter pertanyaan ini mungkin juga menjadi sebab mengapa ØS lebih banyak diamalkan dalam kalangan responden. Hasil wawancara menunjukkan bahawa lakuan sapaan di kaunter pertanyaan bukan lakuan harian kerana tidak membawa sebarang maklumat penting bagi topik perbualan seperti bertanyakan tentang “Di manakah mesin ATM?” atau “Di manakah kedai ini terletak?”

Tahap kepentingan lakuan sapaan yang rendah (dalam konteks ini), kekangan masa, serta sifat fatik lakuan ini merupakan penyebab sapaan tidak diamalkan oleh responden.

KESIMPULAN

Dapatan, analisis hasil pemerhatian dan wawancara menunjukkan jenis dan fungsi lakuan sapaan di kaunter pertanyaan serta persepsi responden terhadap lakuan sapaan yang dilakukan. Dapatan dan analisis ini dibincangkan dari sudut kecekapan berkomunikasi, kesantunan dan juga lakuan sapaan sebagai komunikasi fatik. Dapat dirumuskan di sini bahawa responden mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang cukup untuk melakukan sapaan dengan baik dan bersantun serta mengetahui fungsi setiap lakuan sapaan. Walau bagaimanapun, akibat daripada sifat kaunter pertanyaan yang berfungsi untuk memenuhi permintaan serta menjawab segala pertanyaan pengunjung, maka amalan lakuan sapaan tidak lagi menjadi salah satu keutamaan dalam menjayakan sesuatu perbualan. Namun, hasil kajian ini tidak boleh digunakan bagi menggambarkan penutur Malaysia secara keseluruhannya. Lebih banyak kajian mengenai lakuan sapaan perlu dilakukan terutama yang berada di luar daripada konteks kekeluargaan dan juga konteks formal. Selain itu, populasi kajian juga perlu diperluas dan tidak dihadkan kepada sesuatu kaum atau lokasi sahaja demi mendapatkan bentuk lakuan sapaan yang boleh melambangkan masyarakat Malaysia secara keseluruhan.

NOTA

- ¹ Penggunaan Sapaan Verbal (SV) dalam kalangan responden adalah sebanyak 29 peratus ($n = 11$) dan merupakan jenis lakuan sapaan yang paling kerap diguna oleh responden.
- ² Walau bagaimanapun, “senyum” merupakan SBV yang lebih popular dalam kalangan responden.

RUJUKAN

- Akindele, F., 1990. “A Sociolinguistic Analysis of Yoruba Greetings” dlm. *African Languages and Cultures*, 3: 1, hlm. 1–14. Capaian 10 April 2009, drp. Online. www.jstor.org, Taylor & Francis Ltd.
- Angrasino, M., 2007. *Doing Ehnographic and Observational Research*. London. Sage Publication Ltd.

- Amat Juhari Moain, 1989. *Sistem Panggilan dalam Bahasa Melayu: Suatu Analisis Sociolinguistik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan, 2007. *Santun Berbahasa*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Brown, D. & Levinson, P., 1987. *Politeness: Some Universal in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Caton, S.C., 1986. "Salam Tahiyah: Greetings from the Highland of Yemen" dlm. *American Ethnologist*. 13: 2, hlm. 290–308. Capaian 10 April 2009, drp. Blackwell Publishing. Online. www.jstor.org.
- Duranti, A., 1992. "Language and Bodies in Social Space: Samoan Ceremonial Greetings" dlm. *American Anthropologist, New Series*. 94: 3. hlm. 657–91. Capaian 10 April 2009, drp. Blackwell Publishing. Online. www.jstor.org.
- Ebsworth, M.E; Bodman, J.W & Carpenter, M., 1996. "Cross-cultural Realization of "Greetings in American English" dlm. Gass, S.M & Neu, J. (ed.), *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in Second Language*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Ervin-Tripp, S.M., 1969. "Sociolinguistic Rules of Address" dlm. Pride, J.B. & Holmes, J. (ed). 1972. *Sociolinguistics*. Harmondsworth: Penguin Books Ltd.
- Hafriza Burhanudeen, 2006. *Language and Social Behaviour: Voices from the Malay World*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Hymes, D. 2001. "On Communicative Competence" dlm. Alessandro Duranti (ed.), *Lingusitic Anthropology: A Reader*. Massachusetts: Blackwell Publisher.
- Ismail Salleh. 1995. "Kata Sapaan Kekeluargaan dan Matra Politik dalam Masyarakat Melayu Kelantan" dlm. *Perkembangan dan Perubahan Sosio-Politik Kelantan 1955-1995*.
- Laver, J., 1981. "Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting" dlm. *Florian Coulmas, Editor, Conversational Routine: Exploration in Standardized Communication, Situation and Prepatterned Speech*. The Hague. Mounon Publisher.
- Malinowski, B., 1923. "The Problem of Meaning in Primitive Languages", dlm. Charles K. Ogden / Ian A. Richards (ed.), *The Meaning of Meaning*, 146-52. London: Routledge
- Marlyna Maros, Aslinda John, & Mohd Baharim Mydin, "Pola Sapaan Pelajar Lelaki dan Perempuan di Sebuah Institusi Pengajian Tinggi: Satu Kajian Sosiopragmatik" dlm. *GEMA Online Journal of Language Studies*. Jil. 10: 2, 2010.
- Media Sandra Kasih, 2002. "Sistem Sapaan Kekeluargaan Bahasa Minangkabau

- dan Bahasa Melayu Malaysia: Suatu Perbandingan” dlm. *Menelusuri Jejak Melayu-Minangkabau*. Yayasan Citra Budaya Indonesia.
- Mohammad Ali Salmani-Nodoushan, “The Socio-Pragmatics of Greeting Forms in English and Persian” dlm. *International Journal of Language, Society and Culture*, Jilid 17, 2006.
- Nimmanupap, S., 1994. *Sistem Panggilan dalam Bahasa Melayu dan Bahasa Thai: Suatu Analisis Sociolinguistik*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Rash, F., 2004, “Linguistic Politeness and Greeting Rituals in German-Speaking Switzerland” dlm. *Linguistik Online*. 20:3. Capaian 10 April 2009.
- Rohaidah Haron, 2009. “Pancaran Kesantunan dalam Wacana Perbicaraan: Suatu Tinjauan”. Prosiding Persidangan Linguistik Utara Ke-6, hlm. 381-85, 2009.
- Trosborg, A., 1995. *Interlanguage Pragmatics: Request, Complaints, and Apologies*. Mouton de Gruyter. Berlin.
- Youssof, I.A; Grimshaw, A.D & Bird, C., “Greetings in the Desert” dlm. *American Ethnologist*. 3:4. hlm. 797–824, 1976. Blackwell Publishing. Capaian 10 April 2009 drp. Online. www.jstor.org.