

## Celahan Dalam Perbualan Pemandu Pelancong Malaysia Dan Pelancong Jepun

Roslina Mamat

[roslina@fbmk.upm.edu.my](mailto:roslina@fbmk.upm.edu.my)

Fakulti Bahasa Moden & Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia

Hazlina Abdul Halim

[nina@fbmk.upm.edu.my](mailto:nina@fbmk.upm.edu.my)

Fakulti Bahasa Moden & Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia

Normaliza Abd Rahim

[drnormaliza@gmail.com](mailto:drnormaliza@gmail.com)

Fakulti Bahasa Moden & Komunikasi  
Universiti Putra Malaysia

### Abstrak

Sistem komunikasi pertuturan manusia adalah kompleks, mengalami perubahan dan mempunyai peraturan tidak bertulis yang dikongsi bersama masyarakat bahasa. Artikel ini cuba meneroka pengambilan giliran, pertindanan, *aizuchi*, celahan dan kesopanan dalam kajian analisis perbualan bahasa Jepun. Artikel ini merupakan sebahagian hasil penyelidikan terhadap pemandu pelancong Malaysia yang berlesen ketika mereka berinteraksi dengan pelancong Jepun. Data perbualan adalah sebanyak dua jam dan ia direkod menggunakan *IC Recorder*. Kajian mendapati celahan yang dilakukan mengganggu keterujaan pelancong untuk bercakap. Walau bagaimanapun, celahan yang membantu dilakukan bagi membantu penutur dalam mencari perkataan sebenar dan serta maklumat tambahan kepada pendengar. Celahan seperti ini tidak mengganggu perbualan malah membantu merencanakan perbualan. Kesimpulannya ialah walau pun pemandu pelancong di dalam kajian ini bercakap bahasa Jepun dengan lancar tetapi gagal mengenal pasti sifat bahasa dan budaya Jepun sehingga ia mencelah dan mengganggu aliran perbualan.

**Katakunci:** celahan; bahasa Jepun; analisis perbualan; pemandu pelancong; kesopanan

## Insertion In Conversation Among Malaysian And Japanese Tourist Guides

### Abstract

Human speech communication system is a complex, changing and has no written rules for the common language of human society. This article attempts to explore the turn-taking, overlap, *aizuchi*, insertion and politeness in Japanese conversation. This article is a part of the research output on Malaysian licenced tourist guides in their interaction with

the Japanese tourists. The research was based on a two-hour conversation which was recorded using IC recorder. It was found that although the tourist guides in this study spoke Japanese fluently, they had yet to identify the language characteristics and the Japanese culture. They interrupt and disrupt the flow of conversation.

**Keywords:** insertion; Japanese language; conversational analysis; tourist guide; politeness

## Pengenalan

Bahasa sebagai sistem komunikasi pertuturan manusia mempunyai peraturan tidak bertulis, mengalami perubahan dari semasa ke semasa dan mempunyai ciri budaya masyarakatnya yang tersendiri. Mempelajari bahasa asing bukan sekadar mengetahui struktur fonetik, kosa kata atau nahu tetapi juga mempelajari apa-apa yang terkandung dalam budaya setiap masyarakat. Sebagai contoh, *aizuchi* (*back channeling* atau maklum balas minimal) tidak dipelajari ketika penulis belajar bahasa Jepun di Malaysia selama dua tahun tetapi dipelajari setelah penulis bergaul dalam masyarakat Jepun selama beberapa tahun. Seseorang yang menuturkan bahasa Jepun tanpa menerapkan budaya atau ciri-ciri perbualan bahasa Jepun akan menyebabkan ujaran yang diterbitkan kedengaran ‘kasar’, formal dan tidak mesra. Oleh itu, adalah penting bagi pengkaji bahasa atau penutur kedua bahasa Jepun mengetahui ciri luaran bahasa Jepun bagi memahami budaya masyarakatnya yang menitikberatkan kesopanan dalam segala aspek kehidupan.

Analisis perbualan atau *Conversation Analysis* (CA) merupakan cabang analisis wacana. Kebiasaannya, CA cuba menerangkan struktur perbualan seperti pengambilan giliran, pasangan adjasensi dan maklum balas (*response*). Kajian terhadap analisis perbualan bahasa Jepun, selain tema yang disebutkan, *aizuchi* juga merupakan salah satu unsur utama di dalam kajian CA. Dalam kajian-kajian terdahulu, Shaw (2000) mengkaji perbualan dalam perdebatan politik, Schegloff (1982) mengkaji ujaran “uh-huh” dan Roslina Mamat (2003) pula membuat kajian melalui temubual dalam perbincangan politik Jepun melalui televisyen. Kini, kajian CA telah menjurus kepada perbualan yang lebih terperinci iaitu dengan melihat satu aspek sahaja seperti jeda dan ‘kesenyapan’ dalam perbualan (Wong Ngan Ling, 2003). Malah kaedah CA telah mula diguna pakai oleh ahli fonetik untuk menerokai keperincian fonetik.

Dalam bidang bahasa, kajian tentang CA amat relevan dengan kajian budaya. CA menghubungkan masyarakat dengan bahasa dan budaya. Unsur budaya seperti ‘tidak berterus-terang’, ‘berterus-terang’, aspek kesantunan dan sebagainya dapat dilihat dengan mudah dan menjadi bukti akan sifat bahasa dan budaya masyarakat yang menuturkannya. CA telah menjadi satu kajian yang mantap di dalam bidang sosiologi, antropologi, linguistik, komunikasi dan psikologi hasil cetusan Harvey Sacks serta rakannya Emanuel Schegloff dan Gail Jefferson yang merupakan pakar etnometodologi.

Kajian perbualan etnometodologi adalah berdasarkan tiga pendekatan utama iaitu pengambilan giliran bercakap, pasangan adjasensi dan bentuk jawapan. Analisis perbualan yang dilakukan oleh ahli linguistik pula kebanyakannya berdasarkan jenis

perbualan atau strategi perbualan. Di Malaysia, tidak banyak kajian mengenai CA dalam bahasa Jepun yang telah dibuat. Walaupun ada pengkaji yang membuat kajian terhadap perbualan, mereka lebih berminat kepada strategi komunikasi atau strategi pembelajaran. Selain itu, terdapat pengkaji yang membuat kajian perbandingan kosa kata bahasa Melayu dan bahasa Jepun (Zaid Mohd Zin, 2008), motivasi pelajar dalam pembelajaran bahasa Jepun sebagai bahasa kedua (Normalis Amzah *et al*, 2008), analisis kesilapan pelajar Melayu dalam karangan bahasa Jepun (Zoraida Mustafa, 2008), strategi meramal teks bahasa Jepun (Jaafar Jambi, 2008) dan mengenal pasti topik perbualan di antara pelajar asing dengan pelajar Jepun (Jamila Mohd, 2008). Guru-guru bahasa Jepun pula ada yang membuat kajian terutama di dalam bidang pendidikan bahasa Jepun di universiti seperti meningkatkan penguasaan pelajar terhadap tulisan Jepun seperti yang dibuat oleh Roswati Abdul Rashid *et al*. (2007).

Kaedah atau pendekatan CA bukan sahaja sekadar mencari makna semantik tetapi juga pragmatik sesuatu bahasa. Keperincian dalam CA membolehkan pengkaji mengkaji latar budaya sesuatu bangsa atau masyarakat bahasa. *Aizuchi* yang begitu sinonim dengan bahasa Jepun, konsep ‘terus terang’ dalam masyarakat Barat dan ‘tidak terus terang’ dalam masyarakat Asia pada umumnya merupakan salah satu konsep CA. Malah, dalam bahasa Jepun bentuk ‘tidak terus-terang’ bukan sahaja diterjemahkan melalui penggunaan kata tetapi juga penggunaan partikel tertentu seperti partikel ‘ne’ dan ‘yo’ yang secara amnya tidak mempunyai makna secara khusus tetapi memainkan peranan yang amat penting di dalam perbualan.

### **Kesopanan Bahasa Jepun**

Sistem komunikasi manusia dibina dalam masyarakatnya yang tersendiri sejak sekian lama. Dalam mana-mana bahasa juga terdapat ciri kesopanan walaupun ia berbeza antara satu sama lain. Apabila berlaku komunikasi di antara satu kelompok dengan satu kelompok lain atau di antara satu bangsa dengan satu bangsa yang lain, maka terbitlah kepentingan untuk mengkaji bahasa dan budaya yang lain bagi mengurangkan salah faham ketika berkomunikasi. Malangnya, penutur bahasa kedua tidak peka terhadap unsur budaya yang tersirat dalam komunikasi dan sistem bahasa kedua, seperti keunikan *aizuchi* dalam bahasa Jepun, penggunaan ungkapan tanpa makna, kata tidak terus terang dan sebagainya. Lebih mendalam, *aizuchi* oleh pendengar dalam kajian Roslina Mamat (2003) bukan sekadar berfungsi sebagai pelincir perbualan tetapi boleh mempunyai makna, “teruskan bercakap” atau “sila berhenti sekejap lagi kerana saya ingin mengambil giliran”. Dalam kajian yang sama penutur juga menggunakan elemen akhir ujaran bagi memberitahu pendengar agar menunggu sehingga akhir ujaran sebelum mengambil giliran bercakap.

Diketahui bahawa bangsa Jepun sukar untuk mengucapkan ‘tidak’ secara berterus terang di dalam pertuturan mereka. Sekiranya mereka mengatakan ‘tidak’ secara berterus terang dianggap sebagai tidak sopan. Oleh yang demikian, mereka akan cuba menggunakan perkataan atau ayat yang lebih lembut sewaktu menyatakan tidak setuju. Bahasa Jepun juga mengamalkan penggunaan perkataan yang tidak terus terang bagi menjaga keharmonian didorong oleh masyarakat yang dikenali sebagai pekerja yang bekerja secara bekumpulan dan bukan secara individu. Penggunaan kata atau ayat yang kabur

merupakan salah satu bentuk kesopanan bahasa Jepun. Jika kita merujuk satu perkataan yang mudah sahaja seperti perkataan ‘doomo’ kita akan mendapati kepelbagaian maksudnya iaitu “*very, quite, really, thank you, sorry, excuse me, somehow and numerous other things*” (Miller, 1994).

Pengkaji bahasa Jepun akan mengenali konsep ‘*tatemaie*’ dan ‘*honne*’. ‘*Honne*’ membawa maksud perasaan sebenar yang dirasai seseorang. “*Tatemaie*’ pula merupakan panduan yang tidak wujud secara bertulis tetapi seseorang akan melaksanakan sesuatu mengikut ‘*tatemaie*’ akan menentukan tindakannya tidak menyimpang dari kehendak masyarakat. Mereka yang melakukan atau mengucapkan sesuatu secara ‘*honne*’ akan bercakap dan bertindak mengikut perasaan yang sebenar. Jika mengikut ‘*tatemaie*’ pula, mereka ‘meyembunyikan’ perasaan mereka sendiri demi memenuhi ‘peraturan’ dan kehendak masyarakat. Sebagai penutur kedua bahasa Jepun agak sukar untuk menilai sama ada seseorang itu berterus terang atau tidak dengan ujaran dan tindakan yang diambil. Hal ini akan menimbulkan konflik apabila penutur kedua tidak dapat menilai maksud ujaran dan tindakan sebenar penutur bahasa Jepun. Masalah ini biasanya akan menyebabkan salah faham.

### **Pengambilan Giliran**

Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) menamakan pengambilan giliran dalam pertuturan sebagai pengurusan pengambilan giliran dalam perbualan (*management of the conversational turn*). Peraturan trafik, iaitu *traffic rules* ini boleh mengelakkan daripada berlakunya *conversational accidents* dan *conversational traffic jams*. Menurut Sacks, Schegloff dan Jefferson (1974) unit yang paling asas di dalam perbualan adalah pengambilan giliran. Semasa perbualan berlangsung, seseorang penutur tidak bercakap sepanjang masa kerana dia mesti memberi peluang kepada pendengar untuk bercakap seterusnya. Mekanisma pengambilan giliran wujud dalam setiap masyarakat bahasa, tetapi ia berbeza bergantung kepada budaya, individu, tahap pendidikan dan sebagainya. Celahan, maklum balas dan maklum balas minimal merupakan unsur terpenting dalam pengambilan giliran. Jika pengambilan giliran tidak diuruskan dengan baik oleh penutur semasa dan pendengar, maka akan berlaku celahan dan pertindanan dalam perbualan. Menurut Maynard (1993) pengambilan giliran atau (*speaker*) *turn* ialah,

Giliran bercakap adalah satu unit semasa perbualan berlangsung di mana seorang penutur menggunakan haknya untuk bercakap. Ia dikenal pasti sebagai mempunyai makna atau fungsi oleh mereka yang terlibat dalam perbualan. Dan lagi, untuk memastikan giliran bercakap seseorang itu, kedua-dua penutur dan pendengar mestilah menerima apa-apa yang diujarkan oleh pihak yang akan mengambil giliran, dan mesti melaksanakan peranannya sebagai penutur dan pendengar dengan menyokong ujaran tersebut. Apabila keadaan ini telah dipastikan, maka barulah dikatakan seseorang penutur telah mengambil giliran.

(terjemahan daripada Maynard, 1993, m.s.6)

Jelaslah di sini bahawa di dalam perbualan, pendengar dan penutur akan memainkan peranan yang sama penting. Pendengar (yang kemudiannya menjadi penutur) bertanggungjawab untuk memberi maklum balas sama ada penerangan, menyokong, membantah dan sebagainya agar perbualan terus berjalan dengan lancar. Apabila penutur dan pendengar saling memainkan peranan masing-masing, maka barulah dikatakan perbualan berlangsung, dan pengambilan giliran berlaku.

Walau bagaimanapun, menurut Tanaka (2000), pengambilan giliran dalam bahasa Jepun berlaku lebih lambat jika dibandingkan dengan bahasa Inggeris kerana sifat bahasa Jepun yang tidak mempunyai 'early projection strategies' dan tidak 'direct' seperti bahasa Inggeris. Hal ini akan menyebabkan pendengar bahasa Jepun terpaksa mendengar ujaran penutur sehingga kepada beberapa suku kata terakhir sebelum memilih untuk mengambil giliran.

*The grammatical structure of Japanese permits incremental transformability of a turn in progress and overwhelmingly results in a later arrival of the point at which the emerging shape of a turn can be known. This delayed projectability in Japanese, however, is to a large extent compensated by a potentially greater degree of certitude with which participants can localize turn endings through devices that mark possible transition-relevance places.*

(Tanaka, 2000, p. 1)

Selain itu, hal yang menyebabkan celahan di dalam proses pengambilan giliran, sifat dan budaya bangsa Jepun juga menyumbang ke arah kelambatan ini. Walau bagaimanapun, celahan dalam perbualan bahasa Jepun jarang berlaku kerana pendengar bukan sahaja menunggu dengan taat ujaran penutur semasa sehingga selesai, tetapi juga kerana sifat bahasa Jepun itu sendiri yang mempunyai unsur-unsur atau konotasi ketidakpastian. Unsur-unsur ketidakpastian seperti penggunaan ujaran atau perkataan *ee*, *maa*, *anou*, *eeto*, *anooudesune*, *soudesune* dan sebagainya menyebabkan penutur menunggu sehingga akhir ujaran bagi memastikan pendapat atau pendirian penutur tentang sesuatu perkara.

Dalam kajian Tanaka (2000) yang bertajuk "*turn projection in Japanese talk in interaction*" yang merujuk kepada perbualan antara dua pihak, iaitu melibatkan seorang penutur dan seorang pendengar sahaja, Tanaka membuat kesimpulan kemungkinan *Transition Relevance Places* (TRP) di dalam bahasa Jepun boleh dikenali melalui elemen akhir ujaran, seperti kopula, partikel akhir, kata kerja dan komponen predikat. Fox (1999) mendefinisikan *turn projection* sebagai,

*...the display by speakers through the construction of their utterance how and when that utterance might come to completion in the (very near) future.*

(Fox, 1999, p. 52)

Oleh yang demikian, adalah penting bagi pendengar untuk mengenal pasti ciri-ciri *turn projection* bagi mereka menilai dan membuat andaian bahawa ujaran atau giliran bercakap penutur semasa akan tamat, dan pendengar boleh mengambil giliran seterusnya.

*A conversational interaction depends on participants' ability to recognize the completion of a turn so that the turn taking can take place and the conversation proceed in an orchestrated manner.*

(Arminen, 1999, p. 258)

Elemen akhir ujaran merupakan penanda yang penting di dalam sesuatu perbualan kerana pendengar hanya dapat mengetahui TRP penutur semasa hanya pada peringkat akhir ujaran. Oleh itu pendengar terpaksa menunggu ujaran penutur semasa berada di peringkat akhir ujaran sebelum menilai untuk mula mengambil giliran. Tanaka (2000) juga membuat kesimpulan bahawa kombinasi elemen akhir ujaran seperti *ndayone* merupakan tanda bahawa penutur semasa menamatkan giliran bercakapnya. Intonasi juga merupakan penanda penting dan kehadiran intonasi sama ada tinggi atau rendah bersama elemen akhir ujaran merupakan penamat kepada sesuatu giliran bercakap. Selain elemen akhir ujaran, kemungkinan TRP boleh dikenali juga melalui intonasi yang tinggi atau rendah pada hujung ujaran. Tidak banyak kajian mengenai intonasi dilakukan oleh pengkaji bahasa sama ada oleh pengkaji tempatan mahupun asing.

Walau bagaimanapun kepentingan intonasi di dalam perbualan telah ditunjukkan sejak kerja-kerja awal seperti yang ditulis oleh Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974). Intonasi di akhir ujaran sama ada intonasi tinggi, rendah atau tiada perubahan intonasi pada hujung ujaran merupakan isyarat berguna kepada pendengar untuk menilai sama ada ujaran penutur sudah sampai ke penghujungnya atau tidak. Intonasi menghantar mesej tertentu kepada pendengar sama ada pendengar boleh mengambil giliran seterusnya atau perlu menunggu TRP sekali lagi.

### **Celahan**

Menurut Tannen (1993), celahan penutur terbahagi kepada dua bahagian. Pertama, orang yang mencelah memang berniat untuk mencelah dan mengganggu percakapan penutur semasa, dan yang kedua, adalah bertujuan untuk menolong penutur semasa, sekiranya pertuturan tidak lancar dan juga untuk merancakkan perbualan. Selain itu, celahan boleh dibahagikan kepada dua jenis, iaitu gangguan dan pertolongan. Celahan dianggap sebagai gangguan jika seseorang itu dengan sengaja mahu mencelah dan mengganggu pertuturan penutur semasa.

Sebaliknya, celahan dianggap sebagai pertolongan jika orang yang mencelah itu berniat untuk membantu penutur semasa atau sekadar ingin merancakkan perbualan dan menjalinkan hubungan yang harmoni. Pendengar juga mungkin tidak dapat memahami ujaran penutur semasa dan dengan itu bertanya penutur semasa apakah maksud ujarannya.

Keadaan sedemikian tidaklah boleh dianggap sebagai gangguan dalam erti kata yang sebenarnya. Tannen (1993) menamakan jenis celahan yang kedua ini sebagai pertindanan bagi membezakannya dengan jenis yang pertama, iaitu celahan. Kajian Shaw (2000) ke atas analisis perbualan dalam perdebatan yang berlaku di Parlimen British pula menamakan celahan sebagai interventions dan membahagikannya kepada halangan sah dan halangan tidak sah. Halangan sah bermaksud pertanyaan atau komen yang diberi oleh penutur kedua kepada ujaran atau pernyataan penutur semasa dengan meminta kebenaran

terlebih dahulu. Penutur kedua akan mendapatkan kebenaran daripada penutur semasa dengan mengangkat tangan dan bertanya secara terus kepada penutur semasa. Jika penutur semasa bersetuju untuk mendengar pertanyaan atau pendapat penutur kedua tersebut, penutur semasa akan memberi peluang kepada penutur kedua meneruskan ujaran. Seterusnya penutur semasa akan memberi maklum balas atau jawapan kepada penutur kedua. Jika penutur semasa memilih untuk tidak memberi sebarang maklum balas terhadap pertanyaan penutur kedua, penutur semasa akan meneruskan ujarannya yang tergendala itu tanpa membuat sebarang penjelasan atau komen kepada pertanyaan penutur kedua. Jika penutur semasa tidak bersetuju untuk mendengar pendapat penutur kedua, penutur semasa akan menolak permintaan tersebut sama ada secara langsung atau dengan meneruskan ujaran, tanpa menghiraukan celahan penutur kedua. Ini dinamakan sebagai 'halangan tidak sah'.

Celahan juga tidak boleh dianggap sebagai satu gangguan jika pendengar bertindak secara spontan tanpa ingin merampas giliran. Celahan ini berlaku dalam masa yang sekejap sahaja dan selepas itu penutur semasa boleh meneruskan ujarannya yang tergendala itu. Contoh celahan yang begini mungkin berbunyi seperti 'saya pun fikir begitu', 'ya, benar' dan sebagainya. Celahan biasanya berlaku di dalam keadaan yang tidak formal seperti perbualan di antara rakan-rakan. Celahan yang dilakukan berulang kali akan mengganggu perbualan. Jika orang yang membuat celahan tidak mengendahkan penutur semasa dan terus mengambil giliran bercakap dan penutur semasa pula tidak beralah dan meneruskan ujarannya, maka pertindanan akan berlaku.

Pertindanan juga boleh berlaku pada hujung ujaran penutur semasa dan awal ujaran penutur kedua. Apabila penutur kedua dapat mengenal kemungkinan TRP penutur semasa, maka penutur kedua tidak menunggu penutur semasa habis menyampaikan ujarannya, sebaliknya mula bercakap sebelum ujaran itu diakhiri penutur semasa dan ini menyebabkan pertindanan berlaku.

Istilah celahan, pertindanan, merampas giliran, maklum balas atau maklum balas minimal dalam perbualan tidak diendahkan oleh masyarakat penuturnya walaupun ia berlaku pada setiap hari dalam perbualan. Kajian ini cuba mengupas satu sahaja daripada isu tersebut, iaitu memfokus kepada isu celahan.

### **Objektif Kajian**

Kajian ini mempunyai objektif seperti berikut:

1. Mengetahui pasti bentuk celahan yang dilakukan oleh pemandu pelancong Malaysia terhadap pelancong Jepun.
2. Melihat sama ada celahan yang berlangsung di antara pemandu pelancong dengan pelancong Jepun boleh mengganggu keseluruhan perbualan atau sebaliknya.

## Metodologi dan Batasan Kajian

Kajian ini merupakan hasil penulisan sebahagian penyelidikan terhadap pemandu pelancong (G) berlesen ketika mereka berinteraksi dengan pelancong Jepun (T). Hanya dua jam data perbualan yang digunakan di dalam kertas kerja ini kerana tidak mendapat kerjasama sepenuhnya daripada pemandu pelancong dan agensi pelancongan lain. Walau bagaimanapun penulis percaya hasil dapatan itu cukup relevan bagi mencapai objektif kajian. Kesukaran mencari pelancong Jepun yang menggunakan khidmat pemandu pelancong serta tiada kerjasama daripada pemandu pelancong dan agensi pelancongan menjadi kekangan besar terhadap kajian ini. Terdapat empat subjek kajian yang terlibat dalam perbualan ini, iaitu pemandu pelancong (G1 & G2) dan pelancong Jepun (T1 & T2).

Perbualan dirakam menggunakan *IC Recorder*. Rakaman tersebut kemudian dibuat transkripsi dan diberi simbol-simbol tertentu. Rakaman berdasarkan transkripsi didengar berulang kali bagi mendapatkan ‘bentuk’ dan ‘jenis’ perbualan yang dihasilkan oleh penutur. Transkripsi dibuat berdasarkan kaedah yang diperkenalkan oleh Usami (2000) iaitu menggunakan simbol koma ‘,’ bagi ujaran tidak lengkap yang dicelah pendengar, simbol ‘< >’ bagi menunjukkan pertindanan dalam perbualan, ‘( )’ bagi menunjukkan *aizuchi*, ‘-’ bagi menunjukkan jeda dan sebagainya. Selain itu Usami (2000) juga memperkenalkan kaedah mengenal pasti celahan, ujaran akhir dan pertindanan dalam pengambilan giliran dengan lebih jelas berdasarkan intonasi dan ciri ujaran.

## Keputusan dan Perbincangan

Kajian Roslina et. al (2010) terhadap ‘pemandu pelancong’ yang tidak berlesen dan bertugas di sebuah syarikat yang mengendalikannya kraftangan terkenal mendapati terdapat banyak kesilapan nahu dan sebutan. Interaksi dua hala juga jarang berlaku. Oleh sebab ‘pemandu pelancong’ tersebut membawa pelancong ke tempat yang sama, maka strategi hafalan terutama kepada mereka yang mempunyai kemahiran bahasa yang lemah tidak dapat dielakkan. Begitu juga mereka akan bermonolog bukan lagi berdialog kerana barangkali lebih ‘selamat’ bagi mereka untuk memberi penerangan terus tanpa menunggu pendengar bertanyakan soalan-soalan spontan dan sukar dijangka.

Kajian kali ini pula menunjukkan subjek kajian mahir berbahasa Jepun dan boleh memberi maklum balas secara spontan kepada pelancong. Subjek berdialog dengan ceria dan pelancong kelihatan gembira dan teruja dengan beberapa perkara termasuk bercakap mengenai kenalan Melayu yang dikenalnya semasa di Jepun.

Walaupun bagaimanapun terdapat beberapa perkara yang perlu diperbaiki oleh subjek. Selain beberapa sebutan dan penggunaan morfem yang tidak betul seperti *chiisakunai* [tidak kecil] yang disebut *chisaijanai* (sebutan ‘*chi*’ yang pendek dan morfem ‘*janai*’ yang tidak sesuai), subjek juga gemar mencelah percakapan pelancong serta terdapat beberapa episod di mana subjek mendapat gambaran yang salah mengenai apa yang telah diberitahu oleh pelancong ini dan menyebabkan salah faham berlaku. Contohnya, data dalam celahan 3 menunjukkan G1 menyangka T1 tidak dapat berjumpa dengan kenalannya walaupun telah diberitahu bahawa mereka telah berjumpa melalui ayat

*kyonen watashi tachi sono juuyonenburini sono kanojoni aimashita* yang bermaksud 'kami telah berjumpa pada tahun lepas selepas 14 tahun'.

### **Celahan**

Dialog di antara pemandu pelancong dengan pelancong berjalan secara spontan dan bersahaja. *Aizuchi* seperti 'ee', 'un' dan 'hai' serta ujaran seperti 'anou', 'sousou' dan 'nandakke' diujarkan oleh pemandu pelancong dengan baik. Namun kelancaran perbualan dicatatkan oleh pemandu pelancong G1 dengan mencelah percakapan T1. T1 yang jelas belum dapat menghabiskan percakapannya terdiam dan tidak lagi meneruskan ayatnya walaupun selepas G1 selesai bercakap. Dalam data selama satu jam, pelancong T1 tidak pernah mencelah percakapan G1 tetapi G1 telah mencelah sebanyak sembilan kali. Antara contoh celahan yang dilakukan oleh G1 adalah seperti berikut.

#### Celahan 1

- T1 : *Ichibanwa bijutsukan, anou suzokkanwa tonikaku kireidashi (un), nanka yuumeidashi (un), kodomoga iruto, totemo suizokkanmo iikedo,*  
[pertama sekali muzium, anou aquarium tak dinafikan cantik (un), juga terkenal (un) kalau ada kanak-kanak, aquarium sangat bagus,tapi,]  
G1 : *Sore yuumeino riyuuwa mareeshiade tada hitotsushikanaikara, ato hitotsu zoo negara no nakade.*  
[itu alasannya terkenal adalah kerana di Malaysia hanya ada satu sahaja, satu lagi di dalam zoo negara.]

Penggunaan 'iikedo' pada akhir ujaran, iaitu 'bagus, tetapi' oleh T1 menunjukkan kesopanan pelancong Jepun yang memuji terlebih dahulu kemudian mahu memberi komen tetapi G1 tidak mengetahui maksud sebenar T1 dan terus merampas giliran bercakap dan seterusnya memberi maklumat yang tidak diperlukan iaitu dengan memberi penerangan tentang akuarium kepada T1.

#### Celahan 2

- T1 : *Aa, anou...*  
[aa, anou...]  
G1 : *dakara yuumeidesu.*  
[kerana itu terkenal.]

Penggunaan 'anou...' menunjukkan T1 mula merangka idea untuk bercakap dan meneruskan perbualannya yang terganggu tetapi G1 tetap meneruskan ujarannya. G1 mengganggu ujaran T1 buat kali kedua.

#### Celahan 3

Dalam celahan berikut pula, G1 tidak menunggu sehingga T1 selesai bercakap. Penggunaan 'toka' dalam ayat menunjukkan masih ada maklumat yang ingin disampaikan T1.

- T1 : *De kaettekite doctor de. Oishade onnanohitowa Dr no mamade otokonohitowa sono onnanohitono uchi nanka jigyou suiderumitaidesune. Kyonen watashi tachi*

*sono juuyonenburini sono kanojoni aimashita. (ketawa) zutto Pakistan ittetari kota baru dakara tookutemo mou mareeshiani asobini kitemo ainai. Demo Dr Fauzi ga profesion de torenanutoka kota baru **toka**,*

[selepas balik, jadi doktor. Doktor. Orang perempuan meneruskan karier jadi doktor, lelaki meneruskan perniagaan keluarga perempuan. Tahun lepas kami selepas 14 tahun berjumpa. (ketawa). Selama ini dia ke Pakistan, Kota Bharu dan sebagainya. Jika saya datang ke Malaysia pun tidak dapat berjumpa dia. Tetapi Dr. Fauzi kerana kerjanya ke Terengganu atau Kota Bharu,

G1 : *Dakara mareeshiani kitemo ainaidesuka?*

[kerana itu walau datang ke Malaysia tidak dapat berjumpa?]

G1 tidak mendengar sepenuhnya percakapan T1 menyebabkan berlaku salah faham antara mereka. Salah faham sebegini boleh dielakkan sekiranya G1 memainkan peranan sebagai pendengar yang baik.

#### Celahan 4

T1 : *aeta. Sono tokini, aa, eeto naze aetaka toiuto, tegami itsumo dashite, kodomoni itsumo dashite, itsu itsu ni ikimasu. Watashiwa kaitan. Kanojono denwamo meerumo shiranai kara (hai) mou zettai aenaikamo, **sooshitara**,*

[jumpa. Masa itu. Aa, eeto, kenapa boleh berjumpa, selalu hantar surat, hantar kepada anak, akan pergi bila bila. Saya tulis. Kerana saya tidak tahu nombor telefon atau emel (ya) saya berfikir mungkin saya tidak akan berjumpa lagi dengan dia, tiba-tiba,]

G1 : *Tsukimashita (ee). Hai. Suizokkan ni tsukimashita. Teketto uribawa mou chotto mae desu*

[sudah sampai. (ya) ya. sudah sampai di akuarium. Tempat menjual tiket ada di hadapan sedikit.]

T1 meneruskan ujaran yang terganggu dan mula mendapat rentak perbualan. Pada kemuncak perbualan apabila T1 mengujarkan 'soshitara', G1 sekali lagi mengecewakan T1 dengan memotong percakapan dan memberi maklumat yang sepatutnya tidak perlu dibuat secara tergesa-gesa, iaitu dengan meminta T1 membeli tiket sedangkan T1 masih ingin meneruskan ayat melalui ujaran 'sooshitara' yang menunjukkan T1 begitu teruja untuk bercakap.

Dalam perbualan di antara T2 dengan G2 pula celahan masih berlaku tetapi celahan yang dilakukan bukan untuk memotong percakapan atau mengubah topik perbualan. Ia dilakukan G2 bagi membantu T2 mencari perkataan sebenar yang ingin disampaikan oleh T2 dan T2 merasa selesa dengan situasi ini (Roslina et al. 2011). Celahan yang menyokong perbualan ini menyebabkan perbualan di antara G2 dengan T2 berjalan lancar dan tidak tersekat seperti perbualan T1 dan G1. Berikut adalah antara contoh perbualan G2 dan T2.

#### Celahan 5

T2 : *un, janakatta. Ano suteeki house no nakani jitto shita,*  
[Ya, bukan. Dalam *steak house* itu saya duduk terus,]

G2 : *the ship deshou?*  
[*the ship kan?*]

G2 mencelah ujaran T2 bagi memberitahu dan memastikan nama restoran yang dimasuki T2. Walaupun dari segi intonasi suara masih ada lagi ujaran yang mahu diterbitkan T2, tetapi ayat T2 pada masa tersebut telahpun lengkap.

Ujaran berikut pula menunjukkan G2 mencelah bagi memberi maklumat tambahan atau menerangkan situasi yang telah berlaku kepada T2.

#### Celahan 6

T2 : *sokode tabeyoukanaa to omotte suteekide aruiteruto massaji (un) ni sasowaretato nee (un) ee, ma sorewa,*  
[saya fikir mahu makan di situ, saya berjalan di 'steak', saya diajak untuk urut (un), ma sorewa,]

G2 : *narande arukara ano mise.*  
[kerana kedai itu ramai orang beratur].

Selepas T2 menerangkan situasi yang dihadapi di *steak house*, T2 mencari ayat yang sesuai melalui ujaran 'ee, ma sorewa'. G2 kemudian mencelah bagi menyambung dan melicinkan perbualan yang berkemungkinan terputus jika dia tidak mencelah.

Menurut Ainol Madziah Zubairi & Isarji Hj Sarudin (2009), untuk mengambil bahagian dalam ekonomi global seseorang perlu dilengkapi dengan keupayaan, pengetahuan, kemahiran dan tingkah laku untuk memahami dan berkomunikasi dengan afektif. Dalam hal ini, perbualan G2 dan T2 boleh dianggap sebagai satu komunikasi yang efektif berbanding perbualan G1 dan T1 yang agak terencat.

Secara umum dalam mana-mana masyarakat peranan penutur amat dititikberatkan. Jarang sekali kita mendengar peranan pendengar diberi keutamaan. Masyarakat Jepun pula sebaliknya sama-sama menitikberatkan peranan penutur dan pendengar dalam perbualan. Malah penulis berpendapat bagi masyarakat Jepun dalam keadaan tertentu, peranan pendengar lebih penting bagi memberi ruang kepada penutur meneruskan percakapan tanpa diganggu. Sebagaimana penutur boleh mengawal perbualan mereka sendiri, pendengar juga boleh mengawal percakapan penutur dengan memberi isyarat tertentu seperti *aizuchi* bagi menunjukkan bila penutur perlu berhenti bercakap (Roslina Mamat, 2003). Penutur dan pendengar sama-sama penting bagi menjamin perbualan berlaku secara tersusun tanpa diganggu oleh celahan.

Bukan semua celahan boleh dianggap sebagai 'gangguan' kepada penutur semasa, tetapi di dalam data kajian ini jelas menunjukkan celahan yang dilakukan mengganggu keterujaan pelancong untuk bercakap. Celahan yang dilakukan langsung tiada kaitan dengan apa yang sedang atau akan dituturkan penutur semasa (celahan 1-4). Hubungan pelancong dengan pemandu pelancong bukanlah di antara sesama rakan tetapi di antara pemberi perkhidmatan dan penerima perkhidmatan. Oleh itu subjek perlu lebih berhati-hati supaya tidak terlalu berminat ketika bercakap sehingga mengganggu perbualan.

Jika celahan dilakukan masih mempunyai kesinambungan topik maka ia mungkin boleh dimaafkan kerana celahan juga berfungsi bagi merancakkan perbualan atau menunjukkan perhubungan yang mesra (celahan 5-6).

Dalam data kajian ini, tiada pertindanan berlaku. Menurut Ikeda (2004), *overlapping responses are part of the responsibility to be a 'good' listener in Japanese*. *Overlapping* iaitu pertindanan akan berlaku hanya sekiranya pendengar mencelah bagi menunjukkan 'persetujuan' atau 'memberi signal' bahawa penutur semasa boleh meneruskan ujaran dan masih terus bercakap. Pendengar tidak cuba merampas giliran. Walau bagaimanapun di dalam kajian ini, walau pendengar, iaitu pemandu pelancong mencelah, tiada pertindanan berlaku kerana pelancong telah merasa terganggu dan terus mendiamkan diri tanpa menyambung apa yang ingin disampaikannya. Dalam data kajian ini, tiada pertindanan berlaku. Menurut Ikeda (2004), *overlapping responses are part of the responsibility to be a 'good' listener in Japanese*. *Overlapping* iaitu pertindanan akan berlaku hanya sekiranya pendengar mencelah bagi menunjukkan 'persetujuan' atau 'memberi signal' bahawa penutur semasa boleh meneruskan ujaran dan masih terus bercakap. Pendengar' di dalam kajian Ikeda (2004) tidak cuba untuk merampas giliran tetapi pertindanan berlaku kerana pendengar ingin menyatakan persetujuan dan bercakap serentak dengan penutur semasa. Walau bagaimanapun di dalam kajian yang dilakukan penulis, walau pendengar, iaitu pemandu pelancong mencelah, tiada pertindanan berlaku kerana pelancong telah merasa terganggu dan terus mendiamkan diri tanpa menyambung apa yang ingin disampaikannya.

Sebagai rumusan, walaupun pemandu pelancong yang dikaji di dalam kajian ini boleh bercakap bahasa Jepun dengan lancar tetapi mereka gagal mengenal pasti sifat bahasa dan budaya Jepun. Mereka gagal menjalankan tugasnya sebagai pendengar dengan baik serta tidak dapat mengagak ujaran dan intonasi penutur semasa. Secara ringkasnya, subjek kajian (G1) merampas sebanyak sembilan kali giliran bercakap penutur semasa dan pada setiap kali pelancong Jepun, iaitu penutur semasa, terdiam tanpa ingin merampas balik gilirannya bercakap. Celahan dengan tujuan untuk merampas giliran menyebabkan peraturan pengambilan giliran tidak dipatuhi oleh G1. Sebaliknya T1 tidak mengganggu ujaran G1 walaupun haknya dirampas. Jika celahan berlaku, maka pengambilan giliran juga terganggu seperti yang berlaku dalam celahan 1-4. T1 yang terdiam menunggu dengan sabar giliran bercakap G1 walaupun haknya dinafikan. Ini merupakan salah satu sifat bahasa (atau budaya) Jepun kerana pada asasnya penutur bahasa Jepun tidak akan sekali-kali merampas giliran pada pertengahan ujaran penutur semasa. Mereka menunggu sehingga terdapat tanda-tanda penutur semasa akan berhenti melalui pemerhatian kata kerja akhir seperti partikel *ne*, *yo*, *hai*, dan ujaran tertentu serta intonasi.

Akhir sekali, perlu dijelaskan bahawa dalam perbualan bahasa Jepun, apa yang penting bukan hanya ujaran semata-mata kerana tindak balas serta maklum balas penutur dan pendengar memainkan peranan yang tidak kurang pentingnya. *Aizuchi*, intonasi, bahasa badan dan kesenyapan turut memberi isyarat tertentu kepada silawan cakap. Oleh itu penutur kedua bahasa Jepun harus juga memahami bahawa bukan semua percakapan menunjukkan kefasihan kita berbahasa.

## Kesimpulan

Kajian ini mendapati bahawa terdapat dua bentuk celahan yang digunakan dalam perbualan bahasa Jepun, iaitu, di antara pemandu pelancong Malaysia dengan pelancong Jepun iaitu celahan yang mengganggu perbualan dan celahan yang membantu perbualan.

Penggunaan ujaran seperti 'kedo' (tetapi) dan 'anou...' (ujaran yang menunjukkan penutur sedang mencari unit idea) oleh pelancong Jepun melambangkan kesopanan dan bermaksud penutur semasa ingin menyambung perbualan tetapi oleh kerana pemandu pelancong tidak memahami akan hal ini, ia telah merampas giliran perbualan. Ketidaktekaan pemandu pelancong terhadap ujaran pelancong Jepun juga menyebabkan berlaku salah faham antara mereka. Celahan yang membantu dilakukan bagi membantu penutur dalam mencari perkataan sebenar dan serta maklumat tambahan kepada pendengar. Celahan seperti ini tidak mengganggu perbualan malah membantu merencanakan perbualan.

Kajian ini memberi implikasi kepada pendidik dan perangka silibus dalam merangka silibus pembelajaran bahasa Jepun kepada bakal pemandu pelancong berbahasa Jepun. Justeru itu, pihak Kementerian Pelancongan Malaysia amnya, agensi pelancongan dan *Tourism Malaysia* khasnya perlu memberi perhatian serius terhadap perkara ini. Penguasaan bahasa Jepun yang baik seharusnya seiring dengan pengetahuan budaya Jepun supaya pengalaman pelancong selama beberapa hari boleh menjadi satu pengalaman yang menarik dan memberi kesan positif kepada mereka. Adalah diharapkan supaya kajian akan datang dapat memberi tumpuan kepada pemandu pelancong yang bertutur dalam bahasa Jepun dalam menangani halangan komunikasi dialek pelancong Jepun di Malaysia.

## Rujukan

- Ainol Madziah Zubairi & Isarji Hj Sarudin. (2009). Motivation to learn a foreign language in Malaysia. *GEMA Online™ Journal of Language Studies*, 9(2), 73-87.
- Arminen, I. (1999). Conversation analysis: A quest for order in social interaction and language use. *Acta Sociologica*, 42(3), 251-257.
- Fox, B. (1999). Direction in research: Language and the body. *Research on Language and Social Interaction*, 32, 51-59.
- Ikeda, K. (2004). "Listenership" in Japanese: An examination of overlapping listener response. National Foreign Language Research Centre. University of Hawai'i at Manoa.
- Jaafar Jambi. (2008). Strategi meramal teks kefahaman bahasa Jepun: Elemen budaya mempengaruhi tahap kefahaman pembaca asing. *Prosing Seminar Pendidikan Bahasa Jepun 2. 15-16 Nov 2008. Ambang Asuhan Jepun, Universiti Malaya*.
- Jamila Mohd. (2008). Mengenal pasti *kaiwa no topikku* di antara *ryugakusei* dan *nihonjin gakusei* bagi mempertingkatkan komunikasi yang lebih dinamik. *Prosing Seminar*

- Pendidikan Bahasa Jepun 2. 15-16 Nov 2008. *Ambang Asuhan Jepun, Universiti Malaya*.
- Kubota, M. (2001). *Aizuchi wa hito o ikasu*. Tokyo: Kouseidou Shuppan.
- Maynard, S. (1993). *Kaiwa bunseki*. Tokyo: Kuroshio Shuppan.
- Miller, L. (1994). Japanese and American indirectness. *Journal of Asian Pacific Communication*, 5(1&2), 37-55.
- Normalis Amzah, Maserah Shabudin & Natsue Hieda. (2008). Students motivation in learning Japanese as foreign language in UKM. *Prosing Seminar Pendidikan Bahasa Jepun 2. 15-16 Nov 2008. Ambang Asuhan Jepun, Universiti Malaya*.
- Roslina Mamat, Yamato Eriko & Sanimah Hussin. (2011). *Aizuchi*, maklum balas dan celahan dalam perbualan bahasa Jepun. Dlm. Hazlina Halim, Mohd Azidan Abdul Jabar, Ab Halim Mohamad, Roslina Mamat, Sanimah Hussin & Salina Husain (Eds.), *Lingua 3* (hlm. 236-247). UPM Press.
- Roslina Mamat, Yamato Eriko & Normaliza Abd Rahim. (2010). Ciri perbualan dan strategi komunikasi pemandu pelancong berbahasa Jepun. Mohd Azidan Abdul Jabar, Lim Sep Neo, Yamato Eriko, Chong Fah Hing, Roslina Mamat, Pabiyah Hajimaming, Regis Machart & Lim Choon Bee (Eds.), *My Language Your Language* (hlm. 197-210). UPM Press.
- Roslina Mamat. (2003). *Analisis perbualan penutur asli bahasa Jepun: Satu kajian pengambilan giliran dan Aizuchi*. Tesis Ph.D. Universiti Malaya.
- Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of turn taking for Conversation. *Language*, 50, 696-735.
- Shaw, S. (2000). Language, gender and floor apportionment in political debates. *Discourse and Society*, 11(3), 401-418.
- Tanaka, H. (2000). Turn projection in Japanese talk-in-interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 33(1), 1-38.
- Tannen, D. (1993). The relativity of linguistic strategies: Rethinking power and solidarity in gender dominance. In Tannen, D. (Ed.), *Gender and conversational interaction* (hlm. 165-188). New York: Oxford University Press.
- Usami, M. (2000). Basic Transcription System for Japanese no Kaihatsu ni Tsuite. (Atas talian) Muat turun pada 1 Mac 2000, dari <http://nihongo.human.metro-u.ac.jp/mic-J/houousho/mojika.html>
- Wong Ngan Ling. (2003). Communicative functions and meanings of silence: An analysis of cross cultural views. (Atas talian) Muat turun pada 12 September 2012, dari <http://www.lang.nagoyau.ac.jp/bugai/kokugen/tagen/tagenbunka/vol3/wong3.pdf>

Zaid Mohd Zin. (2008). Bunrui Goihyouni yoru nichima Goi no Hikaku Kenkyuu. *Prosing Seminar Pendidikan Bahasa Jepun 2. 15-16 Nov 2008. Ambang Asuhan Jepun, Universiti Malaya.*

Zorida Mustafa. (2008). Analisis kesilapan pelajar Melayu di dalam karangan Bahasa Jepun. *Prosing Seminar Pendidikan Bahasa Jepun 2. 15-16 Nov 2008. Ambang Asuhan Jepun, Universiti Malaya.*

### **Penulis**

Roslina Mamat (Dr.) merupakan pensyarah kanan di Jabatan Bahasa Asing, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia. Bidang kepakaran beliau adalah analisis wacana dan budaya popular Jepun.

Hazlina Abdul Halim (Dr.) merupakan pensyarah kanan di Jabatan Bahasa Asing, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia. Bidang kepakaran beliau adalah analisis kesilapan dan strategi komunikasi bahasa Perancis.

Normaliza Abd Rahim (Dr.) merupakan Professor Madya di Jabatan Bahasa Melayu, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Universiti Putra Malaysia. Bidang kepakaran beliau adalah analisis wacana serta bahasa dan media.