

# Strategi Memohon Maaf dalam Kalangan Pelajar Pasca Siswazah Antarabangsa di UiTM

Nor Hani Suhaimi, Mohamad Nik Mat Pelet\*, and Noor Saadah Salleh

Universiti Teknologi MARA, Malaysia

Penulis Koresponden: nikmat@uitm.edu.my

Received: 3<sup>rd</sup> May 2024, Revised 13<sup>th</sup> June 2024, Accepted 30<sup>th</sup> June 2024

## ABSTRAK

*Penggunaan bahasa untuk menyampaikan sesuatu dalam kehidupan seharian dikenali sebagai lakuan bahasa. Permohonan maaf adalah salah satu lakuan bahasa yang digunakan untuk memulihkan hubungan komunikasi antara penutur yang terlibat. Justeru, kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk mengenal pasti dan menganalisis strategi memohon maaf yang diguna pakai oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM Shah Alam. Kajian ini merupakan kajian kualitatif deskriptif yang melihat strategi memohon maaf berpandukan kerangka teori model CCSARP daripada Blum-Kulka, House dan Kasper (1989). Pengkaji telah menggunakan kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) sebagai instrumen kajian bagi mengutip data dalam kajian ini. TPW yang dijalankan adalah berbentuk soal selidik yang terdiri daripada enam soalan berlatarbelakangkan situasi di universiti. Sebanyak 16 orang pelajar pasca siswazah antarabangsa daripada pelbagai fakulti di UiTM Shah Alam dipilih sebagai sampel kajian untuk menjawab soal selidik TPW kajian ini. Hasil dapatan kajian mendapati bahawa terdapat sebanyak 69 ujaran memohon maaf. Strategi memohon maaf yang paling banyak digunakan adalah IFID ungkapan penyesalan sebanyak 31.88%. Manakala yang paling kurang digunakan adalah strategi berjanji untuk tidak mengulangi iaitu sebanyak 2.90%. Berdasarkan analisis yang dilakukan, kajian ini mampu memberi gambaran kasar penggunaan bahasa yang diguna pakai oleh para pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM khususnya semasa melakukan permohonan maaf.*

**Kata kunci:** Lakuan bahasa, strategi memohon maaf, TPW, model CCSARP

## 1. PENDAHULUAN

Pragmatik adalah ilmu yang mengkaji bahasa dari sudut pandangan pilihan pengguna semasa berkomunikasi sesama penutur. Brown dan Levinson (1987) menjelaskan bidang pragmatik sebagai satu kajian berkenaan hubungan bahasa dengan konteks yang mendasari ujaran seseorang. Pragmatik juga dikaitkan dengan kajian melibatkan makna yang melampaui makna harfiah sesuatu ujaran (Norhidayu Hasan, 2018). Sesebuah ujaran yang dituturkan secara lisan atau tulisan dianggap sebagai sebuah perlakuan iaitu perlakuan bahasa.

Penggunaan bahasa untuk menyampaikan sesuatu perkara atau tujuan dalam kehidupan seharian dikenali sebagai lakuan bahasa. Austin (1962) telah memperkenalkan tiga perkara asas dalam ilmu lakuan bahasa yang memfokuskan cara sesuatu makna dan perlakuan dihubungkan ketika bertutur iaitu lokusi, ilokusi dan perlokusi. Searle (1969) pula menjelaskan perkaitan antara ujaran dan sesuatu konteks situasi yang menyebabkan ujaran tersebut berlaku. Dapat difahamkan bahawa lakuan bahasa dalam bidang pragmatik berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan sesuatu tujuan ketika bertutur (Maslida Yusof et al., 2022).

Sesuatu tingkah laku seperti melakukan permohonan maaf adalah salah satu aspek dalam lakuan bahasa. Kajian ini memfokuskan memohon maaf sebagai lakuan bahasa yang digunakan untuk mengekalkan hubungan baik antara penutur semasa berkomunikasi. Wouk (2006) menjelaskan dalam kajiannya bahawa keperluan pendengar, status dan jarak sosial turut berkait dengan lakuan memohon maaf yang dilakukan oleh seseorang penutur. Memohon maaf juga adalah lakuan bahasa yang paling kerap digunakan dalam kehidupan seharian bagi beberapa situasi tertentu (Atieh Farashaiyan dan Seyed Yasin Yazdi Amirkhiz, 2011).

Penggunaan ujaran memohon maaf dalam sesebuah komunikasi dapat menjaga hubungan baik atau memulihkan konflik antara penutur yang terlibat. Hal ini demikian kerana, seseorang penutur yang melakukan permohonan maaf membuktikan bahawa individu tersebut berasa kesal akan perbuatan yang dilakukannya. Maryam Tafaraji Yeganeh (2012) turut berpendapat bahawa sesuatu konflik dapat diselesaikan dengan dua pihak yang terlibat cuba untuk menyelesaikannya dengan melakukan permohonan maaf. Justeru, ia membuktikan bahawa lakuan maaf menunjukkan seseorang penutur itu mempunyai tanggungjawab untuk memulihkan sesebuah komunikasi agar berjalan lancar.

### **1.1 Pernyataan Masalah**

Menguasai lakuan bahasa dan mempunyai kebolehan untuk melaksanakannya dengan betul mempunyai perkaitan dengan kecekapan penggunaan pragmatik seseorang pelajar (Zhao Chongyuan, 2021). Abdul Malek Hammed Jassim dan Vahid Nimehchisalem (2016) turut berpendapat bahawa melakukan permohonan maaf yang sesuai semasa berkomunikasi adalah satu cabaran bagi pelajar antarabangsa. Begitu juga dengan kajian yang dilakukan oleh Paramasivam Muthusamy dan Atieh Farashaiyan (2016) yang menjelaskan bahawa pelajar antarabangsa di Malaysia menghadapi masalah dalam berkomunikasi antara budaya mereka. Perkara ini mampu menyebabkan hubungan sosial pelajar antarabangsa dengan pelajar-pelajar lain tidak dapat dibina dan dibentuk sekali gus akan menyebabkan jurang sedangkan, elemen komunikasi penting untuk pelajar membina jaringan dan hubungan bagi tujuan pembangunan ilmu dalam kelompok mereka.

Bukan itu sahaja, keupayaan pelajar antarabangsa untuk mengaplikasikan bahasa dengan cara yang betul berdasarkan konteks tertentu perlu mereka kuasai bagi mengelak konflik semasa berkomunikasi berlaku. Elemen ini mampu merapatkan jurang dan memberi kebaikan yang bukan sahaja kepada hubungan sosial mereka malah, impak dari segi pembelajaran sepanjang hayat melalui komunikasi yang dibina. Oleh itu, segala bentuk perlakuan bahasa yang boleh menimbulkan konflik seperti permohonan maaf akan menjadi sia-sia sekiranya pendengar tidak membenarkan penutur yang menimbulkan konflik untuk mempertahankan hak atau maruah mereka ketika memohon maaf (Maryam Tafaraji Yeganeh, 2012). Justeru, kajian ini melihat penggunaan strategi memohon maaf yang diguna pakai dalam kalangan pelajar pasca siswazah antarabangsa yang terdapat di UiTM Shah Alam.

## **2. KAJIAN TERDAHULU**

Pelbagai kajian berkaitan lakuan bahasa memohon maaf dalam kalangan pelajar pasca siswazah antarabangsa telah dilakukan oleh ramai pengkaji. Antaranya adalah kajian daripada Abdulmalek Hammed Jassim dan Vahid Nimehchisalem (2016) yang membincangkan penggunaan strategi memohon maaf yang digunakan oleh pelajar pasca siswazah daripada negara Arab yang belajar di Universiti Putra Malaysia. Kaedah TPW atau DCT yang diaplikasi daripada Blum-Kulka, House dan Kasper (1989) telah diguna pakai dalam kajian ini. Sebanyak 8 situasi soalan dirangka dalam instrumen TPW bagi mengenal pasti strategi memohon maaf yang digunakan.

Hammed Jassim dan Vahid Nimehchisalem (2016) mendapati sebanyak 10 strategi memohon maaf daripada 13 strategi taksonomi Blum-Kulka, House dan Kasper (1989) berjaya dikenal pasti melalui kaedah TPW atau DCT.

Begitu juga dengan Paramasivam Muthusamy dan Atieh Farashaiyan (2016) yang turut menggunakan kaedah TPW untuk mengenal pasti strategi memohon maaf oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Putra Malaysia dan Universiti Malaya. Instrumen soal selidik TPW bertulis yang digunakan terdiri daripada sembilan situasi soalan. Bukan itu sahaja, taksonomi Blum-Kulka, House dan Kasper (1989) juga diaplikasi dalam kajian ini untuk mengkategorikan strategi memohon maaf yang berjaya dikenal pasti. Dapatan kajian Paramasivam dan Atieh (2016) mendapati bahawa pelajar antarabangsa ini lebih kerap menggunakan strategi Illocutionary Force Indicating Device (IFID) atau ekspresi memohon maaf berbanding strategi lain.

Seterusnya Shahrbanou Ghorban Abdolmalaki dan Che An Abdul Ghani (2016) telah menjalankan kajian berkenaan strategi memohon maaf yang digunakan oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa daripada Iran yang sedang belajar di Universiti Putra Malaysia. Kajian ini turut menggunakan soal selidik berbentuk TPW yang merangkumi 10 situasi untuk mengenal pasti strategi memohon maaf. Namun, kajian ini mengaplikasikan kerangka teori daripada Sugimoto (1997) yang mengkategorikan strategi memohon maaf kepada 10 jenis strategi. Dapatan kajian Shahrbanou Ghorban dan Che An (2016) mendapati bahawa empat strategi utama Sugimoto (1997) merupakan strategi paling kerap digunakan oleh pelajar Iran di UPM ketika melakukan permohonan maaf.

Kajian Farida Aboud dan Javanshir Shibliyeva (2021) pula membincangkan strategi memohon maaf dalam kalangan pelajar pasca siswazah antarabangsa daripada negara Arab. Sebanyak 150 orang pelajar antarabangsa dipilih melalui persampelan bertujuan untuk dijadikan sebagai responden kajian. Kerangka teori strategi memohon maaf daripada Olshtain dan Cohen (1983) dan Blum-Kulka dan Olshtain (1984) digunakan untuk melakukan penganalisan data bagi kajian ini. Dapatan perbincangan mendapati bahawa ekspresi memohon maaf (IFID), penjelasan dan menawarkan pembetulan sebagai strategi yang paling kerap digunakan apabila responden melakukan permohonan maaf. Soalan konteks situasi dalam soal selidik TPW kajian Farida dan Javanshir (2021) telah diadaptasi daripada kajian Mustafa Ali Harb (2015).

Mustafa Ali Harb (2015) membincangkan perkaitan peranan jantina dengan melakukan permohonan maaf dalam kalangan pelajar universiti yang bertutur dalam Bahasa Arab. Harb (2015) merangka 10 konteks situasi dalam soal selidik TPW bagi melihat strategi memohon maaf yang digunakan oleh 20 responden kajian yang dipilih secara rawak. Strategi memohon maaf dikategorikan mengikut kerangka teori yang diusulkan oleh Blum Kulka and Olshtain 1984, 1989 iaitu Cross-Cultural Speech Act Realisation Patterns (CCSARP). Dapatan kajian Mustafa Harb (2015) menunjukkan bahawa perbezaan jantina tidak memainkan peranan dalam pemilihan strategi memohon maaf oleh seseorang penutur. Strategi IFID atau ekspresi memohon maaf adalah strategi yang paling banyak digunakan oleh responden lelaki dan perempuan.

Selain itu, kajian Wan Nurul Fatimah Wan Ismail, Khairunnisa Mohd Daud dan Nurul Nadwa Ahmad Zaidi (2017) melihat strategi memohon maaf yang digunakan oleh pelajar universiti di Malaysia. Kajian ini juga menggunakan model CCSARP daripada Blum Kulka, House dan Kasper (1989) dan soal selidik TPW yang terdiri daripada 10 konteks situasi untuk melakukan proses kenal pasti dan analisis data. Dapatan kajian Wan Nurul Fatiha, Khairunnisa dan Nurul Nadwa (2017) menunjukkan bahawa strategi IFID ungkapan penyeselan paling kerap diguna pakai oleh responden kajian ketika melakukan permohonan maaf mengikut konteks situasi yang diberikan. Abedi Elham (2017) pula membincangkan perbandingan strategi memohon maaf yang digunakan oleh para graduan serta pelajar sarjana muda lelaki dan perempuan di sebuah universiti di Iran. Kaedah TPW turut diguna pakai dalam kajian ini bagi mengenal pasti lakuan

memohon maaf yang diberikan oleh responden kajian. Model strategi daripada Cohen dan Olshtain (1981) adalah kerangka teori utama untuk mengkategorikan permohonan maaf yang berjaya dikenal pasti kepada strategi tertentu. Justeru, kajian ini mendapati strategi IFID antara strategi paling kerap digunakan oleh responden. Manakala, perkaitan jantina dengan pemilihan strategi ketika melakukan permohonan maaf tidak mempunyai perbezaan ketara antara penutur lelaki dan perempuan.

Begitu juga dengan kajian daripada Nouredine Derki (2023) yang turut membincangkan strategi memohon maaf dan perkaitannya dengan jantina dalam kalangan penutur Bahasa Arab Algerian. Responden bagi kajian ini merupakan pelajar pasca siswazah antarabangsa di sebuah universiti di Jordan. Soal selidik TPW yang terdiri daripada sembilan konteks situasi digunakan sebagai instrumen utama kajian ini bagi mengenal pasti lakuan bahasa memohon maaf. Kerangka teori daripada Blum-Kulka dan Olshtains (1984) telah diubah suai bagi kegunaan menyeluruh kajian ini dengan mengkategorikan strategi memohon maaf kepada tujuh jenis iaitu menyebut nama Allah SWT, menyalahkan, penyesalan, pengurangan, tawaran penambahbaikan, persaudaraan dan penjelasan. Dapatan kajian ini mendapati aspek jantina memainkan peranan penting dalam pemilihan strategi memohon maaf.

Oleh hal yang demikian, dapat difahamkan bahawa terdapat beberapa kajian melibatkan lakuan bahasa memohon maaf yang telah dilakukan di luar negara. Namun, kajian di dalam negara yang menggunakan model CCSARP dan kaedah TPW berbentuk soal selidik didapati kurang diambil perhatian oleh para pengkaji di Malaysia. Walau bagaimanapun, kajian-kajian luar negara yang dijalankan ini juga membuktikan dengan jelas kepentingan untuk melakukan kajian berkaitan lakuan bahasa memohon maaf dalam kalangan pelajar pasca siswazah antarabangsa di universiti-universiti di Malaysia. Hal ini bertujuan untuk memastikan keberkesanan tahap penguasaan bahasa dalam kalangan pelajar antarabangsa khususnya semasa melakukan permohonan maaf.

### **3. OBJEKTIF KAJIAN**

- i. Mengetahui strategi memohon maaf yang digunakan oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM Shah Alam.
- ii. Menganalisis strategi memohon maaf yang digunakan oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM Shah Alam.

### **4. METODOLOGI KAJIAN**

Kajian ini merupakan kajian kualitatif dan dapatan analisis diuraikan secara deskriptif bagi mengenal pasti penggunaan strategi memohon maaf oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa berdasarkan kerangka Model CCSARP (Cross-Cultural Study of Speech Act Realizations Patterns) oleh Blum-Kulka, House dan Kasper (1989). Creswell (2004) menjelaskan bahawa kajian kualitatif didapati relevan digunakan untuk menganalisis sesuatu bentuk atau proses sesebuah amalan dan budaya dalam tiap-tiap kelompok setempat sebagaimana kajian ini dilakukan. Kajian ini juga turut menggunakan instrumen soal selidik secara Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) yang memerlukan peserta kajian iaitu 16 orang pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM Shah Alam menjawab 6 soalan berdasarkan konteks situasi. Oleh itu, kajian ini memilih pendekatan kualitatif bagi melihat budaya bahasa dari segi lakuan memohon maaf dalam kalangan pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM, Shah Alam. Huraian seterusnya akan memperincikan tentang instrumen kajian, sampel kajian dan teori atau model yang digunakan pengkaji dalam menjalankan kajian ini.

#### 4.1 Instrumen Kajian

Kajian ini melihat kepelbagaian lakuan memohon maaf oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM Shah Alam. Oleh hal yang demikian, penggunaan soal selidik Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) telah dipilih sebagai instrumen bagi memenuhi objektif kajian ini. Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) atau Discourse Completion Test (DCT) merupakan kaedah yang sering digunakan untuk melihat sesuatu lakuan bahasa. Kim (2007) menjelaskan kaedah TPW terdiri daripada lima jenis iaitu bentuk lisan, melengkapkan dialog, bentuk kartun, pelbagai pilihan jawapan dan jawapan terbuka. Kajian ini memilih soal selidik TPW bentuk terbuka atau dikenali juga sebagai open-ended DCTs. Pemilihan soalan TPW jenis terbuka adalah bertujuan untuk melihat respon jawapan daripada sampel kajian secara bebas dan spontan.

Soal selidik TPW kajian ini mengandungi enam situasi yang memerlukan permohonan maaf dilakukan. Soal selidik TPW dalam kajian Tun Nur Hamizah Mohamed dan Shamala Paramasivam (2013) turut menggunakan enam konteks situasi soalan terbuka bagi melihat strategi memohon maaf oleh pelajar universiti. Justeru, enam soalan yang berlatarbelakangkan konteks situasi di kawasan universiti diguna pakai dalam soal selidik TPW kajian ini bagi melihat penggunaan lakuan maaf yang dilakukan oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM Shah Alam. Setiap konteks situasi diberi ruangan kosong supaya sampel kajian memberi ujaran jawapan secara spontan dalam bentuk bertulis.

Soalan-soalan situasi juga dirangka dalam Bahasa Melayu dan kemudiannya diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggeris untuk dimasukkan dalam soal selidik TPW. Terjemahan yang dilakukan adalah bertujuan untuk memudahkan pemahaman sampel kajian yang merupakan pelajar antarabangsa. Jawapan yang diberikan oleh sampel kajian adalah dalam Bahasa Inggeris. Oleh itu, jawapan-jawapan tersebut akan diterjemahkan ke dalam Bahasa Melayu semasa melakukan proses penganalisan data. Setiap terjemahan yang dilakukan telah disemak oleh pakar yang bertauliah bagi memastikan kesahihan maklumat data dan ketepatan makna yang disampaikan oleh setiap peserta kajian. Enam soalan situasi yang dirangka dilabel mengikut pelabelan yang ditetapkan bagi memudahkan proses analisis dihurai dengan jelas. Pelabelan bagi enam soalan yang dirangka adalah seperti jadual 1 di bawah:

**Jadual 1** Jawapan Perlabelan Sampel

Situasi	Perlabelan
Anda meminjam buku pensyarah anda dan berjanji untuk pulangkan pada hari itu. Namun, anda terlupa membawanya. Apakah yang anda akan ujkarkan dalam situasi itu? <b>You borrowed your lecturer book and promised to return it that day. However, you forgot to bring it. What would you say in that situation?</b>	S1
Anda ingin meminta pensyarah penyelia anda melanjutkan masa untuk menyiapkan draf cadangan tesis anda. Apakah yang anda akan ujkarkan dalam situasi itu? <b>You want to ask your supervisor lecturer for an extension time to finishing your draft thesis proposal. What would you say in that situation?</b>	S2
Anda ingin meminjam nota daripada seorang pelajar lokal. Secara tidak sengaja anda menarik nota tersebut sehingga koyak. Apakah yang anda akan ujkarkan dalam situasi itu? <b>You want to borrow notes from a local student. You accidentally pulled the student's notes until it was torn. What would you say in that situation?</b>	S3
Anda menyinggung perasaan rakan sekelas semasa perbincangan kerana halangan bahasa. Selepas perbincangan, rakan sekelas menyatakan hal ini dan anda mengaku anda salah. Apakah yang anda akan ujkarkan dalam situasi itu? <b>You offend your classmates during a discussion because of the language barrier. After the discussion, a classmate mentions this fact and you admit you were wrong. What would you say in that situation?</b>	S4

<p>Anda sedang beratur di sebuah kafeteria untuk membeli makanan. Secara tidak sengaja, anda memijak kaki seseorang kerana orang itu cuba memotong barisan untuk berada di hadapan anda. Apakah yang anda akan ujarkan dalam situasi itu?  <b>You are standing in line at a cafeteria to buy food. Accidentally, you step on someone's foot because that person is trying to cut the queue to be in front of you. What would you say in that situation?</b></p>	S5
<p>Anda berada di dalam bas menuju ke kelas. Seorang pelajar lokal menghalang laluan anda dan secara tidak sengaja anda terjatuhkan bukunya semasa hendak turun daripada bas. Apakah yang anda akan ujarkan dalam situasi itu?  <b>You are on the bus going to class. A local student blocks your path and you accidentally drop their book while getting off the bus. What would you say in that situation?</b></p>	S6

Jadual 1 adalah bentuk konteks situasi bagi soalan perlu disempurnakan oleh peserta kajian termasuk label yang digunakan pengkaji dalam menjalankan kajian ini. Setiap soalan diberi pelabelan bagi memudahkan proses menganalisis data dan huraian dapatan berdasarkan konteks situasi dalam soal selidik TPW.

## 4.2 Sampel Kajian

Kajian ini menumpukan pelajar antarabangsa daripada pelbagai fakulti yang berada di UiTM Shah Alam untuk dijadikan sebagai sampel kajian. Pemilihan sampel kajian adalah berdasarkan kaedah persampelan bertujuan. Chua Yan Piaw (2011) menjelaskan persampelan bertujuan adalah antara kaedah memilih sampel yang melibatkan ciri-ciri tertentu terhadap subjek kajian. Bagi kajian ini, ciri utama untuk melakukan pemilihan sampel kajian adalah subjek mestilah pelajar pasca siswazah dan merupakan pelajar antarabangsa di UiTM Shah Alam. Pelajar yang dipilih sebagai sampel kajian ini terdiri daripada pelajar antarabangsa dari pelbagai negara dan antaranya adalah negara Iran, Iraq, Brunei, Kenya, Nigeria dan China.

Pelajar-pelajar ini juga sedang menyambung pelajaran di peringkat program Sarjana atau Doktor Falsafah di UiTM Shah Alam. Seramai 16 orang pelajar pasca siswazah antarabangsa dipilih untuk menjawab soal selidik TPW kajian ini. Flick (1998) menjelaskan bahawa tiada angka tepat bagi jumlah sampel dalam kajian kualitatif. Oleh itu, pemilihan 16 orang sampel dilihat relevan untuk mendapatkan data bagi melengkapkan kajian ini. Jawapan soal selidik TPW daripada sampel kajian ditandai dengan perlabelan bagi memudahkan pengkaji melakukan proses analisis. Perlabelan yang dilakukan adalah seperti Jadual 1 di bawah:

**Jadual 2** Jawapan Perlabelan Sampel

Jawapan Sampel Kajian	Perlabelan
1 - 16	SK1 - SK16

Berdasarkan jadual 2, jawapan soal selidik TPW jawapan sampel kajian pertama sehingga jawapan sampel kajian keenam belas ditandai sebagai SK1 dan seterusnya sehingga SK16.

Model CCSARP (Cross-Cultural Study of Speech Act Realizations Patterns) oleh Blum-Kulka, House dan Kasper (1989)

Teori yang dijadikan panduan untuk melakukan penganalisan data bagi kajian ini adalah Model CCSARP (Cross-Cultural Study of Speech Act Realizations Patterns) oleh Blum-Kulka, House dan Kasper (1989). Penyelidikan awal tentang lakuan bahasa permintaan dan memohon maaf telah dilakukan oleh Blum-Kulka, House dan Kasper (1989) khususnya dalam konteks silang budaya. Blum-Kulka, House dan Kasper (1989) menjelaskan Model CCSARP terbahagi kepada enam jenis iaitu:

**Jadual 3** Strategi Memohon Maaf

<b>Bil.</b>	<b>Strategi Memohon Maaf</b>	<b>Kod</b>
1.	Ekspresi permohonan maaf (IFID):	
	a. Ungkapan penyesalan	A1
	b. Tawaran permohonan maaf	A2
	c. Permintaan untuk kemaafan	A3
2.	Bertanggungjawab:	
	a. Menerima kesalahan diri	B1
	b. Menyatakan kekurangan diri	B2
3.	Enggan mengaku kesalahan	C
4.	Penjelasan tentang keadaan	D
5.	Menawarkan pembetulan	E
6.	Berjanji untuk tidak mengulangi	F

(Sumber: Blum-Kulka, House dan Kasper, 1989)

Jadual 3 menunjukkan kerangka teori strategi memohon maaf untuk mengklasifikasi data-data terkumpul dalam bahagian analisis. Strategi-strategi tersebut diadaptasi daripada teori model CCSARP oleh Blum-Kulka, House dan Kasper (1989). Perlabelan bagi setiap strategi ditandai dengan kod A sehingga kod F mengikut urutan untuk memudahkan pengkaji mengklasifikasi setiap strategi. Antaranya adalah kod A1 iaitu strategi pertama Ekspresi permohonan maaf (IFID) ungkapan penyesalan dan diikuti kod strategi seterusnya seperti digambarkan dalam Jadual 2. Proses analisis data akan dilakukan berpandukan kerangka model tersebut.

## 5. ANALISIS DATA DAN PERBINCANGAN

Bahagian ini membincangkan dapatan mengenai strategi memohon maaf yang dilakukan oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM Shah Alam.

### 5.1 Mengenal Pasti Strategi Memohon Maaf Yang Digunakan oleh Pelajar Pasca Siswazah Antarabangsa di UiTM Shah Alam

Peringkat pertama analisis adalah mengenal pasti strategi memohon maaf yang terdapat dalam ujaran-ujaran pelajar daripada situasi yang diberikan. Penjelasan strategi yang berjaya dikenal pasti akan dihuraikan dalam bentuk kekerapan dan peratusan.

**Jadual 4** Peratusan Kekerapan Strategi Memohon Maaf

<b>Kod</b>	<b>Strategi Memohon Maaf</b>	<b>Kekerapan</b>	<b>Peratusan (%)</b>
A1	(IFID): Ungkapan penyesalan	22	31.88
A2	(IFID): Tawaran permohonan maaf	5	7.25
A3	(IFID): Permintaan untuk kemaafan	7	10.14
B1	(Bertanggungjawab): Menerima kesalahan diri	5	7.25
B2	(Bertanggungjawab): Menyatakan kekurangan diri	10	14.49
C	Enggan mengaku kesalahan	4	5.80
D	Penjelasan tentang keadaan	5	7.25
E	Menawarkan pembetulan	9	13.04
F	Berjanji untuk tidak mengulangi	2	2.90
	<b>Jumlah</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

Jadual 4 menunjukkan kekerapan dan peratusan strategi memohon maaf yang digunakan oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM Shah Alam. Peringkat pertama analisis menunjukkan dapatan strategi-strategi memohon maaf dalam jawapan soal selidik TPW sampel kajian.

Ujaran strategi yang paling kerap digunakan oleh oleh sampel kajian ketika melakukan permohonan maaf adalah IFID ungkapan penyesalan iaitu sebanyak 31.88%. Seterusnya, bertanggungjawab menyatakan kekurangan diri merupakan strategi kedua paling kerap digunakan oleh sampel kajian ketika memohon maaf iaitu sebanyak 14.49%.

Strategi menawarkan pembetulan sebanyak 13.04% adalah strategi ketiga yang sering digunakan dalam kalangan sampel kajian. Kemudian diikuti dengan strategi IFID permintaan untuk kemaafan iaitu sebanyak 10.14%. Selain itu, strategi IFID tawaran permohonan maaf, bertanggungjawab menerima kesalahan diri dan penjelasan tentang keadaan adalah antara strategi yang diguna pakai oleh sampel kajian iaitu masing-masing sebanyak 7.25%.

Strategi yang kurang digunakan oleh sampel kajian adalah enggan mengaku kesalahan iaitu sebanyak 5.80%. Manakala, strategi paling kurang digunakan adalah berjanji untuk tidak mengulangi iaitu sebanyak 2.90%. Secara keseluruhannya, kesemua sampel kajian memberi respon daripada soal selidik TPW yang diedarkan. Sebanyak 69 ujaran yang mempunyai kriteria-kriteria strategi memohon maaf dalam kajian ini berjaya dikenal pasti daripada 96 respon jawapan sampel kajian.

## 5.2 Menganalisis Strategi Memohon Maaf Yang Digunakan Oleh Pelajar Pasca Siswazah Antarabangsa di UiTM Shah Alam

Seterusnya, peringkat kedua huraian dapatan adalah analisis secara lebih terperinci strategi memohon maaf dengan beberapa contoh ujaran daripada soal selidik TPW. Huraian seterusnya merupakan contoh ujaran memohon maaf bagi setiap strategi yang telah dikenal pasti.

A1 : (IFID): Ungkapan penyesalan:

Jadual 5 Contoh Ujaran A1: (IFID): Ungkapan penyesalan

Situasi	Sampel Kajian	Ujaran
1	SK1	<b>I am so sorry</b> for leaving the book.
3	SK15	<b>I'm very sorry</b> the note torn. That wasn't the intention. What can I do to make it up to you?
4	SK1	<b>I am so sorry</b> for my poor language level.
4	SK10	<b>I am very sorry</b> for that.
4	SK11	<b>I'm sorry</b> , I don't mean.
5	SK2	Oh, <b>I'm so sorry</b> .
5	SK6	<b>Sorry</b> .
5	SK8	<b>I'm sorry</b> , but you have to be next in line.
5	SK14	<b>So sorry</b> I didn't see you there.
6	SK5	<b>Sorry</b> for that.
6	SK8	<b>I'm sorry</b> .
6	SK11	<b>I'm sorry</b> .
6	SK14	<b>sorry</b> here.



Jadual 5 menunjukkan contoh ujaran yang mengandungi strategi ekspresi memohon maaf ungkapan penyesalan. Illocutionary Force Indicating Devices (IFID) atau dikenali juga sebagai Penunjuk Tindakan Illokusyenari adalah strategi memohon maaf yang digunakan secara eksplisit. IFID mempunyai tiga substrategi utama berdasarkan Blum-Kulka dan Olshtain (1984). Substrategi pertama iaitu IFID ungkapan penyesalan atau dikenali juga sebagai expression of regret adalah substrategi yang melibatkan ujaran maaf secara langsung. Strategi ini boleh dikenal pasti melalui penggunaan ujaran seperti “maaf” atau “saya mohon maaf” dalam sesebuah komunikasi.

Dapat dilihat dalam Jadual 5 bahawa ujaran “sorry” yang diterjemahkan kepada Bahasa Melayu sebagai “maaf” adalah ujaran paling banyak digunakan oleh pelajar pascasiswazah antarabangsa di UiTM ketika memohon maaf. Dapat dilihat juga hampir semua situasi yang diberikan mengandungi strategi IFID ungkapan penyesalan kecuali situasi kedua. Penggunaan ujaran “sorry” atau “maaf” dianggap sebagai permohonan maaf bagi konteks masyarakat di negara Malaysia (Wan Nurul Fatimah Wan Ismail, Khairunnisa Mohd Daud dan Nurul Nadwa Ahmad Zaidi, 2017)

Situasi pertama oleh SK1, situasi ketiga oleh SK15, situasi keempat oleh SK1 dan SK10 serta situasi kelima oleh SK2 dan SK14 merupakan ujaran permohonan maaf yang mengandungi kata penguat seperti “so” atau “very” apabila diterjemahkan kepada Bahasa Melayu sebagai “sangat”. Sebagai contoh dalam situasi ketiga oleh SK15, terdapat penggunaan kata penguat yang diikuti dengan ujaran memohon maaf iaitu “I’m very sorry” atau apabila diterjemahkan kepada Bahasa Melayu sebagai “Saya sangat minta maaf”. Kata penguat “sangat” yang diguna oleh sampel kajian sebagai pemula permohonan maaf membuktikan penutur amat kesal dengan perbuatannya dan berharap boleh mengurangkan konflik bagi situasi tersebut.

Strategi ini kebiasaannya mementingkan penggunaan kata penguat bagi menunjukkan tahap keseriusan penyesalan penutur. Dapat difahamkan bahawa strategi A1 adalah strategi yang paling kerap digunakan oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM ketika memohon maaf. Kekerapan dalam Jadual 4 menunjukkan sebanyak 22 ujaran bersamaan 31.88% mengandungi unsur strategi IFID ungkapan penyesalan yang berjaya dikenal pasti daripada respon jawapan soal selidik TPW sampel kajian.

A2 : (IFID): Tawaran permohonan maaf:

Situasi	Sampel Kajian	Ujaran
2	SK9	<b>I apologise</b> I could not finish it on time, do you mind extending the deadline for a few days? I hope you can understand and extend the deadline.
4	SK14	<b>I apologise</b> for my actions
4	SK15	<b>My sincere apologies</b> for the language that I used that wasn’t the context I was aiming for. we miss understood each other due to language barriers. Perhaps next time we should employ the use of translating software or application to smooth our understanding. I hope this will strengthen our friendship.

Contoh-contoh ujaran dalam Jadual 6 merupakan ujaran IFID tawaran permohonan maaf yang dikenali juga sebagai offer of apology. Strategi ini juga merupakan salah satu subkategori di bawah IFID. Penggunaan strategi ini juga melibatkan permohonan maaf dilakukan secara eksplisit kepada pihak terlibat dalam sesebuah situasi. Strategi ini dipercayai cukup untuk menebus kesalahan terhadap pihak yang terlibat dengan menawarkan permohonan maaf secara langsung (Lina Alrshoudi, 2020).

Berdasarkan contoh ujaran oleh SK9 bagi situasi kedua serta SK14 dan SK15 bagi situasi keempat, penutur memulakan perbualan dengan menawarkan permohonan maaf. Situasi kedua melibatkan penutur tidak sempat menyiapkan tugas yang diberikan oleh pensyarahnya. Manakala situasi keempat berkenaan konflik antara dua orang pelajar yang berpunca daripada salah faham akibat perbezaan bahasa semasa berkomunikasi.

Bagi kedua-dua situasi ini, terdapat penutur yang menggunakan strategi tawaran permohonan maaf seperti "I apologise", "I apologize" dan "My sincere apologies". Ujaran "apologise" adalah ejaan daripada Bahasa Inggeris British manakala "apologize" adalah ejaan Bahasa Inggeris Amerika dan kedua-dua kata ini merupakan kata kerja performatif yang membawa maksud sama iaitu "minta maaf" dalam Bahasa Melayu. Begitu juga dengan ujaran oleh SK15 untuk situasi keempat yang mengandungi perkataan "apologies" iaitu bentuk jamak bagi kata nama "apology" dalam Bahasa Inggeris.

Mustafa Ali Harb (2015) menjelaskan strategi offer of apology atau tawaran permohonan maaf dapat dikenal pasti melalui penggunaan ujaran seperti "I apologise". Strategi ini digunakan sebagai tawaran memohon maaf oleh penutur yang melakukan kesalahan untuk menenangkan si pendengar dalam sesebuah situasi konflik.

Jadi, dapat dilihat dalam Jadual 4 bahawa terdapat lima ujaran bersamaan dengan 7.25% yang digunakan oleh empat orang pelajar untuk meminta maaf. Strategi A2 adalah antara strategi kelima yang dipilih oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa sebagai cara untuk memohon maaf.

A3 : (IFID): Permintaan untuk kemaafan:

Situasi	Sampel Kajian	Ujaran
3	SK16	Oh dear I'm extremely sorry for that <b>please forgive me</b>
4	SK2	Oh, I'm so sorry. Because of the language barrier, I made a mistake. If there are misunderstood things, <b>please forgive me.</b>
4	SK7	<b>Forgive me</b> maybe its a miscommunication from my part
6	SK16	Oh, I'm so sorry I'm in a hurry for class . <b>Forgive me</b>

Jadual 7 menunjukkan contoh ujaran bagi salah satu substrategi IFID iaitu permintaan untuk kemaafan. Strategi ini lebih menekankan unsur permintaan dalam sesuatu ujaran memohon maaf ketika melakukan kesilapan. Strategi ini diperlukan untuk tahap keseriusan situasi konflik yang tinggi (Paramasivam Muthusamy dan Atieh Farashaiyan, 2016). Strategi ini kebiasaannya melibatkan ujaran memohon maaf yang disertakan dengan ujaran permintaan seperti "please" atau "tolong" dalam Bahasa Melayu.

Contoh ujaran oleh SK16 bagi situasi ketiga dan SK2 bagi situasi keempat menunjukkan penggunaan perkataan tolong sebelum melakukan permohonan maaf iaitu "please forgive me" diterjemahkan kepada Bahasa Melayu sebagai "Tolong maafkan saya". Difahami bagi ujaran oleh SK16 dalam situasi ketiga melibatkan penutur itu merosakkan nota seorang pelajar. Jadi, penutur memilih strategi ini bagi menunjukkan rasa bersalahnya dengan meminta untuk dimaafkan oleh pelajar tersebut atas kesalahannya.

Begitu juga dengan situasi keempat oleh SK2 yang melibatkan situasi penutur mengguris hati pelajar lain dengan pertuturannya semasa perbincangan di dalam kelas. Jadi, penutur bertindak meminta pelajar tersebut untuk memaafkannya kerana sedar akan kesilapan yang dilakukan telah menimbulkan konflik antara mereka.

Seterusnya, contoh ujaran oleh SK7 situasi keempat dan ujaran oleh SK16 situasi keenam juga menunjukkan kata kerja performatif dalam Bahasa Inggeris yang mempunyai unsur minta untuk dimaafkan iaitu ujaran “forgive me” diterjemahkan kepada Bahasa Melayu sebagai “maafkan saya”. Mustafa Ali Harb (2015) menjelaskan bahawa strategi ini boleh dikenal pasti melalui ujaran seperti “please forgive me” atau “forgive me” dalam Bahasa Inggeris.

Justeru, berdasarkan Jadual 4 dapat disimpulkan bahawa strategi A3 adalah strategi keempat yang diguna pakai oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM ketika memohon maaf iaitu sebanyak tujuh ujaran bersamaan 10.14%. Strategi ini mampu menggambarkan kesungguhan penutur kerana mengandungi unsur permintaan untuk dimaafkan atas kesalahan yang dilakukan.

A4 : (Bertanggungjawab): Menerima kesalahan diri:

**Jadual 8** Contoh Ujaran A4: (Bertanggungjawab): Menerima kesalahan diri

Situasi	Sampel Kajian	Ujaran
3	SK1	<b>It's my mistake.</b>
3	SK10	<b>Sorry, it's my fault.</b> I will wirte a new one for you.
4	SK6	I am sorry. <b>it was my fault.</b>
6	SK1	Sorry sorry, <b>it's my mistake.</b>

Jadual 8 menunjukkan contoh-contoh bagi strategi memohon maaf bertanggungjawab menerima kesalahan diri. Blum-Kulka dan Olshtain (1984) menjelaskan strategi bertanggungjawab menerima kesalahan diri atau taking on responsibility explicit self-blame adalah strategi yang menimbulkan keperluan permohonan maaf dilakukan kepada si pendengar. Hal ini demikian kerana, strategi ini kebiasaannya digunakan apabila penutur ingin menenangkan pendengar dengan memohon atas konflik yang berlaku.

Bagi ujaran oleh SK1 dan SK10 untuk situasi ketiga dalam soal selidik TPW kajian ini, dapat dilihat bahawa pelajar mengambil langkah untuk memilih strategi A4 bertanggungjawab mengaku kesalahan. Situasi ketiga adalah berkenaan seorang pelajar telah merosakkan nota yang dipinjam daripada pelajar lain. Situasi tersebut jelas menunjukkan kesalahan si peminjam. Abedi Elham (2017) menjelaskan explicit self-blame dapat dikenal pasti melalui ujaran seperti “it's my mistake” atau “it's my fault” dalam Bahasa Inggeris.

Oleh itu, DSK1 bertanggungjawab dengan menyatakan ujaran “it's my mistake” diterjemahkan kepada Bahasa Melayu sebagai “itu kesilapan saya” bagi menunjukkan penutur sedar konflik yang berlaku adalah berpunca daripadanya. Begitu juga dengan SK10 yang bertanggungjawab memohon maaf secara langsung disertai dengan ujaran yang mempunyai unsur menerima kesalahan tersebut sebagai kesalahannya iaitu “Sorry, it's my fault” diterjemahkan kepada Bahasa Melayu sebagai “Maaf, itu salah saya”.

Bagi situasi keempat oleh SK6 dan situasi keenam oleh SK1 juga menunjukkan terdapat unsur bertanggungjawab menerima kesalahan daripada si penutur di samping menyatakan ujaran “sorry” atau “maaf” secara langsung. Situasi keempat melibatkan penutur mengguris hati pelajar lain dengan pertuturannya semasa perbincangan di dalam kelas manakala situasi keenam berkaitan penutur tidak sengaja menjatuhkan buku pelajar lain semasa turun bas. Kedua-dua situasi ini jelas menunjukkan penutur perlu bertanggungjawab bagi konflik yang berlaku.

Dapat disimpulkan bahawa, sampel kajian yang merupakan pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM didapati mempunyai kesedaran untuk mengakui kesalahan yang dilakukan dengan bertanggungjawab memohon maaf. Jadual 4 menunjukkan strategi ini antara strategi kelima iaitu sebanyak lima ujaran bersamaan dengan 7.25% yang digunakan oleh sampel kajian untuk melakukan permohonan maaf.

A5 : (Bertanggungjawab): Menyatakan kekurangan diri:

**Jadual 9** Contoh Ujaran A5: (Bertanggungjawab): Menyatakan kekurangan diri

Situasi	Sampel Kajian	Ujaran
1	SK6	Sorry <b>i forgot to</b> return.
1	SK7	Sorry <b>i forgot to bring the book.</b>
1	SK8	I'm sorry <b>I Forgot the book.</b>
1	SK10	Sorry, <b>I forgot it.</b>
2	SK12	Sorry, teacher, according to my current progress, <b>I cannot finish the draft of my thesis proposal in the expected time</b> , can you give me some more time to finish it?

Jadual 9 menunjukkan contoh ujaran bagi strategi bertanggungjawab menyatakan kekurangan diri atau dikenali juga sebagai expression of self-deficiency. Strategi ini antara substrategi bagi strategi bertanggungjawab oleh Blum-Kulka House dan Kasper (1989). Strategi ini lebih kepada ujaran yang menunjukkan unsur kekurangan peribadi si penutur yang menyebabkan sesuatu kesalahan itu berlaku (Abdulmalek Hammed Jassim dan Wahid Nimehchisalem, 2016).

Bagi ujaran oleh SK6, SK7, SK8 dan SK10 dalam situasi pertama, dapat dilihat bahawa keempat-empat pelajar menggunakan ujaran yang sama untuk menyatakan kekurangan diri iaitu "I forgot" diterjemahkan kepada Bahasa Melayu sebagai "Saya lupa". Ujaran tersebut didahului dengan ujaran "sorry" atau "maaf" secara langsung sebelum penutur bertanggungjawab menyatakan kekurangan daripada dirinya yang menyebabkan situasi itu berlaku. Kekurangan yang dimaksudkan dalam situasi tersebut adalah penutur sendiri terlupa untuk memulangkan buku yang dipinjam daripada pensyarahnya.

Begitu juga dengan SK12 bagi situasi kedua yang menggunakan ujaran seperti "I cannot finish the draft of my thesis proposal in the expected time". Ujaran tersebut jelas menunjukkan penutur bertanggungjawab menyatakan kekurangan dirinya dengan mengaku tidak sempat menyiapkan draf penulisan pada waktu yang dijanjikan dengan pensyarahnya. Penutur menggunakan strategi ini bagi membuktikan penutur sedar akan tanggungjawabnya untuk memohon maaf kerana kesalahan tersebut berpunca daripada dirinya.

Dapat disimpulkan bahawa bertanggungjawab dengan menyatakan kekurangan diri adalah antara strategi memohon maaf paling banyak diguna pakai oleh pelajar pascasiswazah antarabangsa di UiTM iaitu sebanyak sepuluh ujaran bersamaan 14.49%. Strategi ini strategi kedua paling banyak digunakan selepas strategi IFID ungkapan penyesalan. Hal ini menunjukkan bahawa para pelajar antarabangsa di UiTM masih mempunyai rasa tanggungjawab untuk memohon maaf jika melakukan sesuatu kesilapan.

A6 : Enggan mengaku kesalahan:

**Jadual 10** Contoh Ujaran A6: Enggan mengaku kesalahan

Situasi	Sampel Kajian	Ujaran
3	SK12	I will not do that.
4	SK9	How do you know I was wrong though? It was a discussion, no need to be offended.

Contoh-contoh ujaran dalam Jadual 10 mempunyai unsur penutur enggan mengaku kesalahan walaupun dalam situasi yang memerlukan permohonan maaf dilakukan. Blum-Kulka dan Olshtain (1984) menjelaskan strategi enggan mengaku kesalahan atau dikenali juga sebagai denial of responsibility sebagai penafian penutur untuk bertanggungjawab memohon maaf. Strategi ini bertentangan dengan strategi bertanggungjawab.

Berdasarkan contoh ujaran oleh SK12 dalam situasi ketiga, penutur tidak ingin bertanggungjawab atas kesalahan yang dilakukan. Situasi ketiga berkenaan seorang pelajar yang merosakkan nota pelajar lain semasa proses peminjaman. Namun melalui soal selidik TPW yang dilakukan, terdapat seorang pelajar yang enggan bertanggungjawab memohon maaf atas kesilapan tersebut iaitu SK12. Situasi tersebut jelas menunjukkan permohonan maaf perlu dilakukan oleh pelajar atau penutur yang terlibat.

Begitu juga bagi situasi keempat oleh SK9 yang turut menggunakan strategi enggan mengaku kesalahan sebagai salah satu cara mengatasi konflik ketika itu. Situasi keempat melibatkan konflik perbezaan bahasa dalam sebuah perbincangan dan jelas menunjukkan kesilapan penutur. Namun, penutur SK9 mengelak daripada bertanggungjawab atas kesilapannya dengan mempersoalkan pertimbangan individu yang dilakukan kesalahan melalui ujaran "How do you know I was wrong though?". Bagi contoh oleh SK9 untuk situasi keempat jelas menunjukkan penutur meletakkan kesalahan tersebut terhadap pihak lain.

Strategi ini juga mungkin digunakan oleh penutur yang sememangnya percaya bahawa dia sebenarnya tidak melakukan kesalahan tersebut (Lina Alrshoudi, 2020). Walau bagaimanapun, situasi-situasi yang dirangka dalam soal selidik TPW kajian ini merupakan situasi yang memerlukan permohonan maaf dilakukan.

Jadi, dapat disimpulkan bahawa enggan mengaku kesalahan adalah strategi kedua yang kurang digunakan oleh pelajar pascasiswazah antarabangsa di UiTM ketika memohon maaf. Kekerapan strategi ini adalah sebanyak empat ujaran bersamaan dengan 5.80%. Hal ini membuktikan bahawa terdapat beberapa pelajar antarabangsa di UiTM yang menganggap situasi konflik boleh dielakkan dengan tidak bertanggungjawab atas kesalahan tersebut walaupun berpunca daripada diri sendiri.

A7 : Penjelasan tentang keadaan:

**Jadual 11** Contoh Ujaran A7: Penjelasan tentang keadaan

Situasi	Sampel Kajian	Ujaran
2	SK2	Dear Dr, I'm so sorry to tell you that I need more time to draft thesis proposal, <b>because I need to read more material in order to finish it better.</b>
4	SK8	Sorry, <b>I am still new to this language.</b> I will try to improve my language better

Jadual 11 menunjukkan contoh bagi strategi penjelasan tentang keadaan. Penjelasan tentang keadaan atau dikenali juga sebagai *explanation of situation* digunakan bagi mewajarkan sesuatu konflik berpunca daripada faktor yang tidak dapat dikawal. Nouredine Derki (2023) juga menjelaskan bahawa kebiasaannya penjelasan digunakan sebagai salah satu strategi memohon maaf untuk menerangkan punca kesalahan atau konflik itu berlaku.

Dapat dilihat dalam Jadual 11 bagi situasi kedua oleh SK2, terdapat ujaran yang menunjukkan unsur penjelasan iaitu “because I need to read more material in order to finish it better”. Situasi kedua melibatkan seorang pelajar tidak sempat menyiapkan draf tugas untuk dihantar kepada pensyarah pada waktunya. Jadi, penutur bagi SK2 menggunakan strategi A7 sebagai cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Penutur memulakan perbualan dengan memohon maaf secara langsung dan kemudiannya memberi penjelasan bahawa sebab kelewatan menyerahkan tugas daripada masa yang dijanjikan adalah kerana memerlukan lebih banyak pembacaan untuk menyiapkannya.

Begitu juga dengan situasi keempat ujaran oleh SK8 yang menggunakan penjelasan sebagai sokongan untuk melengkapkan permohonan maafnya. Situasi keempat melibatkan konflik antara dua orang pelajar akibat perbezaan bahasa semasa perbincangan. Jadi, pelajar yang bersalah menggunakan strategi penjelasan untuk menerangkan sebab perbalahan mereka berlaku. Ujaran “I am still new to this language” adalah penjelasan bahawa penutur masih baharu dalam bahasa tersebut. Jadi, penutur menyatakan ujaran “sorry” atau “maaf” secara langsung yang kemudiannya diikuti dengan penjelasan supaya kesalahan tersebut dilihat wajar dimaafkan.

Rumusannya, strategi ini lebih kepada penutur menjelaskan kepada orang dilawan tutur punca atau sebab sesuatu konflik itu berlaku. Penjelasan seseuatu keadaan itu mampu melengkapkan fungsi sesebuah permohonan maaf dilakukan (Abdulmalek Hammed Jassim dan Vahid Nimehchisalem, 2016). Strategi ini juga antara strategi kelima yang kerap digunakan oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM semasa memohon maaf iaitu sebanyak lima ujaran bersamaan 7.25%.

A8 : Menawarkan pembetulan:

**Jadual 12** Contoh Ujaran A8: Menawarkan pembetulan

Situasi	Sampel Kajian	Ujaran
3	SK4	Sorry, <b>i will buy a new notes to you and copy the content from it by myself.</b>
3	SK8	I'm so sorry I tore up your notes. <b>I'll try to fix them and put them back together</b>
6	SK6	Sorry, <b>i will pick them up.</b>
6	SK12	Sorry, <b>let me pick it up for you.</b>

Contoh-contoh ujaran dalam Jadual 12 menunjukkan ujaran yang mempunyai unsur permohonan maaf dengan menawarkan pembetulan. Blum-Kulka dan Olshtain (1984) menjelaskan menawarkan pembetulan atau dikenali juga sebagai *offer of repair* adalah strategi yang melibatkan penutur memberi pampasan kepada individu terlibat dalam situasi konflik tersebut. Berdasarkan contoh ujaran oleh SK4 dan SK8 bagi situasi ketiga, penutur menggunakan ujaran menawarkan pembetulan semasa memohon maaf. Situasi ketiga melibatkan seorang pelajar yang meminjam nota pelajar lain dan secara tidak sengaja telah mengoyakkannya. Jadi pelajar SK4 menawarkan pembetulan dengan ujaran “i will buy a new notes to you and copy the content from it by myself” yang membawa maksud pelajar tersebut akan membeli kertas nota baharu dan menyalin semula nota-nota tersebut untuk pihak terlibat.

Begitu juga dengan pelajar SK8 yang menawarkan untuk membetulkan semula nota yang terkoyak itu melalui ujaran “I’ll try to fix them and put them back together” sebagai tanda permohonan maafnya. Nouredine Derki (2023) menjelaskan strategi jenis ini boleh digambarkan sebagai tindakan penutur untuk memberi pampasan material kepada individu yang dilakukan kesalahan.

Bagi situasi keenam dalam soal selidik TPW kajian ini, terdapat dua pelajar yang menggunakan strategi ini untuk memohon maaf kepada pihak terlibat. Situasi keenam merupakan situasi seorang pelajar menjatuhkan buku pelajar lain semasa turun daripada bas. Jadi berdasarkan Jadual 12, kedua-dua pelajar ini menggunakan ujaran seperti “i will pick them up” atau “let me pick it up for you” yang membawa maksud lebih kurang sama apabila diterjemahkan kepada Bahasa Melayu iaitu “biar saya ambilkan untuk awak”. Penutur menawarkan untuk tolong mengambil buku yang terjatuh itu sebagai tanda permohonan maaf.

Strategi ini kebiasaannya digunakan apabila penutur tahu kesalahan yang dilakukan adalah besar dan mereka berupaya untuk menebus kesalahan tersebut (Nouredine Derki, 2023). Dapat dirumuskan juga, strategi ini adalah antara strategi yang selalu diguna pakai oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM. Strategi ini merupakan strategi ketiga paling banyak digunakan iaitu sebanyak sembilan ujaran bersamaan 13.04%.

A9 : Berjanji untuk tidak mengulangi:

**Jadual 13** Contoh Ujaran A9: Berjanji untuk tidak mengulangi

Situasi	Sampel Kajian	Ujaran
1	SK15	Minta Maaf Dr. I know I’m suppose to return this book today and I’m late. <b>I’ll make sure the future books are returned on time.</b>

Jadual 13 menunjukkan contoh strategi berjanji untuk tidak mengulangi atau dikenali juga sebagai promise of forbearance. Strategi ini kebiasaannya penutur berjanji untuk tidak mengulangi kesalahan yang dilakukan di samping mamastikan kesalahan tersebut tidak akan berulang lagi pada masa seterusnya (Shahrbanou Ghorban Abdolmalaki dan Che An Abdul Ghani, 2016).

Berdasarkan contoh dalam Jadual 13, ujaran daripada SK15 bagi situasi pertama menunjukkan unsur strategi memohon maaf berjanji untuk tidak mengulangi. Situasi pertama melibatkan pelajar yang terlupa untuk memulangkan buku pinjaman daripada pemsyarahnya. Jadi, pelajar tersebut memohon maaf secara langsung dan diikuti dengan ujaran “I’ll make sure the future books are returned on time”. Ujaran tersebut menunjukkan penutur cuba menyakinkan pendengar bahawa pinjaman buku seterusnya akan dipulangkan pada waktu yang dijanjikan.

Hal ini sekaligus membuktikan bahawa pelajar ini mempunyai kesedaran untuk memohon maaf atas kesilapan yang dilakukan dengan berjanji agar kesilapan yang sama tidak akan berulang lagi. Bertepatan dengan Abdulmalek Hammed Jassim dan Vahid Nimehchisalem (2016) yang menjelaskan bahawa seseorang penutur yang berjanji untuk tidak mengulangi perbuatan kesalahan itu sekali lagi dianggap sebagai salah satu cara membuat permohonan maaf.

Justeru, dapat disimpulkan bahawa strategi ini juga adalah antara strategi yang turut digunakan oleh pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM ketika melakukan permohonan maaf. Sebanyak dua orang pelajar bagi situasi pertama telah menggunakan strategi maaf berunsurkan berjanji untuk tidak mengulangi. Strategi ini juga merupakan strategi paling sedikit kekerapan penggunaannya iaitu sebanyak dua ujaran bersamaan 2.90%.

### 5.3 Perbincangan

Berdasarkan enam situasi soalan TPW kajian ini, didapati semua strategi memohon maaf yang dikemukakan oleh Blum-Kulka, House dan Kasper (1989) berjaya dikenal pasti daripada respon jawapan pelajar. Dapatan analisis menunjukkan bahawa strategi yang kebiasaannya digunakan oleh pelajar antarabangsa ini adalah strategi IFID bagi subkategori ungkapan penyesalan manakala yang paling kurang digunakan adalah strategi berjanji untuk tidak mengulangi. Situasi ini wujud disebabkan beberapa perkara antaranya ialah tiada hubungan awal terbentuk antara satu sama lain sehingga menyebabkan mereka terbatas untuk mengungkapkan perjanjian untuk tidak melakukan lagi kerana terbatas konteks hubungan yang tidak akrab untuk menimbulkan ujaran lanjut sebagai perjanjian. Malah, ia juga mungkin didorong oleh faktor bukan amalan dalam sesuatu budaya untuk berjanji tidak mengulangi kesalahan yang dianggap remeh seperti konteks situasi yang diberi.

Jumlah ujaran maaf yang dikenal pasti daripada peratusan bilangan kekerapan membuktikan sebilangan besar pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM ini sedar untuk meminta maaf dalam setiap situasi konflik. Dapatan ini dapat dibuktikan dengan bentuk ujaran yang diberikan dan ia membuktikan bahawa wujud kesedaran dalam diri pelajar pasca siswazah antarabangsa ini keperluan mereka untuk mengelak konflik dengan menyatakan ujaran maaf sebagai bentuk kesantunan yang dapat dizahirkan melalui konteks komunikasi. Lantas, hal ini membuktikan bahawa kebanyakan pelajar-pelajar antarabangsa ini tahu berkenaan keperluan untuk memohon maaf apabila melakukan sesuatu kesalahan dan sekali gus menjelaskan kepada kita bahawa kehadiran mereka dalam kelompok masyarakat di Malaysia bukanlah sesuatu yang asing kerana amalan dan budaya kesantunan melalui ujaran maaf ini masih diamalkan.

Dalam pada itu, perbezaan strategi memohon maaf oleh setiap pelajar mungkin boleh dikaitkan dengan norma budaya yang berbeza negara. Sesebuah bahasa itu sangat berkait rapat dengan budaya masyarakatnya. Pelajar pasca siswazah antarabangsa dari latar belakang yang pelbagai turut menyumbangkan kepada dapatan analisis dan perbincangan dengan mengaitkan amalan serta budaya mereka yang berbeza menyebabkan ungkapan maaf dizahirkan dalam pelbagai cara. Pokok pangkalnya adalah ungkapan maaf yang diungkap memberi makna yang besar dan perlu diterima oleh setiap orang dengan mengambil kira budaya dan latar belakang pengujar lebih-lebih lagi pelajar antarabangsa seperti dalam kajian ini. Nasiha Nasrudin (2018) turut berpendapat bahawa masyarakat Melayu sangat menitikberatkan sesuatu permohonan maaf yang dilakukan malah, ia juga perlu diterima oleh pihak terlibat dengan menggunakan strategi yang tepat bagi memastikan tidak wujud keadaan kurang senang ekoran daripada komplikasi perlakuan bahasa yang tidak diinginkan.

Justeru, berdasarkan analisis yang dilakukan telah membuktikan bahawa tahap prestasi pragmatik pelajar-pelajar antarabangsa yang datang dari pelbagai negara berbeza ini tidak menampakkan perbezaan yang ketara dengan masyarakat Melayu semasa melakukan permohonan maaf. Hal ini demikian kerana, ungkapan "sorry" diterjemahkan kepada Bahasa Melayu sebagai "maaf" itu merupakan perkataan paling banyak digunakan dalam respon para pelajar ini dan ia menunjukkan bahawa para pelajar antarabangsa ini sedar akan keperluan mengungkapkan permohonan maaf sekiranya melakukan perkara yang dianggap menyebabkan pihak lain terasa, terganggu atau tidak selesa. Malah, budaya yang berbeza mungkin menimbulkan gaya penyampaian yang berlainan antara pelajar untuk menzahirkan permohonan maaf. Oleh itu, jelaslah bahawa kehadiran pelajar antarabangsa ke Malaysia bukanlah sesuatu yang membimbangkan dari segi kesantunannya kerana terbukti mereka juga beradaptasi dan berasmilisasi dengan persekitaran bagi memudahkann proses pembelajaran dan kehidupan yang agak asing di bumi Malaysia bagi pelajar seperti mereka.



## 6. KESIMPULAN

Rumusannya, hasil dapatan menunjukkan bahawa kebanyakan pelajar pasca siswazah antarabangsa di UiTM mempunyai kesedaran untuk mengucapkan perkataan “maaf” atau “sorry” bagi situasi yang memerlukan permohonan maaf dilakukan. Pelajar-pelajar ini didapati kebanyakannya menyatakan permohonan maaf secara eksplisit. Bertepatanlah dengan kekerapan dalam Jadual 4 yang menyatakan strategi IFID iaitu strategi permohonan maaf secara eksplisit adalah strategi paling kerap digunakan oleh para pelajar.

Budaya permohonan maaf dalam kalangan pelajar antarabangsa ini juga membuktikan bahawa kehadiran mereka disenangi kerana usaha pelajar-pelajar ini untuk menerima budaya setempat dengan menzahirkan permohonan maaf bagi konteks situasi yang tidak disenangi orang persekitaran mereka. Walaupun kajian yang dijalankan ini dalam skala yang kecil, dapatan yang telah diperolehi masih dapat menjawab objektif utama kajian ini iaitu strategi memohon maaf yang digunakan oleh para pelajar antarabangsa peringkat pasca siswazah di UiTM. Ramai pelajar antarabangsa datang ke Malaysia untuk melanjutkan pengajian ke peringkat lebih tinggi. Justeru, pertukaran budaya bahasa tidak dapat dielakkan dengan budaya bahasa di negara ini.

Oleh itu, manfaat yang boleh diperolehi daripada kajian ini adalah dapat meningkatkan pemahaman pragmatik dan membantu para pelajar antarabangsa di samping memperbaiki kecekapan berkomunikasi mereka. Bagi cadangan untuk para pengkaji seterusnya menjalankan kajian melibatkan lakuan bahasa khususnya berkaitan lakuan memohon maaf boleh memfokuskan perspektif silang budaya perbandingan memohon maaf yang dikaitkan dengan jantina dalam kalangan pelajar antarabangsa di universiti selain bidang-bidang lain yang berkaitan untuk memastikan kecenderungan dan kebolehpayaan pelajar antarabangsa untuk kekal memilih Malaysia sebagai tempat pendidikan mereka.

## RUJUKAN

- Abdul Malek Hammed Jassim & Wahid Nimehchisalem. (2016). EFL Arab students' apology strategies in relation to formality and informality of the context. *Ampersand* 3, 117-125.
- Abedi Elham. (2017). An investigation of apology strategies employed by Iranian EFL learners. *International Journal of Research Studies in Education*, Volume 6 Number 3, 27-37.
- Atieh Farashaiyan & Seyed Yasin Yazdi Amirkhiz. (2011). A Descriptive-Comparative Analysis of Apology Strategies: The Case of Iranian EFL and Malaysian ESL University Students. *English Language Teaching*, 4(1), 224-229.
- Austin, John Langshaw, (1962). *How to Do Things with Words*. Oxford University Press, Oxford.
- Blum-Kulka, S., & Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: A cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics*, 5(3), 196-213.
- Blum-Kulka, S., House, J., & Kasper, G. (Eds.). (1998). *Cross-cultural Pragmatics: Request and apologies. Advances in Discourse Processes. Vol 31*, Norwood, NJ: Ablex Publishing Corporation.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chua Yan Piaw. (2011). *Kaedah Penyelidikan*. McGraw Hill (Malaysia) Sdn Bhd.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Ltd.
- Farida Aboud & Javanshir Shibliyeva (2021). Using Apology Strategies By Arab Postgraduate Students: A Proficiency Level Perspective. *Revista Argentina de Clínica Psicológica* 30 (1), 66-75.
- Flick, U. (1998). *An introduction to qualitative research*. Sage Publications Ltd.

- Juliana Ahmad dan Noriha Basir. (2017). Nilai Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Pengurusan Air Muka: Analisis Pragmatik Berasaskan Teori Relevans. *Journal of Human Development and Communication (JoHDeC)*, Volume 6, 163-180.
- Kim, K. S. (2007). *A Study of the Problems of Discourse Completion Tests*. *English Teaching*, 241-256.
- Lina I. Alrshoudi. (2020). Apology Strategies in Qassimi Arabic. *Theory and Practice in Language Studies*, Vol. 10, No. 12, pp. 1535-1541.
- Maryam Tafaraji Yeganeh. (2012). Apology Strategies of Iranian Kurdish-Persian Bilinguals: a Study of Speech Acts Regarding Gender and Education. *Frontiers of Language and Teaching*, Vol. 3, 86-95.
- Maslida Yusof., Rusmadi Baharudin., Salinah Ja'afar, & Karim Harun. (2022). Lakuan Tutar Terima kasih: Strategi Pragmatik yang digunakan dalam kalangan Generasi Z Melayu. *Jurnal Bahasa*, 22(1), 1-28.
- Mustafa Ali Harb. (2015). On Gender and Apology Strategies: The Case of Arabic. *Gender Studies* 14(1), 224-265.
- Nasiha Nasrudin (2018) *Apology strategies in Malay among Malaysian university students / Nasiha Nasrudin*. Tesis Master, University of Malaya.
- Norhidayu Hasan. (2018). *Implikatur dalam filem patriotik*. Tesis Master. Universiti Putra Malaysia.
- Normah Ahmad, Amirah Ahmad, & G. Sharina Shaharuddin. (2020). Lakuan Bahasa Permintaan Dalam Kalangan Pelajar Melayu di Akademi Pengajian Bahasa di UiTM Shah Alam. *Jurnal Linguistik Vol. 24(2)*, 001-016.
- Noureddine Derki. (2023). On Gender and Apology: Case of Algerian Arabic. *Professional Discourse & Communication Vol. 5 Issue 1*, 23-37.
- Nurmasturah Binti Jamil, Noor Asliza Binti Abdul Rahim & Shuhairimi Abdullah. (2021). Penggunaan Strategi Komunikasi Berdasarkan Bahasa Ibunda Dalam Pembelajaran Bahasa Asing di Malaysia. *Journal of Human Development and Communication (JoHDeC)*, Volume 10, 105-113.
- Nurul Afifah Adila Mohd Salleh, Maslida Yusof & Karim Harun. (2021). Kajian Lakuan Bahasa di Malaysia: Analisis terhadap Trend Data. *Jurnal Linguistik Vol. 25 (2)*, 096-110.
- Paramasivam Muthusa-my & Atieh Farashaiyan. (2016). Situational Variations In Request And Apology Realization Strategies Among International Postgraduate Students At Malaysian Universities. *Canadian Center of Science and Education*, Vol. 9, No. 3, 181-196.
- Searle, John R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University Press.
- Shahrbanou Ghorban Abdolmalaki & Che An Abdul Ghani. (2016). The Use Of Apology Strategies And Gender Differences Among Iranian EFL Postgraduate Students In An ESL Context. *Journal of Language and Communication*, 3(2), 235-243.
- Siti Nurul Jannah Fital, Junaini Kasdan, & Siti Norayu Mohd Basir. (2024). PENGAMALAN BAHASA MELAYU GENERASI Z DALAM ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DARI PERSPEKTIF SOSIOKOGNITIF. *Journal of Human Development and Communication (JoHDeC)*, 12, 90-106. <https://doi.org/10.58915/johdec.v12.2023.638>.
- Tun Nur Hamizah Mohamed & Shamala Paramasivam. (2013). Apology Strategies by Malay Learners of English in A Malaysian University. *International Journal of Education and Research*, Vol. 1 No. 10.
- Wan Nurul Fatimah Wan Ismail, Khairunnisa Mohd Daud & Nurul Nadwa Ahmad Zaidi. (2017). Strategies Employed by Students in A Malaysian University. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE) Vol. 3: No. 7*, 186-195.
- Wan Nurul Fatimah Wan Ismail, Khairunnisa Mohd Daud & Nurul Nadwa Ahmad Zaidi. (2017). Strategies Employed by Students in A Malaysian University. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE) Vol. 3: No. 7*, 186-195.
- Wouk, F. (2006). The language of apologizing in Lombok, Indonesia. *Journal of Pragmatics*, 38(9), 1457-1486.
- Zhao Chong-yuan. (2021). Explicit Speech Act Instruction for Developing EFL Students' Pragmatic Competence. *International Journal of English Language Teaching*, Vol.9, No.4, 26-35.