

# LAKUAN TUTUR TERIMA KASIH: STRATEGI PRAGMATIK YANG DIGUNAKAN DALAM KALANGAN GENERASI Z MELAYU

*(The Speech Acts of Thanking: Pragmatic Strategies Used Among Malay Generation Z)*

Maslida Yusof\*

maslida@ukm.edu.my

Pusat Pengajian Bahasa, Kesusasteraan dan Kebudayaan Melayu, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Rusmadi Baharudin

rusmadi@dbp.gov.my

Dewan Bahasa dan Pustaka.

Salinah Ja'afar

b1salina@um.edu.my

Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya.

Karim Harun

linguist@ukm.edu.my

Pusat Pengajian Bahasa, Kesusasteraan dan Kebudayaan Melayu, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Pengarang Koresponden (*Corresponding Author*): \*

Rujukan artikel ini (*To cite this article*): Maslida Yusof, Rusmadi Baharudin, Salinah Ja'afar & Karim Harun. (2022). Lakuan tutur terima kasih: Strategi pragmatik yang digunakan dalam kalangan generasi Z Melayu. *Jurnal Bahasa*, 22(1), 1–28. [http://doi.org.10.37052/jb22\(1\)no1](http://doi.org.10.37052/jb22(1)no1)

Peroleh: <i>Received:</i>	21/2/2022	Semakan: <i>Revised</i>	30/4/2022	Terima: <i>Accepted:</i>	11/5/2022	Terbit dalam talian: <i>Published online:</i>	2/6/2022
------------------------------	-----------	----------------------------	-----------	-----------------------------	-----------	--	----------

### **Abstrak**

Generasi Z ialah generasi teknologi. Mereka dikatakan menunjukkan kemahiran komunikasi lisan yang sangat sedikit. Mereka agak lemah dari sudut ekspresi, komunikasi lisan, keyakinan dan kemahiran interpersonal. Antara kelemahan yang biasa disebut termasuklah generasi muda agak “sukar” mengungkapkan ucapan “terima kasih” dalam kehidupan seharian ekoran dianggap ia bukanlah satu perkara penting. Oleh itu makalah ini bertujuan untuk meneliti strategi lakuan terima kasih dalam kalangan generasi Z Melayu. Lakuan bahasa terima kasih ialah lakuan bahasa ekspresif yang mengungkapkan perasaan berterima kasih, penghargaan dan rasa terhutang budi atas pemberian, tawaran dan bantuan yang diberikan oleh seseorang. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif berbentuk soal selidik Tugas penyempurnaan Wacana (TPW). Dalam pendekatan ini kiraan dilakukan untuk menunjukkan strategi terima kasih yang lebih banyak atau lebih kerap berlaku. TPW ini mengandungi lima soalan berdasarkan tiga situasi berbeza, iaitu situasi menerima hadiah, menerima pertolongan dan menerima anugerah. Situasi ini dibezakan juga dari segi hubungan peserta berdasarkan jarak sosial dan status sosial. Soal selidik diedarkan kepada 212 responden yang mewakili generasi Z, iaitu pelajar tingkatan 4, tingkatan 6 dan pelajar universiti. Selanjutnya, data dianalisis berdasarkan versi yang dimodifikasikan daripada klasifikasi ekspresi terima kasih oleh Cheng (2005) yang mengandungi lapan strategi terima kasih. Kajian mendapati dalam usaha mempamerkan tindakan berterima kasih, generasi Z lebih kerap menggunakan strategi langsung, iaitu secara eksplisit menggunakan perkataan “terima kasih” atau “terima kasih banyak/banyak-banyak”. Hasil kajian juga menjelaskan bahawa Generasi Z masih sedar dan tahu untuk melaksanakan lakuan terima kasih apabila berhadapan dengan situasi yang memerlukan respons berterima kasih.

Kata kunci: Komunikasi lisan, lakuan tutur, lakuan tutur terima kasih, Generasi Z, strategi pragmatik, Melayu

### **Abstract**

*Generation Z is a generation of technology. They are said to show very little verbal communication skills. They are relatively weak in terms of expression, verbal communication, confidence and interpersonal skills. Among the weaknesses that are commonly mentioned is that the younger generation find it quite “difficult” to express “thank you” in their daily life as it is not considered an important matter. Therefore, this paper aims to examine the strategy of thanking speech acts among the*

*Malay Generation Z. The speech act of thanking expresses feelings of gratitude, appreciation and indebtedness for a gift, offer or help given by a person. This study employs a descriptive quantitative approach in the form of a Discourse Completion Task (DCT) questionnaire. In this approach, counts are performed to indicate which thanking strategies occur more in number and frequency. DCT contains five questions based on three different situations, namely receiving a gift, receiving help and receiving an award. These situations are also differentiated in terms of participant relationships based on social distance and social status. The questionnaire was distributed to 212 respondents representing Generation Z, namely Form 4 and Form 6 students as well as university students. Additionally, the data were analyzed based on a modified version of the classification of gratitude expressions by Cheng (2005), which comprised eight gratitude strategies. The study found that in displaying grateful actions, Generation Z more often used a direct or explicit strategy when using the words "thank you" or "thank you very much". The results also showed that Malay Generation Z is still aware and know how to perform acts of gratitude when faced with situations that require responses of gratitude.*

*Keywords: Verbal communication, speech act, thanking speech act, Generation Z, pragmatics strategies, Malay*

## **PENDAHULUAN**

Adab kesopanan adalah sangat penting dalam berbahasa. Satu daripada petunjuknya boleh dilihat dengan jelas melalui lakuan bahasa. Secara pragmatik, lakuan bahasa merupakan suatu aksi sosial (Austin, 1962). Aksi sosial dalam pertuturan merujuk perlakuan bahasa yang berfungsi sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan maklumat dengan pelbagai tujuan. Lakuan tutur ialah persembahan sesuatu tingkah laku seperti berterima kasih, permohonan maaf, penolakan atau ucap selamat yang diungkapkan melalui perkataan. Lakuan tutur ialah tindakan yang kita lakukan melalui pertuturan. Lakuan tutur boleh menyebabkan perubahan dalam keadaan sedia ada atau menyebabkan kesan kepada lawan bicara. Sebagai contoh, untuk mengatakan saya meminta maaf, seseorang bukan sahaja menyatakan sesuatu, tetapi juga melakukan tindakan meminta maaf.

Lakuan tutur adalah sangat khusus budaya dan masyarakat daripada budaya yang berbeza mempunyai norma yang berbeza untuk mengungkapkan rasa terima kasih, permohonan maaf, penghargaan, penolakan dan lain-lain

lagi. Perbezaan ini boleh menghasilkan stereotaip silang budaya dan salah faham ketika berkomunikasi dalam kalangan individu.

Satu daripada lakuan bahasa yang sering digunakan oleh masyarakat adalah mengucapkan “terima kasih”. Berterima kasih biasanya diucapkan kepada seseorang yang telah memberikan bantuan atau melakukan kebaikan kepada kita. Cheng (2005) menyatakan bahawa mengungkapkan terima kasih ialah lakuan tutur dan formula rutin yang boleh ditemui dalam semua bahasa. Hampir semua orang yang bercakap dalam bahasa apa-apa pun di dunia mempunyai cara tertentu untuk mengungkapkan terima kasih. Contohnya Bahasa Inggeris: *Thank You, Thanks, Thank You Very Much*, Bahasa Jerman: *Danke*. Bahasa Sepanyol: *Gracias* dan Bahasa Jepun: *Arigato, Arigato Gozaimasu, Arigato Gozaimashita*.

Ungkapan ucapan terima kasih adalah salah satu daripada beberapa fungsi sosial berbahasa yang secara eksplisit diajarkan kepada anak-anak (Clankie, 1993) dan timbul dalam pertuturan hampir semua orang yang berbicara dalam bahasa apa-apa pun di dunia. Oleh sebab kepentingannya, ucapan terima kasih secara eksplisit diajarkan pada usia muda (Eisenstein & Bodman, 1986; 1993; Chang, 2008) dalam Maryam Farnia dan Hiba Qusay Abdul Sattar, (2015). Hal ini tidak berlaku kepada fungsi bahasa yang lain seperti mengadu, meminta atau menolak yang diajar secara tersirat.

Dalam masyarakat Malaysia pengucapan terima kasih merupakan amalan budi bahasa dan nilai-nilai murni (mstar.com.my/lain-lain/rencana/2012/06/25/mahalnya-ucapan-terima-kasih/). Ucapan terima kasih sering dikaitkan dengan budi bahasa. Mereka yang tidak mengucapkannya dikatakan tidak berbudi bahasa.. Namun begitu, kebanyakan masyarakat hari ini khususnya generasi muda dikatakan agak “sukar” mengungkapkan ucapan “terima kasih” dalam kehidupan seharian ekoran pengucapannya dianggap bukanlah satu perkara penting (<https://www.mstar.com.my/lain-lain/rencana/2012/06/25/mahalnya-ucapan-terima-kasih/>). Lee Lam Thye (2016), seorang aktivis sosial, pernah menulis dalam artikelnya dengan menyatakan bahawa “Ramai pelajar sekolah masa kini tidak mengucapkan “terima kasih” apabila mereka diberikan ganjaran sebagai pengiktirafan atas pencapaian mereka. Ramai yang seolah-olah tidak mengamalkan budi bahasa walaupun mempelajarinya di sekolah. Lee Lam Thye (2016) dalam penulisannya juga menyatakan berikut, “saya telah beberapa kali menyampaikan sijil atau anugerah kepada pelajar sebagai pengiktirafan kepada pencapaian akademik mereka, kecuali beberapa orang pelajar, kebanyakan mereka hanya beredar tanpa menyatakan terima kasih.

Mereka seolah-olah mengambil mudah perkara ini” (<https://www.utusan.com.my/rencana/utama/kita-sudah-kurang-budi-bahasa-1.204016>). Cabaran globalisasi dan peralihan sikap yang memperlihatkan penjurusan sahsiah individualistik, materialisme, menyebabkan segelintir daripada kita dikatakan “lupa” atau sengaja buat-buat lupa akan kepentingan penggunaan nilai itu.

Walau bagaimanapun, kajian Maslida *et al.* (2020), iaitu “Kajian Penilaian Kesopanan dan Kecekapan Pragmatik dalam Lakuan Bahasa Generasi Z Melayu” telah menunjukkan dapatan yang berlawanan daripada tanggapan umum sebelum ini. Kajian ini meneliti respons responden yang terdiri daripada kalangan generasi Z terhadap situasi-situasi yang dibina melalui kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW), iaitu menerima hadiah, pertolongan, mendapat ganjaran dan perkhidmatan. Berdasarkan soal selidik yang diedarkan kepada 212 responden generasi Z yang terdiri daripada 19 pelajar tingkatan 4, 47 pelajar tingkatan 6 dan 84 mahasiswa Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) dan 62 mahasiswa Universiti Putra Malaysia (UPM), kajian ini mendapati responden masih mengamalkan budaya berterima kasih dalam situasi yang diberikan kepada mereka. Berdasarkan respons bertulis yang diberikan oleh responden terhadap lima situasi yang dibina, didapati responden masih menzahirkan ucapan terima kasih sebagai jawapan utama kepada situasi tersebut. Ekspresi terima kasih dalam bahasa Melayu diujarkan dengan perkataan “terima kasih”. Responden generasi Z juga mengungkapkan respons mereka dalam bentuk

**Jadual 1** Ke kerapuan ujaran terima kasih sebagai respons dalam situasi TPW.

Bil.	Situasi	Tingkatan 4 (%)	Tingkatan 6 (%)	UKM (%)	UPM (%)
1	Ibu menghadaiahkan telefon bimbit	95	83	87	94
2	Menerima hadiah daripada rakan	89	85	80	94
3	Rakan membelanja anda makan	84	72	86	82
4	Orang yang tidak dikenali tolong membukakan pintu	100	91	93	95
5	Menerima anugerah yang disampaikan oleh Pengarah Pendidikan	32	49	49	60

perkataan bahasa Inggeris seperti *thank/thanks*, *thank you* dan *thank you very much* dan bahasa Arab seperti *Alhamdulillah/syukur Alhamdulillah*.

Dapatan kajian Maslida *et al.* (2020) seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1, memperlihatkan generasi Z masih mengamalkan dan menzahirkan ucapan terima kasih dalam situasi menerima hadiah, mendapat pertolongan, ganjaran atau perkhidmatan. Dapatan ini jelas menunjukkan lakuan terima kasih ialah lakuan yang masih teguh diamalkan oleh responden generasi Z. Aijmer (1996) dalam Kolsoum Yusefi *et al.*, (2015) menyatakan bahawa mengungkapkan terima kasih dianggap sebagai lakuan tutur yang stereotaip oleh sebab bentuk *thank you* atau *thanks* selalu digunakan oleh penutur setiap kali mereka mahu mengucapkan rasa terhutang budi atau penghargaan. Dalam kajian ini jelas menunjukkan bahawa berterima kasih mudah dikenal pasti kerana kebanyakan responden menggunakan ungkapan eksplisit, iaitu melibatkan perkataan “terima kasih”.

Rasa terima kasih boleh berlaku di mana-mana dalam kehidupan sosial kita. Dalam kebanyakan masyarakat, menyatakan rasa terima kasih dengan betul mempunyai nilai sosial yang penting, iaitu menjaga air muka yang positif terhadap penyumbang (Kolsoum Yusefia *et al.*, 2015). Walau bagaimanapun, cara terima kasih itu diucapkan ditentukan oleh nilai sosiobudaya dan konvensyen yang mengawal setiap masyarakat. Sebagai contoh, masyarakat Amerika mengucapkan terima kasih dengan eksplisit (lihat Eisenstein & Bodman, 1993), masyarakat Cina pula tidak mudah untuk menyatakan rasa terima kasih mereka secara terang-terangan dan eksplisit (Wong, 2010:1243).

Terima kasih ialah ungkapan yang lazim bagi sebarang bentuk pertolongan atau hadiah lisan (*verbal gifts*) yang diterima seperti nasihat, penghargaan, tawaran dan lain-lain. Namun begitu, strategi yang digunakan untuk mengungkapkan penghargaan adalah khusus dalam bahasa dan budaya masing-masing. Meskipun dalam bahasa dan budaya yang sama sekalipun, perbezaan tetap muncul yang disebabkan oleh faktor kawasan, umur, gender, status sosial, etnik dan sebagainya (Maryam Farinia & Hiba Qusay, 2015). Sebagai contoh, kajian Pham (2013) dalam Maryam Farinia dan Hiba Qusay (2015) meneliti kesan jarak sosial terhadap lakuan mengungkapkan terima kasih dalam kalangan penutur Vietnam. Penutur natif Vietnam didapati menggunakan ekspresi terima kasih lebih kerap kepada lawan tutur yang mempunyai hubungan jarak sosial yang jauh berbanding dengan lawan tutur yang jarak sosialnya dekat.

Oleh itu, berasaskan tanggapan bahawa generasi Z masih membudayakan lakuan tutur terima kasih maka kajian ini cuba menjawab persoalan bagaimana generasi Z merealisasikan strategi berterima kasih mereka dalam situasi yang memerlukan mereka mengungkapkan rasa terima kasih atau penghargaan. Kajian ini dapat dijadikan asas untuk memahami corak pemikiran generasi Z semasa mempersembahkan sesuatu lakuan tutur dalam komunikasi. Makalah ini selanjutnya akan menjelaskan penilaian terhadap sikap dan amalan generasi Z dalam lakuan berterima kasih.

## LAKUAN TUTUR TERIMA KASIH

Lakuan tutur terima kasih adalah tentang cara kita mengungkapkan perasaan berterima kasih/ rasa terima kasih/ rasa terhutang budi dalam berkomunikasi. Ungkapan terima kasih disampaikan oleh penutur bagi suatu lakuan yang telah dilakukan oleh pendengar. Penutur percaya beliau mendapat manfaat daripada lakuan ini dan menunjukkan penghargaan atau terhutang budinya kepada pendengar dengan membuat pernyataan untuk menyatakan penghargaanannya itu (Eisenstein & Bodman, 1986, Cheng, 2005).

Lakuan tutur terima kasih dikategorikan oleh Austin (1962) sebagai Behavitif, iaitu memfokuskan sikap seseorang terhadap tingkah laku sosial orang lain. Searle (1976:12) dalam Levinson (1995) meletakkan lakuan ucapan terima kasih dalam kelas ekspresif, kerana lakuan ini menunjukkan keadaan psikologi penutur terhadap orang dan perhubungan. Semasa mengucapkan terima kasih, penutur mengucapkan terima kasih atas penyertaan pendengar

**Jadual 2** Syarat kesahan lakuan tutur terima kasih (Searle 1976 dalam Leech, 2014).

<i>Jenis rumus:</i>	<i>Terima kasih (untuk)</i>
Kandungan Proposisi	Lakuan masa lampau A dilakukan oleh H
Persediaan	A memanfaatkan S dan S percaya A memanfaatkan S
Keikhlasan	S merasa terhutang budi dan menunjukkan penghargaan untuk A
Keperluan	Dianggap sebagai ekspresi terima kasih atau penghargaan

(S - *speaker*; H - *hearer*; A - *act*)

dalam tindakan terdahulu yang memberikan manfaat kepada penutur. Huang (2007:107) juga menyatakan bahawa “kerana merasa bersyukur atau menghargai apa-apa yang telah dilakukan pendengar, penutur membuat ucapan yang berfungsi sebagai ungkapan terima kasih atau penghargaan”. Lakuan terima kasih termasuk dalam lakuan tutur ekspresif yang menyatakan sikap psikologi atau keadaan penutur dalam kegembiraan, kesedihan, dan suka / tidak suka. Searle (1976 dalam Leech 2014) menggariskan lakuan tutur terima kasih seperti dalam Jadual 2.

Syarat ini adalah sebagai titik permulaan untuk ucapan terima kasih. Walau bagaimanapun, menurut Leech (2014), rumus kandungan proposisi tidak selalunya berlaku sedemikian. Leech (2014) merujuk “terima kasih pramatang” (*premature thanks*). Misalnya dalam iklan di tempat awam “Terima kasih kerana tidak merokok di premis makanan”, penggunaan ungkapan terima kasih dalam iklan ini merujuk bantuan/pertolongan yang belum berlaku atau belum dilaksanakan.

Searle (1969:65) juga merujuk aspek positif bagi terima kasih (*thanking*) yang beliau definisikan lakuan ini sebagai lakuan ilokusi yang diujarkan oleh penutur sebagai reaksi terhadap lakuan yang telah dilakukan oleh pendengar yang penutur anggap telah memberikan manfaat kepada pendengar. Oleh itu berbeza dengan lakuan permintaan, ungkapan terima kasih seperti juga lakuan komplemen dan lakuan meminta maaf merupakan lakuan retrospektif atau pascaperistiwa (*post-events*) kerana lakuan terima kasih, komplemen dan meminta maaf merujuk lakuan yang telah berlaku atau lakuan yang sedang berlaku. Ciri utama bagi lakuan terima kasih boleh diringkaskan seperti dalam Jadual 3.

Brown dan Levinson (1987:210) mengenal pasti ucapan terima kasih sebagai mengancam air muka (FTA) kerana penutur berasa terhutang budi kepada pendengar. Leech (2014) pula membincangkan ucapan terima kasih dari perspektif sosial. Beliau menggambarkan terima kasih sebagai fungsi

**Jadual 3** Ciri bagi lakuan tutur terima kasih (Francisco Javier Díaz Pérez 2005).

Jenis lakuan tutur	Lakuan	Penilaian bagi Lakuan	Aktor/ pelaku	Pendengar bagi lakuan
Ekspresif	Ada lakuan lain sebelum ke lakuan tutur	Positif	Pendengar	Penutur



ramah, dan matlamat menyatakan terima kasih adalah untuk mewujudkan dan mengekalkan suasana sosial yang sopan dan ramah. Daripada definisi tentang lakuan terima kasih ini kita boleh simpulkan bahawa terima kasih merupakan lakuan tutur pascaperistiwa yang biasanya berlaku setelah lakuan/tindakan dilakukan oleh pendengar untuk kepentingan penutur dan lakuan terima kasih dapat meningkatkan hubungan sosial antara interlocutor.

Realisasi lakuan tutur terima kasih ditemui dalam bahasa yang berbeza daripada budaya yang pelbagai. Menurut Siregar (2011:118), ekspresi terima kasih diungkapkan untuk memenuhi tujuan berikut: (1) untuk menyatakan perasaan kemurahan hati pada tindakan yang diterima oleh penutur, (2) sebagai ihsan untuk menjaga hubungan, (3) untuk memuji, (4) mengakhiri perbualan, (5) untuk menolak hadiah atau pemberian yang diberikan oleh seseorang dengan cara yang sopan. Tidak semua ekspresi menggunakan perkataan *thank you* (terima kasih) merujuk perasaan terima kasih (Eisenstein and Bodman, 1993). Ungkapan ini juga boleh merujuk fungsi bahasa lain seperti pujian dan penutup dalam perbualan (i.e., *That's all, thank you*) atau menolak tawaran yang diberikan (*No, thank you or [Thanks], I'm fine*) (Rubin, 1983 dalam Ozdemir & Rezvani, 2010). Kejayaan melaksanakan fungsi bahasa ini akan menghasilkan perasaan positif, manakala kegagalan untuk mengungkapkan rasa terima kasih mungkin akan mengakibatkan kesan negatif (Siti Kustini & Iis Sulyaningsih, 2016). Kebanyakan ekspresi rasa terima kasih/terhutang budi dalam bahasa Inggeris melibatkan perkataan *thank, thank you so much, thank you, thank you very much, thanks, thanks a lot* manakala dalam bahasa Melayu, ekspresi terima kasih melibatkan penggunaan perkataan *terima kasih* atau *terima kasih banyak/terima kasih banyak-banyak*.

Kebanyakan sarjana menganggap lakuan tutur terima kasih sebagai ilokusi universal yang merentasi bahasa dan budaya (Coulmas, 1981; Aijmer, 1996; & Scneider, 2005 dalam Kolsoum Yusefia *et al.* 2015). Mengucapkan terima kasih ialah faktor sosial yang penting dalam semua bahasa. Ungkapan terima kasih sangat berkaitan dengan tanggapan kesopanan dalam lisan. Seperti permintaan maaf, ucapan terima kasih dihasilkan sebagai tindak balas kepada suatu tindakan terdahulu dan juga bertujuan untuk memulihkan keseimbangan dalam hubungan sosial antara penutur dengan pendengar. Ekspresi terima kasih mungkin berbeza daripada satu komuniti bahasa dengan satu komuniti bahasa yang lain bergantung pada konteks dan budaya. Gass dan Selinker (2008) dalam Kolsoum Yusef *et al.* 2015:212) menegaskan bahawa semua “bahasa mempunyai cara untuk melaksanakan lakuan tutur dan mungkin lakuan tutur itu sendiri adalah universal, namun bentuk yang

digunakan dalam lakuan tutur tertentu berbeza daripada satu budaya kepada satu budaya yang lain”.

## **KAJIAN MENGENAI LAKUAN TERIMA KASIH MERENTAS BAHASA**

Dalam literatur, kajian tentang lakuan terima kasih telah banyak dilakukan terhadap penutur natif dan penutuf bukan natif. Beberapa pengkaji memberikan tumpuan untuk menganalisis fungsi terima kasih dalam budaya tertentu dan ada pengkaji memberikan perhatian pada pragmatik silang budaya dan bagaimana lakuan tutur berbeza antara budaya. Atieh Farashaiyan dan Tan (2012) misalnya melakukan kajian yang menerangkan dan membandingkan strategi terima kasih yang digunakan oleh pelajar *English as a Foreign Language* (EFL) Iran dan pelajar *English as a Second Language* (ESL) Malaysia dalam hal menghadapi situasi yang berbeza. Data dikumpulkan daripada 20 pelajar pascasiswazah universiti Iran dan 20 pelajar Malaysia yang mempunyai kemahiran berbahasa yang sama melalui soal selidik Tugas Penyempurnaan Wacana. Status sosial, saiz pengenalan dan jantina merupakan pemboleh ubah kontekstual dan sosial yang diselidiki terhadap dua kumpulan pelajar dalam kajian ini. Hasil kajian menggambarkan persamaan dan perbezaan tertentu dari segi strategi dan jenis strategi terima kasih yang digunakan oleh pelajar Iran dan Malaysia. Analisis terperinci mengenai penggunaan strategi terima kasih menunjukkan perbezaan yang signifikan dalam cara komunikasi pelajar pascasiswazah Iran dan Malaysia yang mencerminkan pandangan untuk memahami perbezaan nilai budaya dan norma dalam dua budaya bukan barat. Hasilnya juga menggambarkan bahawa dua faktor kontekstual dan jantina mempengaruhi secara signifikan tentang jenis dan kekerapan dalam strategi yang digunakan.

Kajian membandingkan strategi lakuan terima kasih oleh pelajar Iran dengan pelajar Malaysia turut dilakukan oleh Maryam Farnia & Hiba Qusay Abdul Sattar (2015). Kajian ini meneroka cara terima kasih diungkapkan dalam dua budaya yang berbeza, iaitu Iran dan Melayu. Untuk tujuan ini, data dikumpulkan daripada pelajar universiti Iran dan Melayu di Malaysia melalui soal selidik terbuka dalam bentuk Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW) dan temu bual separa berstruktur. Data kemudian dianalisis berdasarkan versi yang diubah daripada Cheng's (2005) berkenaan dengan klasifikasi ungkapan terima kasih. Hasil kajian menunjukkan bahawa responden Iran dan Melayu menggunakan jenis strategi terima kasih yang sama untuk

menyatakan rasa terima kasih, iaitu menggunakan strategi terima kasih langsung, penghargaan, pembayaran balik, dan lain-lain. Namun begitu, mereka berbeza dari segi kekerapan penggunaan strategi terima kasih. Bersyukur, menarik perhatian (*alerter*) dan perasaan positif ialah tiga strategi yang paling kerap digunakan bagi dua kumpulan responden. Hasil TPW oleh responden Melayu selari dengan dapatan kajian temu bual berstruktur. Hasil kajian menunjukkan bahawa bahasa Melayu menggunakan strategi permintaan maaf lebih kerap berbanding dengan pelajar Iran. Hasil kajian menunjukkan bahawa penggunaan strategi terima kasih oleh orang Melayu serupa dengan orang Iran. Sebagai kesimpulan, kajian ini menekankan kepentingan memahami keperluan komunikatif pelajar dan pengajaran aspek budaya bagi sesuatu bahasa.

Pencarian literatur juga menunjukkan kajian lakuan tutur terima kasih juga dibincangkan dari aspek kecekapan pragmatik pelajar bahasa Inggeris sebagai bahasa kedua. Siti Kustini & Iis Sulyaningsih (2016), meneliti strategi terima kasih yang digunakan oleh pelajar EFL Indonesia berdasarkan faktor kontekstual, iaitu status sosial dan jarak sosial. Kajian ini juga menggunakan TPW yang terdiri daripada sepuluh senario berbeza yang menggambarkan situasi yang mungkin dihadapi oleh pelajar dalam kehidupan di kolej mereka. Hasil daripada kajian ini menunjukkan bahawa strategi ucapan terima kasih yang paling disukai oleh pelajar EFL Indonesia ialah berterima kasih, menarik perhatian (*gelaran*) dan perasaan positif. Dari segi status sosial dan jarak sosial, hasil kajian menunjukkan bahawa strategi berterima kasih dan meminta maaf merupakan strategi yang paling banyak digunakan dalam keadaan setaraf dengan situasi yang kurang dikenali. Dalam situasi pelajar berkongsi status yang sama dengan keakraban tinggi, strategi yang paling banyak digunakan ialah ucapan terima kasih dan perasaan positif. Strategi terima kasih dan pembayaran balik pula ialah strategi yang digemari apabila interaksi melibatkan status sosial rendah dan bersama dengan mereka yang kurang dikenali.

Ekspresi terima kasih mungkin berbeza daripada satu komuniti bahasa kepada komuniti bahasa yang lain bergantung pada konteks dan budaya. Okamoto dan Robinson (1997) melaporkan bahawa orang Inggeris sering menggunakan ucapan terima kasih apabila berinteraksi dengan lawan bicara yang berstatus lebih tinggi. Kajian Apte (1974) dalam Cheng (2005), tentang pengucapan terima kasih dalam bahasa Asia Selatan, seperti Marathi dan Hindi, menunjukkan bahawa ungkapan terima kasih berbeza daripada yang digunakan oleh orang Amerika. Tiada ucapan terima kasih berlaku dalam

situasi yang melibatkan pertukaran barangan, mahupun dalam interaksi dengan ahli keluarga dan rakan rapat dalam bahasa Marathi dan Hindi; bagaimanapun, menyatakan rasa terima kasih dalam situasi begini dapat dijangkakan berlaku dalam budaya Amerika.

Kolsoum Yusefia *et al.* (2015) mengkaji strategi ucapan terima kasih yang paling kerap digunakan dalam bahasa Ilami Kurdi berdasarkan taksonomi Cheng (2005). Dengan menggunakan TPW, para peserta diminta menulis apa-apa yang mereka gunakan untuk mengucapkan terima kasih kepada orang lain. Peserta melibatkan 117 orang daripada pelbagai lapisan masyarakat, miskin atau kaya, berpendidikan atau tidak berpendidikan, muda atau tua, dan seumpamanya. Hasil kajian menunjukkan bahawa “berterima kasih”, “perasaan positif” dan “penghargaan” ialah strategi yang paling kerap digunakan dalam kalangan subjek yang berumur di bawah 30 tahun. Strategi “berterima kasih”, “perasaan positif” dan “penghargaan” merupakan strategi yang biasa digunakan dalam kalangan subjek yang berumur atas 30 tahun. Berdasarkan perbezaan jantina, “terima kasih”, “perasaan positif” dan “penghargaan” ialah strategi yang kerap ditemui dalam kalangan subjek lelaki, manakala strategi berterima kasih dan “perasaan positif” merupakan kecenderungan kepada peserta wanita.

Dalam bahasa Melayu, pelbagai lakuan tutur telah diteliti, namun masih kurang penyelidikan tentang lakuan tutur terima kasih. Kajian lepas daripada pelbagai bahasa dan budaya memperlihatkan bahawa ekspresi terima kasih ialah lakuan tutur dan formula rutin yang boleh ditemui dalam semua bahasa. Walau bagaimanapun, menurut Cheng (2005), setiap budaya mempunyai rumus khusus tentang bagaimana, bila dan kepada siapa ekspresi ini harus digunakan. Bagi masyarakat Amerika, ungkapan ini digunakan sebagai respons sopan terhadap semua bentuk bantuan dan pujian yang diberikan. Dalam masyarakat Cina pula perasaan malu (untuk menerima bantuan, kebaikan, keprihatinan, pujian, atau bantuan lain) yang membayangkan bahawa seseorang itu tidak layak mendapat bantuan atau kebaikan (Cheng, 2005). Oleh sebab lakuan tutur berbeza daripada satu budaya kepada satu budaya yang lain, maka kajian ini akan meneliti lakuan tutur berterima kasih dalam konteks generasi muda, iaitu generasi Z Melayu.

## **METODOLOGI**

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, iaitu penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan

atau menggambarkan data yang telah terkumpul daripada soal selidik Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW).

### **Peserta**

Peserta kajian ini ialah kumpulan generasi Z. Generasi Z dalam kajian ini merujuk Tapscott, D (2008) dalam bukunya *Grown Up Digital* yang menetapkan kelompok generasi Z bagi mereka yang lahir antara tahun 1998 hingga 2009. Generasi Z ini ialah generasi yang kebanyakannya sekarang pada usia awal remaja, dan sebahagiannya berada di institusi pengajian tinggi. Generasi Z juga dikenali sebagai generasi digital. Generasi ini dicirikan sebagai generasi teknologi yang mula didedahkan dengan Internet dan web sejak bayi atau ketika masih belum mula bercakap. Generasi Z membesar di dalam dunia yang berhubung menerusi teknologi ciptaan manusia yang semakin berkembang. Mereka sering berada dalam dunia maya dan boleh berhubung ke seluruh pelosok dunia tanpa had dan batasan. Untuk mewakili remaja generasi Z, kajian ini telah dilakukan terhadap 212 orang pelajar lelaki dan perempuan daripada tingkat umur 16 tahun sehinggalah 22 tahun. Peserta kajian yang terdiri daripada 19 pelajar tingkatan, 47 pelajar tingkatan 6, 65 mahasiswa Universiti Putra Malaysia dan 84 mahasiswa Universiti Kebangsaan Malaysia.

### **Instrumen**

Data kajian ini ialah respons bertulis peserta yang dikumpulkan dengan menggunakan Tugas Penyempurnaan Wacana (TPW). TPW merupakan kaedah yang paling lazim digunakan dalam usaha mengkaji tingkah laku lisan. TPW ialah sejenis soal selidik bahasa kepada peserta yang diberikan penerangan situasi. Mereka diminta untuk menyatakan apa-apa yang akan mereka katakan dalam situasi tertentu (O'Keeffe *et al.*, 2011). Data yang diperoleh boleh dipertimbangkan sebagai gambaran awal tentang pola dan strategi lakuan terima kasih dalam kalangan generasi Z. Walau bagaimanapun, pengkaji tidak menafikan sokongan data etnografi diperlukan untuk mendapatkan gambaran perlakuan terima kasih dengan lebih lengkap dan sempurna. Dalam kajian ini, mereka diarahkan untuk menulis jawapan yang menunjukkan ungkapan terima kasih dan set ucapan terima kasih yang mungkin boleh mereka fikirkan untuk menulis setiap situasi. Kaedah ini merupakan cara terbaik untuk mendapatkan model pengkategorian kerana kepelbagaian reaksi dapat diperoleh

daripada angkubah sosial dengan jumlah yang banyak dalam tempoh masa pengumpulan data yang singkat dan keupayaan untuk mengawal pemboleh ubah dalam situasi tertentu. Mereka seharusnya membayangkan diri mereka berada dalam situasi tertentu dan memberikan respons berdasarkan reaksi segera. Ujian ini mengandungi lima soalan berdasarkan tiga situasi berbeza, iaitu situasi menerima pemberian hadiah, menerima pertolongan, dibelanja oleh rakan dan menerima anugerah. Situasi ini dibezakan juga dari segi hubungan peserta dari segi kuasa sosial dan jarak keformalan. Situasinya adalah seperti Jadual 4.

Konteks situasi 1, 2 dan 3 ialah situasi yang dibina berdasarkan hubungan tidak rasmi dan jarak sosial yang dekat dan mesra. Dalam konteks situasi 4 dan 5 ialah situasi yang melibatkan jarak sosial yang jauh, iaitu dengan orang yang tidak dikenali.

**Jadual 4** Situasi yang dibina dalam TPW.

---

Situasi 1      Ibu anda menghadiahkan anda telefon bimbit model terbaharu. Apakah yang akan anda ucapkan kepada ibu anda?

Respons anda: \_\_\_\_\_

Situasi 2      Anda menerima hadiah daripada rakan baik anda. Apakah kata-kata yang akan anda ucapkan kepada rakan baik anda?

Respons anda: \_\_\_\_\_

Situasi 3      Rakan baik membelanja anda makan. Apa yang akan anda katakan kepada rakan anda?

Respons anda: \_\_\_\_\_

Situasi 4      Anda sedang membawa barang yang banyak dan sukar untuk membuka pintu. Tiba-tiba datang seseorang membantu anda membuka pintu. Apakah kata-kata yang akan anda ucapkan kepadanya?

Respons anda: \_\_\_\_\_

Situasi 5      Anda menerima anugerah pelajar cemerlang yang disampaikan oleh Pengarah Pendidikan Negeri. Apakah respons anda?

Respons anda: \_\_\_\_\_

---

## Kerangka Data Analisis

Setelah mengumpulkan data melalui TPW, respons dikategorikan berdasarkan skema strategi terima kasih yang dicadangkan oleh Cheng (2005). Pengkategorian ini mengandungi lapan strategi terima kasih. Statistik deskriptif digunakan dalam pemaparan hasil. Kekekapan penggunaan bentuk-bentuk yang menggambarkan strategi terima kasih akan dikira. Taksonomi berterima kasih dibangunkan oleh Cheng (2005) adalah seperti Jadual 5.

**Jadual 5** Taksonomi strategi terima kasih (Ubah suai daripada Cheng, 2005).

1. Terima kasih	Peserta menyebut “terima kasih” dalam tiga cara: a. Dengan menggunakan perkataan terima kasih (Contoh: Terima kasih, terima kasih banyak) b. Mengucapkan terima kasih dengan menyatakan bantuan/perbuatan baik yang dilakukan ( contoh: Terima kasih atas bantuan awak!) c. Mengucapkan terima kasih dan menyebut pengenaan disebabkan bantuan/perbuatan baik yang dilakukan. (contoh: Terima kasih membantu saya mengemas meja ini)
2. Penghargaan	a. Menggunakan perkataan menghargai (contoh: Saya menghargainya!) b. Menggunakan perkataan “menghargai” dan menyebut pertolongan yang dilakukan. (contoh: Saya menghargai masa yang awak luangkan untuk saya.)
3. Perasaan positif	a. Dengan mengungkapkan reaksi positif terhadap bantuan yang diberikan (pendengar) (contoh: Awaklah penyelamat saya!) b. Dengan mengungkapkan reaksi positif kepada objek bantuan. (contoh: Buku ini amat membantu saya) c. Dengan mengungkapkan reaksi positif kepada hasil selepas sesuatu bantuan
4. Permohonan maaf	a. Menggunakan kata maaf (contoh: saya minta maaf) b. Menggunakan kata maaf dan menyatakan pertolongan atau fakta (contoh: Saya minta maaf atas masalah yang saya dah lakukan) c. Mengkritik atau menyalahkan diri sendiri (contoh: Bodoh la saya) d. Mengungkapkan rasa malu (contoh: Malunya saya!)

<p>5. Mengiktiraf pertolongan</p>	<p>a. Mengakui pertolongan (contoh: Saya tahu awak pun tak ada duit!)</p> <p>b. Menyatakan keperluan bagi pertolongan (Contoh: Saya cuba tak nak menyusahkan awak, tetapi saya amat memerlukannya sekarang!)</p> <p>c. Mengurangkan rasa keperluan untuk pertolongan (contoh: Awak tak perlu susah-susah)</p>
<p>6. Penebusan semula</p>	<p>a. Menawarkan atau menjanjikan perkhidmatan, wang, makanan atau barangan (contoh: Lain kali saya belanja awak ye!)</p> <p>b. Menunjukkan keberhutangan (Contoh: Saya berhutang dengan awak!)</p> <p>c. Berjanji pengekal diri atau peningkatan diri pada masa hadapan (Contoh: Perkara begini tidak akan berlaku lagi!)</p> <p>d. Memuji</p>
<p>7. lain-lain</p>	<p>Ekspresi yang tidak terangkum dalam mana-mana strategi di atas. Ada 4 subkategori di bawah strategi lain-lain.</p> <p>a. Penyataan “di sini” (contoh: Ooo... di sini kamu!)</p> <p>b. Cakap kosong/berbasa basi (contoh: Muka awak macam biasa saya tengok, tapi saya tak ingat kat mana kita jumpa. Awak belajar kat mana?)</p> <p>c. Perpisahan (contoh: Sampai jumpa lagi!)</p> <p>d. Bergurau (contoh: lain kali belanja lagi ye!)</p>
<p>8. Menarik perhatian (Alerter)</p>	<p>Elemen yang berfungsi untuk mendapat perhatian atau kata panggilan mendahului lakuan tutur sebenar untuk mendapatkan perhatian pendengar atau isyarat bagi hubungan interpersonal. Dalam situasi terima kasih, mendapatkan perhatian dan kata panggilan lazimnya muncul bersama dalam ujaran yang sama. Penarik perhatian diklasifikasikan sebagai (a) penarik perhatian (hey, hi, wei, wow), (b) gelaran (Dr., Professor, Encik) dan (c) nama</p>

Respons peserta, strategi ekspresi terima kasih dan kekerapan penghasilan set lakuan tutur serta perbincangan dapatan kajian akan dibentangkan pada bahagian yang seterusnya.



## ANALISIS DAN PERBINCANGAN

Ungkapan “terima kasih” ialah bentuk ringkas dan mudah bagi menyatakan rasa terima kasih dan penghargaan kepada seseorang yang telah melakukan sesuatu yang baik tanpa mengira usianya. Dalam kajian ini, dua bentuk cara ungkapan terima kasih diungkapkan dalam kalangan responden, iaitu;

I Terima kasih

II Terima kasih + kata penguat ( terima kasih banyak/banyak-banyak/ sangat-sangat)

Seperti bahasa Inggeris, kata *thank you* dapat disertai dengan kata penguat seperti *thanks a lot*, *many thanks* atau *thank you so much*. Dalam respons TPW, didapati ungkapan terima kasih juga kerap hadir bersama kata penguat, iaitu, *terima kasih banyak/ terima kasih banyak-banyak/ terima kasih sangat-sangat*. Kata penguat yang hadir bersama-sama dengan ucapan terima kasih menandakan penutur sangat menghargai pemberian atau bantuan yang diberikan oleh pemberi objek atau bantuan. Malah, kata penguat dapat meninggikan tahap kesopanan, Leech (2014) mendakwa penguat seperti *a lot* dan *very much* digunakan untuk meningkatkan kesopanan. Justifikasi penggunaan kata penguat adalah untuk menunjukkan penutur berasa begitu terkesan dan amat menghargai pemberian, bantuan atau perkhidmatan yang diberikan kepada mereka. Fenomena modenisasi dan globalisasi bahasa dalam kalangan generasi Z menjawab persoalan mengapa kajian ini menemui bentuk ungkapan terima kasih yang disampaikan dalam bahasa Inggeris, iaitu *thank you*, *thank(s)*, *thank you so much* dan juga strategi kesyukuran dalam bahasa Arab, iaitu *Alhamdulillah* dan juga *Alhamdulillah syukur*. Yang berikut ialah strategi terima kasih yang digunakan oleh responden dalam TPW. Strategi terima kasih ini dapat dibahagikan kepada dua bentuk, iaitu pengungkapan terima kasih secara langsung dan pengungkapan strategi terima kasih secara tidak langsung.

### A. Pengungkapan terima kasih secara langsung

1. Menyatakan terima kasih
  - a. Dengan menggunakan perkataan bahasa Melayu terima kasih/ terima kasih banyak/terima kasih banyak atau bahasa Inggeris *thank you*, *thanks/ thank you so/very much*
    - i. Terima kasih banyak-banyak Ibu. (Situasi 1)
    - ii. Terima kasih Tuan. (Situasi 5)
    - iii. Terima kasih, baiknya kau. (Situasi 3)

- b. Terima kasih dengan menyatakan bantuan/perbuatan baik yang dilakukan.
  - i. Terima kasih, sebab belanja saya. (situasi 3)
  - ii. Terima kasih kerana hadiahkan telefon bimbit baru ini. (situasi 1)
  - iii. Terima kasih sebab tolong saya buka pintu ini. (situasi 4)

**B. Pengungkapan strategi terima kasih secara tidak langsung**

- 2. Perasaan positif  
Dengan mengungkapkan reaksi positif terhadap bantuan yang diberikan (pendengar)
  - i. Wah, cantiklah telefon ni! (Situasi 1)
  - ii. Semoga kau murah rezeki. (Situasi 2)
  - iii. Sayang kau Ali. (Situasi 2)
- 3. Permohonan maaf  
Dengan menyatakan rasa malu.
  - i. Wei, tak payahlah belanja aku. Malu aku kau asyik belanja je. (Situasi 3)
  - ii. Alamak, malu kita hehe. (Situasi 2)
  - iii. Ala, seganlah dapat hadiah. (Situasi 2)
- 4. Mengiktiraf pertolongan  
Dengan mengurangkan keperluan untuk mendapatkan bantuan.
  - i. Susah-susah je bagi hadiah ni. (Situasi 2)
  - ii. Wei, susah-susah je. (Situasi 2)
  - iii. Tak pe lah, saya boleh bayar sendiri. (Situasi 3)
  - Iv. Takyah la, mahal. (Situasi 1)
- 5. Penebusan semula
  - a. Menawarkan atau menjanjikan perkhidmatan, wang, makanan atau barangan. Contoh diberikan seperti yang berikut:
    - i. Lain kali saya belanja kamu. (Situasi 3)
    - ii. Nanti ada rezeki aku belanja kau pulak. (Situasi 3)
    - iii. Baiknya nanti saya belanja. (Situasi 4)
  - b. Pujian
    - i. Wah, hensemnya awak. (Situasi 3)
- 6. Lain-lain
  - a. Bergurau:
    - i. Belanja la lagi hari-hari, haha.

- b. Syukur
- i. Syukur Alhamdulillah susah-susah je mak belikan.
  - ii. Alhamdulillah, aku bersyukur dapat kawan macam ini.

Jadual 6 menunjukkan kekerapan keseluruhan enam strategi terima kasih yang dihasilkan oleh responden melalui TPW.

**Jadual 6** Kekerapan strategi terima kasih dalam kalangan generasi Z.

Strategi	Subjek (N=212)	
	kekerapan	peratusan
Secara langsung		
Terima kasih/ terima kasih banyak/terima kasih banyak-banyak	43	5%
Terima kasih + strategi lain-lain	755	87%
Jumlah	798	92
Secara tidak langsung		
Perasaan positif	7	0.8%
Permohonan maaf (Dengan menyatakan rasa malu)	4	0.4%
Pengiktirafan pertolongan (dengan mengurangkan keperluan untuk mendapatkan bantuan)	25	2.9%
Penebusan semula	23	2.7 %
Jumlah	59	6.8%
Lain-lain		
bergurau, syukur	4	0.5%
Eskpresi-eskpresi lain (bukan lisan) senyum, menundukkan kepala	3	0.3%
Jumlah	7	0.8
Jumlah keseluruhan	864	100%

Pengamalan budi bahasa dan nilai-nilai murni termasuklah pengucapan terima kasih bukanlah sesuatu yang asing dalam masyarakat Melayu kerana amalan tersebut menjadi kebanggaan warisan masyarakat terdahulu. Banyak tulisan yang melaporkan bahawa generasi kini mulai lupa atau sukar untuk mengucapkan terima kasih atas pertolongan, kebaikan atau apa-apa sahaja amalan berkaitan dengan hasrat yang murni sewajarnya dihargai dengan sekurang-kurangnya ucapan terima kasih. Antara tulisan dalam akhbar dalam talian “2 perkataan sukar dilafaz: Terima kasih” (Noor Farhana Mohd Nordin, 2013) <https://www.malaysiakini.com/news/237783>, Tenggelamnya budaya berterima kasih (Muhammad Shatar Sabran, 2019) dan Mahalnya Ucapan Terima Kasih! (2012) <https://www.mstar.com.my/lain-lain/rencana/2012/06/25/mahalnya-ucapan-terima-kasih>).

Kesemua tulisan ini mempersoalkan generasi muda pada hari ini tidak lagi biasa mengungkapkan ucapan terima kasih. Kehidupan generasi Z yang dikatakan begitu obses dengan dunia maya dan media sosial menyebabkan mereka kurang berhubung dan berkomunikasi secara langsung dengan orang di sekeliling mereka. Situasi ini telah memberi kesan kepada nilai yang menjadi pegangan mereka dan tidak lagi hanya terikat dengan nilai tradisi dan norma yang telah ditetapkan dalam lingkungan masyarakatnya sahaja (Fariza Sham, tt).

Walau bagaimanapun, kajian ini membuktikan bahawa strategi berterima kasih secara langsung masih menjadi strategi yang paling dominan dalam kalangan generasi Z. Kajian ini menunjukkan bahawa tidak seperti masyarakat Asia yang dikaji, misalnya masyarakat Cina yang tidak mudah untuk menyatakan rasa terima kasih mereka secara terang-terangan dan eksplisit (Wong, 2010:1243), sebaliknya responden generasi Z Melayu cenderung untuk menyatakan rasa terima kasih secara eksplisit. Menurut Cheng (2010), ucapan langsung *thank you* (terima kasih) ialah ucapan yang paling stereotaip oleh sebab penutur selalu menggunakan bentuk ini dalam pelbagai konteks. Hal yang sama ditunjukkan dalam respons generasi Z apabila kekerapan yang ditunjukkan dalam respons TPW menunjukkan responden sedar dan tahu bahawa memberikan balasan dengan ungkapan terima kasih merupakan tingkah laku verbal untuk menghargai seseorang apabila berhadapan dengan situasi-situasi yang diberikan tersebut. Oleh itu, penemuan ini menunjukkan ungkapan terima kasih merupakan lakuan yang menjadi kelaziman dan budaya kepada generasi Z Melayu. Salah satu peradaban dalam masyarakat Melayu yang diamalkan sejak dulu lagi kita diajar oleh ibu bapa atau guru kita agar mengucapkan terima kasih atas kebaikan seseorang terhadap kita, menerima sesuatu barang atau perkhidmatan. Oleh yang demikian, generasi

Z Melayu masih belum sampai ke tahap menjauhi nilai dan norma tradisi yang ada dan diamalkan dalam kalangan masyarakat Melayu. Mereka masih tidak lupa cara menghargai dan mengamalkan ungkapan penghargaan kepada seseorang yang telah melakukan sesuatu yang baik kepada mereka tanpa mengira peringkat umurnya.

Lim Swee Tin dalam wawancara akhbar dalam talian *MalaysiaKini* (dalam Nor Farhana, 2013) menyatakan “masyarakat khususnya generasi muda perlu dididik dan dilatih bahawa secebis pertolongan, kebaikan atau apa sahaja amalan berkaitan hasrat yang murni sewajarnya dihargai dengan sekurang-kurangnya ucapan terima kasih”, dan begitu juga Nik Safiah Karim dalam wawancara yang sama pula hairan mengapa masyarakat kini terutamanya generasi muda sukar mengucapkan terima kasih (<https://www.malaysiakini.com/news/237783>). Pernyataan ini seolah-olah mencerminkan ungkapan terima kasih menjadi petunjuk dan penentu kesopanan dalam kalangan masyarakat kita, dan apabila gagal untuk memberikan ucapan terima kasih maka kita akan berdepan dengan tanggapan tidak berbudi bahasa.

Rasa penghargaan dan terima kasih mungkin tidak disampaikan secara langsung dengan perkataan terima kasih, namun sebagai tanda penghargaan atas pemberian, tindakan yang baik dan bantuan yang diterima, tindakan penghargaan itu dapat disampaikan secara tidak langsung. Terdapat cara lain yang masih boleh difahami untuk membawa maksud terima kasih atau penghargaan. Penggunaan strategi selain ungkapan terima kasih yang eksplisit menunjukkan bahawa ungkapan penghargaan atau terima kasih dilaksanakan secara tidak langsung. Dalam kajian ini, 7.6% respons TPW generasi Z menunjukkan cara pengungkapan terima kasih disampaikan dalam bentuk yang tidak langsung.

- (a). Perasaan positif
  - i. Wah, cantiklah telefon ni! (Situasi 1)
  - ii. Semoga kau murah rezeki. (Situasi 2)
- (b). Dengan menyatakan rasa malu.
  - i. Wei, tak payahlah belanja aku. Malu aku kau asyik belanja je. (Situasi 3)
  - ii. Alamak, malu kita hehe. (Situasi 2)
- (c). Mengiktiraf pertolongan.
  - i. Susah-susah je bagi hadiah ni. (Situasi 2)
  - ii. Wei, susah-susah je. (Situasi 2)

(d). Penebusan semula

- i. Lain kali saya belanja kamu. (Situasi 3)
- ii. Nanti ada rezeki aku belanja kau pulak. (Situasi 3)

Strategi (a) – (d) ini tidak mengandungi perkataan terima kasih secara langsung tetapi respons ini menunjukkan bahawa niat penutur difahami sebagai membawa maksud penghargaan atas pemberian, tawaran dan bantuan yang dihulurkan. Daripada lima situasi yang diberikan dalam TPW, responden yang tidak memberikan respons dengan ungkapan terangkan-terangan terima kasih sebenarnya secara tidak langsung telah menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan mereka dengan cara menunjukkan rasa positif, pernyataan rasa malu, penolakan dan ungkapan membalas semula bantuan atau penerimaan sesuatu objek dan perkhidmatan. Oleh yang demikian, ukuran kepada nilai budi bahasa seharusnya tidak sahaja diletakkan pada ungkapan eksplisit “terima kasih” tetapi juga perlu mengambil kira kefahaman mentafsirkan ujaran yang tersirat.

### **Hubungan Strategi Terima Kasih dengan Status Sosial dan Situasi**

Lakuan terima kasih boleh dilafazkan dalam bentuk langsung yang mudah dan ringkas, iaitu “terima kasih” atau “terima kasih banyak/banyak-banyak”. Walau bagaimanapun, hasil daripada TPW, kajian ini mendapati lakuan terima kasih lebih kerap diungkapkan dalam bentuk yang kompleks atau ekspresi yang panjang. Eisenstein and Bodman (1986) menunjukkan bahawa frasa ucapan terima kasih sering didahului atau diikuti oleh strategi atau lakuan tutur yang lain seperti meminta maaf, meminta, berjanji, dan lain-lain yang bergantung pada konteks.

Dalam kajian ini, daripada 798 kekerapan strategi terima kasih secara langsung, hanya 43 (5.4%) kekerapan sahaja yang disampaikan dalam bentuk ucapan terima kasih mudah, iaitu “terima kasih” atau “terima kasih banyak-banyak”. Kebanyakan responden memberikan jawapan lebih daripada satu kategori terima kasih apabila memberikan respons kepada situasi yang diberikan. Lakuan terima kasih sering didahului oleh lakuan tutur yang lain dan juga diikuti oleh lakuan tutur yang lain seperti yang berikut:

#### *Situasi 1*

- i. Terima kasih, *sayang mama*. (Terima kasih + perasaan positif)
- ii. Terima kasih *ibu! Angah janji akan belajar sungguh-sungguh*. (Terima kasih + menarik perhatian+ penebusan semula)

- iii. Terima kasih *ibu, mesti mahal kan? Susah-susah je, telefon lama boleh guna lagi ni.* (terima kasih + menarik perhatian + mengiktiraf pertolongan)

*Situasi 2*

Terima kasih. *Saya sangat menghargainya* (terima kasih + penghargaan)

Terima kasih weh! *Aku hargai gila!* (terima kasih + alerter+ penghargaan)

*Wey!* Terima kasih banyak-banyak *aku sayang kau...* (menarik perhatian + terima kasih + perasaan positif)

*Situasi 3*

Terima kasih, *lain kali saya belanja kau pula* (terima kasih + penebusan semula)

*Wei, thank you!! Nanti saya belanja awak ye* (menarik perhatian + terima kasih + penebusan semula)

*Situasi 4*

Terima kasih *awak* (terima kasih + alerter)

Terima kasih *encik/puan/mak cik/kak* (terima kasih + menarik perhatian)

*Situasi 5*

Terima kasih *tuan/puan* (terima kasih+ menarik perhatian)

Terima kasih *Tuan, saya hargai sangat.* (terima kasih + menarik perhatian + penghargaan)

Rasa terima kasih atas bantuan atau khidmat yang diberikan kepada mereka bukan sahaja diungkapkan dalam bentuk *terima kasih* yang mudah tetapi rasa terima kasih hadir bersama-sama dengan pelbagai strategi lain dalam satu ujaran. Dengan perkataan lain, pengungkapan lakuan terima kasih kerap diiringi dengan huraian. Ekspresi terima kasih bukan sahaja direalisasikan dengan penambahan kata penguat banyak/banyak-banyak/sangat-sangat tetapi juga didahului atau diikuti dengan satu set lakuan tutur seperti penghargaan, perasaan positif, penebusan semula dan strategi lain seperti yang ditunjukkan dalam kajian ini.

Kepanjangan sesuatu ekspresi dalam penyampaian penghargaan atau terima kasih dipengaruhi oleh jarak sosial dan situasi. Ekspresi ujaran yang pendek yang disampaikan dalam bentuk “terima kasih” mudah atau “terima kasih banyak-banyak” dapat dikaitkan dengan darjah keformalan sesuatu hubungan atau situasi atas faktor jarak sosial antara penutur dan pendengar. Situasi 4 (seseorang yang tidak dikenali membantu membuka pintu) dan situasi 5 (menerima anugerah yang disampaikan oleh Pengarah pendidikan) merupakan situasi yang dibezakan daripada situasi yang lain dari segi status dan jarak sosial. Situasi bersama-sama seseorang yang mempunyai jarak sosial yang jauh (orang yang tidak dikenali dan status sosial yang tinggi) memperlihatkan responden lebih kerap memberikan jawapan dalam bentuk ekspresi yang pendek, iaitu terima kasih, terima kasih banyak-banyak atau terima kasih tuan/puan/encik/awak. Respons ini menunjukkan bahawa hubungan antara penutur dengan pendengar turut memainkan peranan dalam penggunaan strategi terima kasih. Dalam situasi rasmi, status dan jarak sosial yang jauh antara penutur dan pendengar, maka sesuatu ujaran akan disampaikan dalam bentuk yang ringkas. Kajian ini bersetuju dengan perbincangan Eisenstein & Bodman (1986), mereka mendakwa bahawa terdapat hubungan antara kepanjangan ekspresi terima kasih dan jarak sosial antara interlokutor dan ucapan terima kasih yang pendek menggambarkan jarak sosial yang jauh antara penutur dan pendengar dalam kajian mereka. Begitu juga Cheng (2010) menegaskan bahawa strategi ucapan terima kasih yang mudah digunakan apabila penutur mengharapkan pengucapannya kedengaran lebih formal. Malah, dalam kedua-dua situasi ini juga tidak banyak variasi dalam pola strategi yang digunakan. Kebanyakan respons yang melibatkan kedua-dua situasi ini disampaikan dalam bentuk performatif terima kasih yang eksplisit, iaitu *terima kasih* dan terima kasih + menarik perhatian (terima kasih awak/terima kasih tuan/puan) dan tiada disertai dengan strategi terima kasih tidak langsung seperti strategi penebusan semula, perasan positif dan lain-lain. Sebagai contoh, dalam situasi 4, iaitu situasi mendapat bantuan membuka pintu, daripada keseluruhan 212 respons yang terima, sebanyak 199 respons hanya mengucapkan pola:

- i. terima kasih/ terima kasih banyak/terima kasih banyak-banyak;
- ii. terima kasih + menarik perhatian (awak/encik/puan/kak).

Malah, dalam situasi 5, kebanyakan responden tidak memberikan jawapan kepada situasi yang ditanya. Responden kerap memberikan jawapan bukan verbal seperti gembira, bangga, teruja atau memberikan jawapan



seolah-olah bercakap dengan diri sendiri, iaitu antaranya termasuklah Ya Allah! Syukur; Alhamdulillah. Berkat doa mama abah; dan Alhamdulillah. Hal ini demikian kerana situasi menerima anugerah ialah situasi formal dan disampaikan oleh seorang tokoh atau seseorang yang mempunyai status sosial yang tinggi dan tidak dikenali. Dalam keadaan ini, ungkapan terima kasih mudah adalah lebih sesuai dan rasmi digunakan, tidak perlu disampaikan dalam bentuk yang panjang serta meleret-leret. Jelaslah bahawa faktor situasi dan jarak sosial turut mempengaruhi responden untuk memberikan jawapan dalam situasi TPW.

Situasi (4) dan (5) berbeza dengan situasi (1), (2) dan (3). Situasi (1), (2) dan (3) menggambarkan hubungan status dan jarak sosial yang dekat dan akrab (hubungan antara ibu dengan anak; hubungan antara rakan dengan rakan). Dalam situasi ini, ucapan terima kasih lazimnya diiringi dengan strategi lain seperti penebusan semula, perasaan positif dan pengiktirafan pertolongan. Semakin akrab dan tidak formal, maka semakin panjang pola ujaran lakuan terima kasih yang diungkapkan oleh generasi Z seperti yang berikut:

- i. Terima kasih bu, saya akan menggunakannya dengan berhemah. (Situasi 1)
- ii. Terima kasih banyak-banyak, tunggu *turn* kau pulak yer. (Situasi 2)
- iii. Alhamdulillah, aku bersyukur dapat kawan macam ni. Terima kasih banyak-banyak. (Situasi 3).
- iv. Weh, terima kasih. Sayang kau, tahu-tahu je aku nak hadiah yang ni (situasi2)

Ekspresi lakuan tutur yang panjang biasanya dihasilkan apabila penerima sesuatu (hadiah, belanja) berasa sangat berterima kasih atau terhutang budi kepada pemberi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahawa formaliti dan situasi ialah dua ciri kontekstual, iaitu, tindak balas terhadap lakuan tutur terima kasih dapat direalisasikan secara berbeza. Dengan kata lain, hubungan antara penutur, jarak sosial dan status sosial merupakan faktor yang dapat mempengaruhi cara ekspresi terima kasih dilaksanakan.

## KESIMPULAN

Lakuan terima kasih ialah formula rutin yang boleh didapati dalam semua bahasa. Strategi berterima kasih secara langsung jelas merupakan pilihan

strategi yang utama dan digunakan secara universal untuk menyatakan rasa terima kasih. Kajian ini dapat menjelaskan bahawa responden yang terdiri daripada generasi Z masih tahu dan sedar untuk mengucapkan terima kasih dalam situasi yang memerlukan mereka berbuat demikian. Dengan menyatakan terima kasih dapat menunjukkan penghargaan dan terhutang budi kepada pihak yang menghulurkan bantuan dan perkhidmatan. Mereka yang menerima ucapan terima kasih pula berasa dihargai dan mewujudkan solidariti dengan penutur. Selain itu, dapat disimpulkan bahawa responden bukan sahaja sedar tentang penggunaan strategi berterima kasih, tetapi mereka juga tahu cara berterima kasih kepada orang lain dengan sewajarnya dan sopan. Dapatan dan perbincangan kajian ini berdasarkan kaedah TPW. Walaupun sesetengah pengkaji menganggap pengumpulan data menggunakan kaedah TPW tidak menggambarkan bahasa pertuturan yang autentik, namun kaedah ini menawarkan nilai dalam memberikan gambaran yang jelas tentang komunikasi dan juga pengetahuan mengenai komunikasi yang sesuai. Hasil kajian ini secara tidak langsung dapat memberikan gambaran tingkah laku berbahasa yang mewakili generasi kini yang juga dikenali sebagai generasi Z atau generasi teknologi.

## PENGHARGAAN

Kajian ini telah dibiayai oleh dana penyelidikan UKM (GUP- 2018-001), “Penilaian Kesopanan dan Kecekapan Pragmatik dalam Lakuan Bahasa Generasi Z Melayu” .

## RUJUKAN

- Aijmer, K. (1996). *Conversational routines in English: Convention and creativity* (Vol. 175). Longman.
- Austin, J.L. (1962). *How to do things with words*. Clarendon Press.
- Atieh Farashaiyan & Tan Kim Hua. (2012). A cross-cultural comparative study of gratitude strategies between Iranian and Malaysian postgraduate students. *Asian Social Science*, 8(7), 139–148.
- Cheng, S. W. (2005). *An exploratory cross-sectional study of inter-language pragmatic development of expressions of gratitude by Chinese learners of English* (Disertasi tidak diterbitkan). University of Iowa. <http://ir.uiowa.edu/etd/104>
- Cheng, S.W. (2010). A Corpus-based approach to the study of speech act of thanking. *Concentric: Studies in Linguistics*, 36(2), 257–274.

- Eisenstein, M. & Bodman, J. W. (1986). "I very appreciate": Expressions of gratitude by native and nonnative speakers of American English. *Applied Linguistics*, 7, 167-185. <http://dx.doi.org/10.1093/applin/7.2.167>
- Eisenstein, M., & Bodman, J. (1993). Expressing gratitude in American English. In G. Kasper & S. Blum-Kulka (Eds.), *Inter-language pragmatics* (64 – 81). Oxford University Press.
- Fariza Sham (tt). Generasi z dan isu perpaduan. Dicapai pada 3 Mac 2022, daripada <http://www.ukm.my/kita/wp-content/uploads/1.Manuskrip-ICIP.Dr-Fariza.pdf>
- Huang, Yan. (2007). *Pragmatics*. Oxford University Press.  
<https://www.utusan.com.my/rencana/utama/kita-sudah-kurang-budi-bahasa-1.204016>
- Leech G. (2014). *The pragmatics of politeness*. Oxford University Press.
- Brown, Penelope, & Levinson, Stephen C. (1987). *Politeness: Some universals in language use*. Cambridge University Press.
- Levinson, S. C. (1995). *Pragmatics*. Cambridge University Press
- Lim Lam Thye. (2016, 22 Ogos). <https://www.pressreader.com/malaysia/berita-harian-malaysia/20160822/282084866216402>.
- Yusefi, K., Gowhary, H., Azizifar, A., & Esmaeili, Z., (2015). A pragmatic analysis of thanking strategies among Kurdish speakers of Ilam based on gender and age. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 199, 211–217.
- Mahalnya ucapan terima kasih. (2012). Dicapai pada 7 Februari 2022, daripada <https://www.mstar.com.my/lain-lain/rencana/2012/06/25/mahalnya-ucapan-terima-kasih> pada
- Maslida Yusof, Karim Harun, Salinah Jaafar, Zaitul Azma Zainun Hamzah & Rusmadi Baharuddin. (2021). *Laporan penyelidikan penilaian kesopanan dan kecekapan pragmatik dalam lakuan bahasa generasi z Melayu*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Maryam Farinia & Hiba Qusay Abdul Sattar. (2015). A cross-cultural study of Iranian's and Malay's expression of gratitude. *Journal of Intercultural Communication*, 37, 1–20.
- Nor Farhana Ahmad Norain. (2013). Dicapai pada 7 Februari 2022, daripada 2 perkataan sukar dilafaz: Terima kasih. <https://www.malaysiakini.com/news/237783>
- Nurhanis Athirah Kahpi & Azra Hadirah Rajudin. (2017, 15 Mei). Kekayaan adab moral penentu kejayaan aspirasi TN50. *Berita Harian*.
- Nisrin A. Hariri. (2016). Thanking in Saudi academic emails. *Life Science Journal*, 13(5), 60-72. DOI: 10.7537/marslsj13051607
- Okamoto, S., & Robinson, W. P. (1997). Determinants of gratitude expressions in England. *Journal of Language and Social Psychology*, 16(4), 411–433.

- Ozdemir & Rezvani. (2010). Interlanguage pragmatics in action: Use of expressions of gratitude. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 3, 194–202.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge University Press.
- Siti Mahani binti Muhazir & Nazlinda binti Ismail. (2015). Generasi Z: Tenaga kerja baru dan cabarannya. Dicapai pada 12 Januari 2022, daripada docs.jpa.gov.my/docs/pelbagai/Artikel/2015/Generasi\_Z.pdf
- Siti Kustini & Lis Sulyaningsih. (2016). A Pragmatic analysis of thanking strategies among Indonesian Efl learners based on social status and social distance. *Jurnal Bahasa Inggris Terapan*, 2(2), 28–39.
- Siregar, B. U. (2011). *Seluk beluk fungsi bahasa*. PKBB Universitas Katolik Atmajaya Jakarta.
- Tapscott, D. (2008). *Grown up digital*. McGraw-Hill
- Wong, M. L. (2010). Expressions of gratitude by Hong Kong speakers of English: Research from the international corpus of English in Hong Kong. *Journal of Pragmatics*, 42, 1243–1257.