

## **Ketidaksantunan dalam perbualan bahasa Jepun oleh pemandu pelancong Malaysia**

### **ABSTRAK**

Kajian ini meneliti sejauh manakah penggunaan dan corak kesantunan bahasa Jepun yang digunakan oleh pemandu pelancong berbahasa Jepun semasa sesi lawatan pemanduan pelancongan di sekitar destinasi pelancongan di Malaysia. Pertembungan budaya dalam sesi lawatan pemanduan ini mempengaruhi cara berkomunikasi kedua belah pihak dalam usaha mewujudkan komunikasi yang berkesan dan bersesuaian. Persoalannya adakah pemandu pelancong Malaysia berbahasa Jepun yang merupakan penutur bukan natif bahasa Jepun berjaya menjalankan peranannya menggunakan bahasa Jepun sebagai medium komunikasi dan menepati piawaian penggunaan bahasa tersebut berdasarkan budaya Jepun? Data diperoleh melalui kaedah pemerhatian sistematik rakaman audio visual dan pemerhatian semasa interaksi pemandu pelancong dengan pelancong Jepun dalam lima set sesi lawatan di sekitar destinasi pelancongan Bandar Melaka. Rakaman audio sesi lawatan pemandu pelancong ditranskripsikan secara verbatim, manakala rakaman visual dan pemerhatian digunakan sebagai refleksi terhadap konteks interaksi yang tidak dapat dirakam melalui rakaman audio dan visual. Dapatan kajian mendapati kebanyakan bentuk kesantunan bahasa Jepun yang digunakan hanyalah pada tahap Teeneego (bentuk sopan). Malah ada sesetengah pemandu pelancong menggunakan bentuk biasa (Plain Form) pada perkataan kata kerja dan pemilihan kosa kata dari kumpulan kata yang tidak selari dengan aspek kesantunan semasa bertutur dengan para pelancong Jepun. Hal ini adalah bercanggahan dengan konsep yang sepatutnya diamalkan dalam perkhidmatan masyarakat Jepun, iaitu penggunaan kesantunan dalam konteks perhubungan profesional. Namun data analisis menunjukkan ketidaksantunan ini tidak menjejaskan kelancaran komunikasi dan mesej yang ingin disampaikan mencapai sasaran di sepanjang sesi lawatan pelancongan. Penyelidikan ini diharapkan akan menjadi rujukan kepada tenaga pengajar bahasa Jepun dalam mencari teknik yang bertepatan untuk merencanakan rancangan pembelajaran, khususnya pembelajaran bahasa Jepun untuk pelancongan.

**Kata kunci:** Pelancongan Malaysia; Komunikasi silang budaya; Kesantunan bahasa Jepun; Pemandu pelancong; Pelancong Jepun