


JURNAL LINGUISTIK Vol. 30 (1) Mei 2026 (021-031)
Strategi Membuat Aduan dalam Kalangan Penutur Melayu Dewasa
¹Normah Ahmad, ²Choong Pow Yean, ³Mok Soon Sim, ⁴G Sharina Shahrudin

normah698@uitm.edu.my
^{1,3,4,5}Akademi Pengajian Bahasa, Universiti Teknologi MARA

**¹Penulis Koresponden*

Tarikh terima : 30 Oktober 2025
Received
 Terima untuk diterbitkan : 12 Disember 2025
Accepted
 Tarikh terbit dalam talian : 31 Mei 2026
Published online

Abstrak

Lakuan bahasa aduan dikatakan wujud dalam semua budaya. Menurut Trosborg (1995), aduan merupakan salah satu lakuan bahasa yang wujud dalam semua budaya, kerana setiap masyarakat mempunyai mekanisme untuk menegur atau menyatakan ketidakpuasan terhadap pelanggaran norma. Meneliti lakuan bahasa aduan dalam kalangan penutur Melayu bukan sekadar menarik dari sudut bahasa, tetapi juga signifikan dari segi sosiobudaya, komunikasi, dan pendidikan pragmatik. Justeru, kajian ini dilakukan bagi meneliti lakuan bahasa aduan (complaint) dalam kalangan penutur Melayu dewasa. Kajian ini bertujuan untuk melihat apakah strategi-strategi aduan yang digunakan dan bagaimana perkaitannya dengan faktor sosial. Kajian ini dilakukan ke atas 30 orang penutur Melayu berusia antara 20 hingga 58 tahun. Data diperolehi menggunakan borang soal selidik Tugas Penyempurnaan Wacana yang mempunyai lapan situasi yang memerlukan aduan dilakukan. Data kajian dianalisis menggunakan taksonomi yang diubah suai daripada Olshtain dan Weinbach (1987), Trosborg (1995) dan Bikmen (2013). Hasil kajian mendapati strategi permintaan pembaikan merupakan strategi yang paling menonjol dan paling banyak digunakan dalam semua lapan situasi. Status sosial juga didapati mempengaruhi penggunaan strategi. Dapatan kajian ini diharapkan dapat menyumbang kepada peluasan penyelidikan terhadap penutur Melayu, khususnya dalam lakuan bahasa aduan dan secara umumnya dalam bidang pragmatik.

Kata kunci: Lakuan bahasa, strategi aduan, penutur dewasa Melayu

The Complaint Strategies Among Adult Malay Speakers
Abstract

The speech act of complaint is said to exist in all cultures. According to Trosborg (1995), complaint is one of the universal speech acts, as every society has mechanisms for reprimanding or expressing dissatisfaction towards violations of social norms. To investigate complaints among Malay speakers is not only interesting from a linguistic perspective but also significant in terms of sociocultural, communicative, and pragmatic aspects. Therefore, this study was conducted to investigate the speech act of complaint among adult Malay speakers. The objectives of the study are to identify the complaint strategies employed and to examine their relationship with social factors. The study involved 30 Malay speakers aged between 20 and 58 years. Data were collected through a Discourse Completion Task (DCT) questionnaire comprising eight situations that required the participants to make complaints. The data were analysed using a taxonomy adapted from Olshtain and Weinbach (1987), Trosborg (1995), and Bikmen (2013). The findings revealed that the request for repair strategy was the most prominent and frequently used across all eight situations. In addition, social status was found to influence the choice of complaint strategies. It is hoped that the findings of this study will contribute to the research on Malay speakers, especially in the area of complaint speech acts and more broadly in the field of pragmatics.

Keywords: *Speech acts, complaint strategies, adult Malay speakers*

1. Pengenalan

Aduan ialah pernyataan secara formal atau tidak formal terhadap seseorang apabila pengadu tidak berpuas hati terhadap sesuatu perkara, perkhidmatan atau produk. Kita menyatakan ketidakpuasan hati kita sama ada secara jelas atau tersirat. Menurut *Kamus Dewan Edisi Keempat* (2005), lakuan bahasa membuat aduan “complain” dalam bahasa Melayu ialah “kompelin”. Kompelin ataupun aduan merupakan lakuan bahasa yang bersifat pasca peristiwa, iaitu berlaku selepas peristiwa, sama seperti lakuan bahasa permohonan maaf, pujian dan terima kasih. Lakuan bahasa aduan ini menurut Brown dan Levinson (1987), merupakan suatu lakuan bahasa yang mengancam air muka. Dalam melakukan aduan, penutur mengancam air muka positif pendengar melalui kata-kata aduannya dan kritiknya yang mungkin tidak disukai oleh pendengar. Ianya dinilai sebagai negatif dan sukar dilakukan kerana melibatkan air muka pendengar. Marlyna (2017) menyatakan dalam adab dan budaya Melayu, secara teorinya lakuan bahasa ini sukar ditemui kerana ianya akan cuba dielak. Hal ini disebabkan penutur asli Melayu mengelak membuat aduan secara terus demi menjaga air muka pendengar dan menjaga hubungan baik antara mereka pada kemudian hari.

Lakuan bahasa aduan telah menarik minat ramai penyelidik dalam beberapa tahun kebelakangan ini. Menurut Pakkanen (2011), aduan boleh dinyatakan dalam pelbagai bentuk seperti dalam bentuk pertanyaan, pernyataan, penilaian, penceritaan, pernyataan masalah dan penegasan. Kebiasaannya sesuatu aduan itu menyasarkan kepada pihak yang dilihat bertanggungjawab ke atas situasi yang diadu.

Kajian terhadap lakuan bahasa aduan kebanyakannya dilakukan dalam satu bahasa, dalam konteks silang budaya dan juga dalam konteks pembelajaran bahasa asing (Trosborg, 1995; Hosseini, 2017; Li & Raja Rozina Raja Suleiman, 2017). Seiring dengan perkembangan jaringan internet, ada pengkaji yang memilih untuk mengkaji aduan melalui komunikasi pengantaraan komputer (Vásquez, 2014; Nurfarahin Ahmad et al. 2017; Normah Ahmad et al, 2020; Vladimirov, House, & Kádár, 2021; Alghamdi, 2023).

1.1 Pernyataan Masalah

Membuat aduan ialah menyampaikan rasa tidak puas hati, kekusaran, kekecewaan, atau ketidaksetujuan. Perbuatan aduan ada di mana-mana dalam interaksi manusia. Namun disebabkan aduan merupakan lakuan bahasa yang mengancam air muka, ia selalunya dilakukan dengan berhati-hati bagi menyelamatkan air muka pendengar. Dalam masyarakat Melayu penggunaan bahasa tidak langsung merupakan satu aspek penting kerana dan bertujuan untuk mengelak konflik (Jamaliah Mohd Ali, 1995). Lakuan bahasa seperti aduan, permintaan dan penolakan kesemuanya melibatkan ancaman air muka. Menurut Farhana et al. (2017), yang mengkaji lakuan bahasa penolakan dalam kalangan orang Melayu dan Jerman menyatakan masyarakat Melayu mempunyai norma budaya yang mengelak daripada memalukan orang lain, terutama jika lawan tutur seorang yang mempunyai kedudukan yang lebih tinggi, ataupun seorang yang lebih berusia daripada penutur. Demikian jugalah halnya dengan aduan. Perbuatan membuat aduan seumpama menarik rambut daripada tepung; rambut tidak putus dan tepung tidak berselerak. Ada ketikanya aduan perlu dilakukan tetapi dengan cara yang berhati-hati untuk mengelak konflik, tetapi dalam masa yang sama aduan perlu disampaikan untuk mencapai tujuan. Hal ini ada dinyatakan oleh Majid (2018), bahawa aduan adalah tindakan mengancam muka kepada pendengar; oleh itu, ia harus dibuat dengan berhati-hati oleh penutur untuk mengelak daripada menyakiti perasaan pendengar dan seterusnya merosakkan hubungan antara mereka. Justeru, kajian ini ingin mengenal pasti lakuan bahasa aduan digunakan dalam kalangan penutur Melayu apabila berhadapan dengan situasi-situasi yang pada kebiasaannya memerlukan aduan dilakukan. Fokus utama kajian ini adalah untuk menentukan strategi yang digunakan dalam membuat aduan beserta kekerapan penggunaannya. Kajian ini tidak menumpukan pola gabungan strategi yang digunakan dalam ujaran membuat aduan. Sebaliknya kajian ini bertujuan untuk menjawab persoalan berikut:

- i. Bagaimanakah penutur Melayu membuat aduan?
- ii. Apakah peranan status sosial dalam membuat aduan?

Ringkasnya, kajian ini membincangkan lakuan bahasa aduan digunakan oleh penutur Melayu dewasa yang terdiri daripada pelajar, penjawat awam, pekerja swasta dan bekerja sendiri. Kepelbagaian responden digunakan bagi mendapatkan data yang lebih pelbagai. Hal ini merupakan satu kelainan kerana kebanyakan kajian-kajian lepas yang menggunakan kaedah Tugas Penyempurnaan Wacana, memilih pelajar universiti sebagai responden.

2. Sorotan Literatur

Menurut Searle (1976), ekspresif ialah lakuan bahasa yang menyatakan keadaan psikologi atau sikap penutur terhadap sesuatu situasi, tindakan atau peristiwa. Aduan, khususnya, menyampaikan rasa tidak puas hati, kekusaran, kekecewaan, atau ketidaksetujuan.

Menurut Olshtain & Weinbach (1993), aduan ialah suatu lakuan bahasa yang disampaikan oleh penutur untuk meluahkan ketidaksetujuan atau gangguan yang mencela dan bertindak sebagai reaksi terhadap tindakan dahulu atau tindakan berterusan. Menurut mereka lagi, aduan dikhususkan sebagai lakuan bahasa yang berlaku apabila penutur menyatakan rasa tidak senang atau gusar sebagai tindak balas terhadap tindakan masa lalu atau berterusan, yang akibatnya dianggap oleh penutur sebagai memberi kesan buruk kepadanya. Aduan ini biasanya ditujukan kepada pendengar yang dianggap oleh penutur sekurang-kurangnya sebahagiannya, bertanggungjawab untuk tindakan yang menyinggung perasaan itu.

Edmondson dan House (1981) meletakkan aduan bersama dengan pujian dan melabelkannya sebagai ilokusi sikap (*attitudinal illocution*). Dengan ilokusi ini, penutur menyatakan sikap positif atau negatif terhadap sesuatu peristiwa atau keadaan. Sikap positif untuk lakuan bahasa pujian, manakala sikap negatif adalah untuk aduan.

Olshtain dan Weinbach (1987) mengkaji strategi aduan yang dihasilkan oleh penutur natif dan bukan natif bahasa Hebrew dan mengenal pasti lima strategi aduan, iaitu (1) di bawah tahap celaan, "Tiada masalah, mari kita berjumpa lain kali"; (2) ketidaksetujuan, "Memang memalukan bahawa kami perlu bekerja lebih cepat sekarang"; (3) aduan langsung, "Anda selalu lewat dan sekarang kita mempunyai kurang masa untuk kerja ini"; (4) tuduhan dan amaran, "Lain kali jangan harap saya duduk di sini menunggu awak"; dan (5) ugutan, "Jika kita tidak menyelesaikan kerja hari ini, saya perlu berbincang dengan bos". Hasil kajian menunjukkan bahawa kedua-dua penutur natif dan bukan natif Hebrew menghasilkan lima strategi, tetapi penolakan, aduan dan tuduhan digunakan oleh mereka dengan lebih kerap.

Trosborg (1995) pula menyatakan aduan ialah satu tindakan ilokusi iaitu penutur (pengadu) menyatakan rasa tidak setuju, perasaan negatif dan sebagainya terhadap keadaan yang dinyatakan dalam proposisi (perkara yang diadu) dan penutur meletakkan tanggungjawab kepada pendengar (orang yang diadu), sama ada secara langsung atau tidak langsung. Trosborg membahagikan aduan kepada 6 kategori iaitu (1) aduan secara tidak langsung dengan memberi petunjuk (*hints*), (2) ekspresi tidak bersetuju, (3) tuduhan, (4) menyalahkan (5) menyalahkan secara modifikasi dan (6) aduan langsung.

Kajian mengenai membuat aduan seterusnya banyak menggunakan pengkategorian yang diperkenalkan oleh Olshtain dan Weinbach (1987) dan Trosborg (1995) yang merupakan kerangka yang paling banyak digunakan untuk menganalisis aduan sebagai lakuan bahasa, terutamanya dalam bidang pragmatik dan pragmatik antara bahasa. Bikmen (2013), telah mengguna pakai skema pengkodan Trosborg, dan telah menambah kategori direktif yang terdiri daripada permintaan untuk pembaikan dan amaran. Bikmen (2013) mengkaji bagaimana pelajar-pelajar Turki yang mempelajari bahasa Inggeris memindahkan pengetahuan pragmatik mereka daripada bahasa Turki ke dalam bahasa Inggeris semasa melakukan lakuan bahasa aduan. Bikmen menambah 3 lagi strategi iaitu tiada aduan (*opting out*), lakuan arahan dan ugutan.

Elslamirasekh et al. (2012) telah menjalankan kajian ke atas penutur Parsi dan Amerika dengan menggunakan TPW. Mereka mengkategorikan tujuh strategi utama aduan iaitu mengelak, tiada celaan, aduan tidak langsung, tuduhan tidak langsung, meminta untuk pembaikan dan ancaman. Hasil kajian mendapati penutur Amerika menggunakan lebih banyak aduan tidak langsung dan meminta penambahbaikan, manakala penutur Parsi lebih cenderung untuk menggunakan aduan langsung dan tuduhan tidak langsung dalam situasi yang sama.

Masjedi et al. (2018) menjalankan kajian ke atas penutur Iran yang mempelajari bahasa Inggeris. Beliau melihat kepada strategi dan struktur aduan, disamping melihat strategi kesantunan dalam komunikasi. Seramai 50 orang pelajar Iran mengambil bahagian dalam kajian tersebut. Hasil kajian mendapati penutur Iran berupaya menggunakan pelbagai strategi dan struktur serta menyesuaikan secara fleksibel apabila berhadapan dengan situasi yang memerlukan aduan. Pengkaji juga mendapati penutur Iran lebih bersikap tidak langsung dalam membuat aduan dan mengamalkan kesantunan negatif bagi mengurangkan ancaman muka.

Orthaber et al. (2011), menjalankan kajian terhadap konstruksi aduan melalui panggilan telefon kepada syarikat pengangkutan awam di Slovenia. Mereka menggunakan data yang terdiri daripada dua panggilan telefon kepada pusat panggilan syarikat. Penemuan mendedahkan bahawa konstruksi aduan diketahui secara langkah demi langkah dalam beberapa kali giliran. Topik aduan selalunya diperkenalkan sangat awal dalam panggilan, walaupun sebelum pemanggil memberikan semua butiran peribadi mereka. Keadaan itu menunjukkan aduan adalah penting untuk pemanggil; mereka mahu menyelesaikan isu itu dengan segera.

Depraetere et al. (2020) menjalankan kajian ke atas aduan dalam bahasa Perancis di Twitter. Mereka membandingkan sampel aduan antara pelanggan dan syarikat SNCF (syarikat keretapi Perancis) dan SNCB (syarikat keretapi Belgium). Pengkaji mendapati terdapat perbezaan antara data Belgium dan Perancis mengenai sifat eksplisit mereka. Sebahagian corak menunjukkan terdapat pengaruh budaya atau syarikat itu sendiri, contohnya tahap syarikat itu memberi maklum balas, norma-norma aduan dalam setiap konteks memberi kesan kepada bagaimana orang membuat aduan.

Daripada sorotan literatur yang ditelusuri, didapati kajian di Barat mengenai lakuan bahasa membuat aduan banyak tertumpu kepada kajian silang budaya dan juga dalam pembelajaran bahasa asing. Dalam bidang pengajaran dan pembelajaran bahasa asing, para pengkaji melihat aduan dilakukan oleh pelajar bahasa Inggeris atau bahasa asing dan membandingkan dengan yang dihasilkan oleh penutur asli bahasa tersebut. Kajian sebegini bukan sahaja penting untuk kajian silang budaya, tetapi juga penting untuk kemajuan dan perkembangan pembelajaran bahasa asing itu sendiri.

3. Metodologi

Kajian ini merupakan kajian kualitatif dan memberi fokus kepada penggunaan strategi aduan yang dilakukan oleh penutur Melayu. Kajian ini ingin melihat kepada jenis-jenis strategi yang digunakan serta bagaimana faktor sosial mempengaruhi penggunaan strategi tersebut. Instrumen yang digunakan ialah Tugas Penyempurnaan Wacana, yang mengandungi lapan soalan yang mewakili situasi yang berbeza yang melibatkan pelbagai tahap hubungan sosial antara penutur dan pendengar. Seramai 30 responden Melayu berumur antara 20 hingga 58 tahun digunakan dalam kajian ini. Responden terdiri daripada pelbagai latar belakang termasuk pelajar, penjawat awam, pekerja swasta dan bekerja sendiri. Data kajian dianalisis secara kualitatif dengan meneliti strategi aduan yang digunakan berdasarkan taksonomi aduan yang disesuaikan daripada kajian Olshtain & Weinbach (1987), Trosborg (1995) dan Bikmen (2013). Setiap situasi TPW mengandungi penerangan ringkas tentang konteks komunikasi, peranan peserta, serta hubungan sosial antara penutur dan pendengar. Responden diminta menulis respons atau ujaran yang mereka anggap sesuai untuk menyampaikan aduan dalam situasi tersebut. Pendekatan ini membolehkan penyelidik memperoleh data bahasa yang menyerupai penggunaan bahasa semula jadi dalam keadaan sebenar, namun masih dapat dikawal dari segi pemboleh ubah status sosial.

Data yang dikumpulkan melalui DCT dianalisis menggunakan kaedah kualitatif. Analisis ini melibatkan beberapa peringkat utama. Langkah pertama, semua data responden ditranskripsi dan dibaca berulang kali untuk memahami konteks serta makna ujaran yang dihasilkan oleh responden. Kedua, setiap respons dikodkan berdasarkan strategi aduan yang digunakan, dengan merujuk kepada model yang dipilih. Semakan rakan penyelidik (*peer checking*) turut dilakukan bersama rakan penyelidik dan merupakan satu mekanisme kesahan (*validity check*). Bagi memastikan kesahan analisis, semakan rakan penyelidik dijalankan ke atas keseluruhan data. Hasil semakan menunjukkan kesepakatan tinggi dalam penentuan kategori aduan mengikut taksonomi ini. Analisis ini turut mempertimbangkan faktor status sosial dalam setiap situasi, bagi meneliti bagaimana hubungan hierarki antara penutur dan pendengar mempengaruhi pemilihan strategi aduan. Keterangan ringkas mengenai situasi diterangkan dalam Jadual 1.

Jadual 1: Ringkasan Situasi

Situasi	Ringkasan Situasi	Status
Situasi 1	Memulangkan kereta yang dipinjam dengan tangki kosong.	Sama
Situasi 2	Jiran meletakkan kereta di depan pintu masuk rumah.	Sama
Situasi 3	Komputer yang dibeli tidak berfungsi.	Sama
Situasi 4	Rakan sekerja senior tidak menghantar laporan.	Rendah
Situasi 5	Rakan sekerja meninggalkan cawan dan pinggan di pantri pejabat tanpa dibasuh.	Sama
Situasi 6	Ketua jabatan memberikan markah prestasi yang rendah.	Rendah
Situasi 7	Pekerja bawahan seringkali hadir lewat ke mesyuarat.	Tinggi
Situasi 8	Ketua jabatan meminta laporan dalam masa yang singkat.	Rendah

Sebagaimana ditunjukkan dalam Jadual 1, responden diminta untuk menulis aduan dalam 8 situasi berbeza. Situasi 1 merupakan aduan antara 2 orang rakan rapat, situasi 2 antara jiran, situasi 3 antara pelanggan dan pekedai. Situasi 4 hingga 6 pula melibatkan situasi di tempat kerja, situasi 4 melibatkan rakan sekerja senior, situasi 5 aduan terhadap rakan sekerja, situasi 6 dan 8 aduan terhadap ketua jabatan, dan situasi 7 merupakan aduan terhadap pekerja bawahan. Responden diminta membuat aduan berdasarkan situasi-situasi tersebut.

Jadual 2:

Skema pengkodan

Kategori	Strategi	Contoh
Tiada aduan	1. Tiada aduan	Diam, senyum
Tiada celaan	1. Petunjuk/ <i>hints</i>	“Saya minta staf-staf boleh hadir ke mesyuarat dan berharap hadir awal sebelum mesyuarat bermula.”
Ungkapan tidak bersetuju	1. Gusar/marah 2. Sindiran 3. Kesan buruk 4. Nasihat 5. Justifikasi	“Kenapa tak isi minyak?” “Kau ingat kereta ni boleh pergi <i>station</i> minyak sendiri ke untuk isi balik minyak kereta?” “Rosak kereta aku nanti.” “Kalau boleh jangan <i>parking</i> kereta di kawasan rumah orang” “Mungkin saya tidak sempat untuk menyiapkan kerja ni sebab masa terlalu suntuk. “
Tuduhan	1. Tuduhan langsung 2. Menyoal siasat	“Awak selalu lewat ya..Tolong <i>explain</i> apa masalah awak pada saya”. “Ada sebab tertentu minyak tak diisi sebelum dipulangkan?”
Menyalahkan	1. Menyalahkan secara eksplisit 2. Menyalahkan secara implisit	“Awak tak pernah cuci cawan”. “Saya nak masuk rumah pun tak boleh ni.”

Direktif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta perbaikan 2. Amaran 3. Ancaman 	<p>“Tolong penuhkan balik tangki kereta selepas guna.”</p> <p>“Jangan <i>park</i> di sini.”</p> <p>“Kalau kerap macam ni lain kali tak bagi pinjam dah.”</p>
----------	---	--

Dalam Jadual 2, aduan dibahagikan mengikut kategori dalam turutan aduan paling ringan kepada yang paling berat atau serius. Aduan paling ringan adalah yang paling tidak secara terus (indirect), dan yang paling berat ialah yang dilakukan secara terus. Kategori “tiada aduan” ialah keadaan penutur tidak menyatakan apa-apa aduan iaitu sama ada diam atau hanya tersenyum. Hal ini diikuti oleh “tiada celaan” iaitu penutur tiada menyebut sebarang aduan mengenai sesuatu yang tidak baik, tidak selesa atau sesuatu yang menyinggung perasaan tetapi menyatakan secara umum sahaja. Seterusnya penggunaan “ungkapan tidak bersetuju” iaitu apabila penutur menyuarakan rasa tidak puas hati dalam bentuk kegusaran atau marah, melalui sindiran, melalui pernyataan kesan buruk, nasihat dan justifikasi. Seterusnya kategori tuduhan digunakan apabila penutur ingin menyatakan bahawa pendengar tersebut terlibat dengan sesuatu masalah atau kesalahan seperti contoh “*awak selalu lewat*” atau “*ini cawan awakkan?*” Ia juga boleh didapati dalam bentuk soal siasat seperti “*Ada sebab tertentu minyak tak diisi sebelum dipulangkan?*”. Kategori terakhir dan paling berat atau paling langsung ialah direktif, yang antaranya termasuklah meminta perbaikan, amaran dan ancaman. Meminta perbaikan termasuklah meminta supaya pendengar membayar sebarang kerugian yang dialami oleh pengadu, atau berbuat sesuatu seperti “*bang, minta tolong hantar laporan sekarang*” atau “*tolong penuhkan balik tangki kereta selepas guna*”. Seterusnya strategi amaran dan ugutan. Dalam bahasa Melayu, amaran bermaksud peringatan yang merujuk kepada satu perintah atau suruhan untuk mencegah sesuatu seperti “*jangan letak kereta di sini*”, manakala ugutan ternyata lebih keras daripada amaran contohnya “*Jika awak tak hantar laporan, saya akan beritahu kepada bos*”.

4. Dapatan Kajian dan Perbincangan

Berikut merupakan dapatan kajian yang menjawab persoalan kajian pertama dan kedua berkenaan strategi aduan yang digunakan dan perkaitannya dengan status sosial.

Jadual 3 menunjukkan keseluruhan strategi aduan yang diperolehi daripada lapan situasi.

Jadual 3

Strategi Aduan (Keseluruhan)

Kategori	Strategi	Kekerapan	Peratus	Peratus mengikut kategori
Tiada aduan	Diam, senyum	10	2.75	2.75
Tiada celaan	Petunjuk/hints	3	0.82	0.82
Ungkapan tidak setuju	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gusar/marah 2. Sindiran 3. Kesan buruk 4. Nasihat 5. Justifikasi 	<p>37</p> <p>12</p> <p>27</p> <p>11</p> <p>25</p>	<p>10.16</p> <p>3.3</p> <p>7.42</p> <p>3.0</p> <p>6.87</p>	30.75
Tuduhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuduhan langsung 2. Soal siasat 	<p>30</p> <p>44</p>	<p>8.24</p> <p>12.1</p>	20.34
Menyalahkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyalahkan (eksplisit) 2. Menyalahkan (implisit) 	<p>7</p> <p>4</p>	<p>1.92</p> <p>1.1</p>	3.02

Direktif	1. Meminta perbaikan	136	37.36	42.32
	2. Amaran	4	1.1	
	3. Ugutan	14	3.85	
Jumlah		364	100	100

Kategori direktif merupakan kategori yang mempunyai kekerapan tertinggi iaitu sebanyak 43.32%. Meminta perbaikan, yang termasuk dalam kategori direktif didapati digunakan dengan paling banyak iaitu 37.36%. Meminta perbaikan ditemui dalam kesemua lapan situasi serta paling banyak ditemui dalam Situasi 2 -parkir kereta sebanyak 26 kali. Contoh yang diperoleh dalam situasi 2 ialah seperti “Bolehkah awak pindahkan kereta yang awak parking depan rumah saya tu”, “Bang, letak kereta jauh sikit boleh?” Amaran dan ugutan yang berada dalam kategori yang sama turut digunakan dengan kekerapan yang lebih rendah iaitu 1.1% untuk amaran dan 3.85% untuk ugutan. Contoh ugutan yang ditemui “Aku sondol kereta kau nanti kau marah”.

Kategori kedua yang menunjukkan penggunaan tertinggi ialah ungkapan tidak bersetuju (30.75%) yang terdiri daripada gusar, sindiran, kesan buruk, nasihat dan justifikasi. Gusar ditemui sebanyak 10.16% dan kesan buruk sebanyak 7.42%. Contoh gusar “Bos, mana silap saya bos?” dan kesan buruk “haritu dorang ada tegur siapa punya tak dibersihkan, takut bos tau pula lagi bahaya.”

Kategori ketiga tertinggi ialah tuduhan (20.34%), yang terdiri daripada soal siasat (12.1%) dan tuduhan langsung (8.24%). Contoh soal siasat yang ditemui ialah “Boleh saya dapat penjelasan kenapa markah prestasi saya sangat rendah dan di mana kelemahan saya?” Soal siasat banyak ditemui dalam situasi 6 (prestasi kerja). Pengadu bertanya soalan “mengapa” dan mempertikaikan markah prestasi yang rendah serta bertanyakan apa yang perlu dilakukan untuk mendapat markah yang tinggi. Soal siasat tidak ditemui dalam Situasi 5 (pantri). Seterusnya kategori menyalahkan hanya ditemui sebanyak 3.02% sahaja. Tiada aduan 2.75% dan petunjuk/hints 0.82%.

1. Strategi aduan yang digunakan berdasarkan kekerapan

Jadual 4 menunjukkan keseluruhan jumlah kekerapan strategi yang digunakan dalam lapan situasi. Kekerapan disusun mengikut strategi yang paling banyak digunakan kepada yang paling kurang digunakan. Enam kategori yang mempunyai kekerapan tertinggi ialah meminta perbaikan (37.36%), diikuti soal siasat (12.1), gusar/marah (10.16%), tuduhan (8.24%), kesan buruk (7.42%) dan justifikasi (6.87%).

Jadual 4

Jumlah keseluruhan strategi aduan

Strategi	Kekerapan	Peratus
Meminta perbaikan	136	37.36
Soal siasat	44	12.1
Gusar/marah	37	10.16
Tuduhan langsung	30	8.24
Kesan buruk	27	7.42
Justifikasi	25	6.87
Ugutan	14	3.85
Sindiran	12	3.3
Nasihat	11	3.0
Tiada aduan	10	2.75
Menyalahkan (eksplisit)	7	1.92
Menyalahkan (implisit)	4	1.1
Amaran	4	1.1
Petunjuk	3	0.82
Jumlah	364	100

2. Aduan dalam kalangan status sama

Jadual 5

Aduan (Pengadu=Pendengar)

Strategi	Peratus Kekekapan
Meminta pembaikan	44.85
Gusar/marah	13.92
Tuduhan langsung	11.34
Kesan buruk	9.23
Nasihat	3.61
Soal siasat	3.61
Sindiran	3.61
Menyalahkan (ekspisit)	2.58
Menyalahkan (implisit)	2.06
Amaran	2.06
Ugutan	2.06
Tiada aduan	0.52
Petunjuk/hints	0.52
Jumlah	100

Jadual 5 menunjukkan strategi aduan yang dilakukan dalam situasi yang melibatkan penutur dan pendengar yang mempunyai status sosial yang sama. Meminta pembaikan merupakan strategi yang tertinggi digunakan, diikuti gusar, tuduhan dan kesan buruk. Nasihat, soal siasat dan sindiran turut digunakan.

3. Aduan terhadap status tinggi

Jadual 6

Pengadu<Pendengar

Strategi	Peratus Kekekapan
Meminta pembaikan	29.0
Soal siasat	22.13
Justifikasi	19.1
Gusar/marah	6.87
Kesan buruk	6.87
Tiada aduan	6.87
Sindiran	3.05
Tuduhan	2.29
Menyalahkan (eksplisit)	1.52
Ugutan	1.52
Jumlah	100

Jadual 6 menunjukkan aduan terhadap pendengar yang mempunyai status lebih tinggi. Meminta pembaikan masih merupakan strategi tertinggi digunakan (29%) diikuti soal siasat dan justifikasi (22.13% dan 19.1%). Kategori Pengadu<Pendengar ini dilihat lebih banyak menggunakan soal siasat dan justifikasi berbanding dalam kategori Pengadu=Pendengar yang lebih tertumpu kepada strategi gusar, tuduhan dan kesan buruk.

Apabila berhadapan dengan pendengar yang mempunyai status yang lebih tinggi seperti senior di tempat kerja dan ketua di pejabat, pengadu lebih banyak bertanyakan soalan dan juga memberi penerangan/justifikasi mengenai perkara yang diadu. Sebagai contoh, dalam situasi ketua jabatan meminta menyiapkan laporan dalam masa yang singkat, pengadu member sebab-sebab mengapa hal tersebut tidak dapat dilakukan seperti *"Saya minta maaf, saya tak dapat nak selesaikan tugas ini. Masa yang diberikan terlalu suntuk. Saya pula bersama keluarga dan tak bawa laptop balik kerumah. Kalau sempat, saya buat hari isnin dipejabat nanti."* Manakala soal siasat pula seperti *"Kenapa bos bagi markah yang rendah kepada saya? Ada apa-apa yang perlu saya baiki dalam pelaksanaan tugas saya? Kalau ada bos boleh beritahu saya."*

Strategi “tiada aduan” didapati digunakan sebanyak 6.87 peratus, iaitu paling tinggi berbanding status Pengadu=Pendengar dan juga Pengadu>Pendengar. Tiada aduan bermaksud penutur tidak berkata apa-apa, penutur sama ada berdiam diri, senyum atau menyatakan tiada masalah. Strategi yang tidak ditemui di bahagian ini pula ialah nasihat dan petunjuk. Hal ini membuktikan dalam masyarakat Melayu, penutur lebih menjaga adab pertuturan apabila berhadapan dengan mereka yang lebih tinggi kedudukan statusnya yang melibatkan senior dan juga pegawai atasan di tempat kerja. Memberi nasihat kepada orang yang lebih tinggi status bukanlah perkara yang mudah dan berisiko. Secara keseluruhannya, strategi aduan paling banyak digunakan dalam kategori status sosial Pengadu=Pendengar iaitu 13 daripada 14 jenis strategi.

4. Aduan terhadap status rendah

Jadual 6

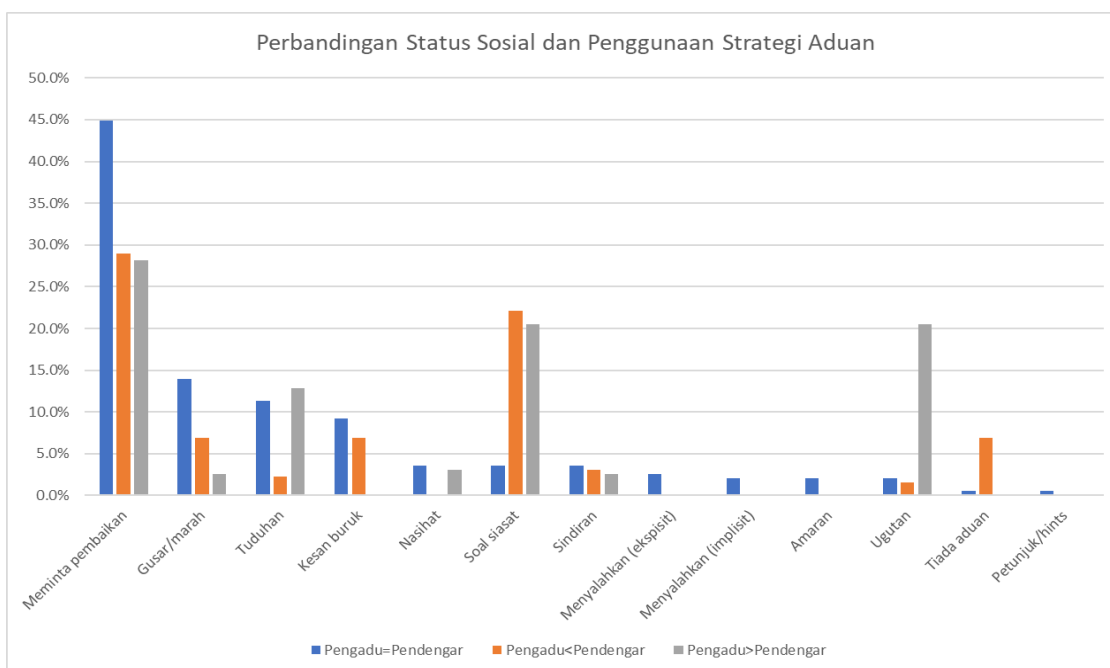
Pengadu>Pendengar

Strategi	Peratus Kekerapan
Meminta pembaikan	28.21
Soal siasat	20.51
Ugutan	20.51
Tuduhan langsung	12.82
Nasihat	3.05
Gusar/marah	2.56
Sindiran	2.56
Petunjuk/hints	2.56
Jumlah	100

Dalam situasi pengadu mempunyai status lebih tinggi daripada pendengar, sebagaimana ditunjukkan dalam jadual 6 mendapati selain meminta pembaikan, strategi soal siasat dan ugutan turut digunakan. Contoh ugutan seperti “*Saya akan ambil tindakan kalau lambat sekali lagi.*” Begitu juga dengan nasihat turut diberikan seperti “*penjagaan masa itu penting*”. Strategi justifikasi dan menyalahkan tidak ditemui di bahagian ini. Perbandingan status sosial dan penggunaan strategi aduan diringkaskan dalam Rajah 1.

Rajah 1

Perbandingan Status Sosial dan Penggunaan Strategi Aduan



Rajah 1 menunjukkan perbandingan strategi aduan yang digunakan mengikut status sosial. Strategi paling kerap digunakan dalam ketiga-tiga kategori ialah meminta pembaikan. Namun, penggunaannya paling tinggi dalam kategori pengadu berstatus lebih tinggi (sekitar 45%), berbanding dua kategori lain (sekitar 30%). Hal ini menunjukkan bahawa apabila pengadu mempunyai status sosial lebih besar, mereka lebih cenderung membuat aduan secara langsung dan berautoriti, dengan menuntut tindakan pembetulan daripada pendengar. Dalam situasi pengadu berstatus lebih rendah, strategi seperti soal siasat menjadi lebih dominan (sekitar 22%). Hal ini menggambarkan langkah berhati-hati di mana penutur menggunakan pertanyaan sebagai cara tersirat dalam menyampaikan aduan tanpa terus menyalahkan pendengar. Hal ini mencerminkan nilai budaya Melayu yang mementingkan kesantunan dan penghormatan terhadap hierarki sosial. Strategi gusar dan marah serta menyatakan kesan buruk pula didapati tinggi dalam kategori pengadu berstatus sama. Hal ini mencerminkan keyakinan untuk menyatakan ketidakpuasan hati dalam bentuk emosi apabila mempunyai kedudukan yang setara. Strategi seperti menyalahkan (eksplisit/implisit), amaran, ugut dan petunjuk/hints digunakan dengan peratusan yang rendah. Menariknya ugutan hanya muncul dalam kategori pengadu berstatus lebih tinggi, menunjukkan bahawa bentuk aduan paling tegas hanya berlaku apabila pengadu mempunyai kuasa sosial yang membolehkan mereka berbuat demikian.

5. Kesimpulan

Penemuan daripada keputusan keseluruhan, didapati penutur Melayu cenderung membuat aduan dalam bentuk permintaan. Hal ini dibuktikan apabila permintaan pembaikan mempunyai peratus penggunaan tertinggi serta ada digunakan dalam semua situasi. Dalam kajian ini, permintaan pembaikan termasuk dalam kategori direktif, di mana ia merupakan strategi langsung dalam membuat aduan. Selain daripada strategi permintaan pembaikan, penutur Melayu banyak menggunakan strategi tidak langsung dalam kategori ungkapan kurang bersetuju. Status sosial pula memainkan peranan penting dalam menentukan pemilihan aduan serta mempengaruhi kesesuaian dan keberkesanan strategi komunikatif. Status sosial juga menentukan tahap formaliti, tidak langsung, dan kesantunan yang digunakan oleh penutur. Malah penutur memilih untuk tidak melakukan aduan apabila berhadapan dengan lawan tutur yang mempunyai status sosial yang lebih tinggi berbanding dirinya. Secara keseluruhannya dapat disimpulkan bahawa penutur Melayu lebih memilih untuk menggunakan strategi dalam kategori ungkapan tidak setuju berbanding kategori tuduhan dan menyalahkan.

Kajian ini melihat kepada penggunaan strategi aduan dalam kalangan penutur dewasa Melayu. Walaubagaimanapun, kajian ini tidak melihat kepada pola gabungan strategi dan juga struktur dalaman ayat. Aspek-aspek ini dijangkakan berpotensi bagi mendapatkan gambaran yang lebih besar dan jelas mengenai penggunaan lakuan bahasa aduan. Kajian pragmatik silang budaya yang melibatkan perbandingan juga menarik untuk dilakukan yang ke atas penutur bahasa komuniti-komuniti utama di Malaysia seperti bahasa Mandarin dan Tamil.

Rujukan

- Ali, J. M. (1995). Indirectness in Malay Diplomacy (with Particular Reference to Business Dealings and Labour Relations). *Journal of Modern Languages*, 9(1), 19–27. Retrieved from <https://jummec.um.edu.my/index.php/JML/article/view/3564>
- Alghamdi, W. Y. S. "Speech Acts Of Complaint On Arabic Twitter: A Pragmatic And Corpus Analysis" (2023). *Linguistics & TESOL Dissertations*. 120. https://mavmatrix.uta.edu/linguistics_tesol_dissertations/120
- Bikmen, A., & Marti, L. (2013). A study of complaint speech acts in Turkish learners of English. *Education and Science*, 38(170), 289–303.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Depraetere, I., Decock, S., Ruytenbeek, N. (2022). Linguistic (in)directness in Twitter complaints: A contrastive analysis of railway complaint interactions. *Journal of Pragmatics* 171, 215-233.
- Edmondson, Willis, House, Juliane, 1981. Let's Talk and Talk about It: A Pedagogic Interactional Grammar of English. Urban & Schwarzenberg, Munich.
- Eslamirasekh, A., Jafari Seresht, D., Mehregan, M. et al. (2012). How do you React to the Breakdown After it Happens? Do you Complain About it?: A Contrastive Study on the Complaint Behavior in American English and Persian. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 47 (2012) 34 – 40

- Farhana Muslim Mohd Jalil, Mohd Azidan Abdul Jabar, Hazlina Abdul Halim, Jurgen MartinBukhardt. (2020). Cross-cultural pragmatics of refusal to invitation among Malays and Germans. *Jurnal Linguistik* Vol. 24 (2) Nov 2020 (01734)
- Hosseini, H.T. and Abbas, J.M. (2015) Hey I Want To Complain: Cross-Cultural Comparison of Complaints in Persian and American English. *Elixir Soc. Sci.* 81 (2015) 31899-31905
- Kamus Dewan Edisi Keempat. (2007). Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Li, R. and Raja Suleiman, R.R. (2017) Language proficiency and the speech act of complaint of Chinese EFL learners. *3L; Language, Linguistics and Literature, The Southeast Asian Journal of English Language Studies.*, 23 (1). pp. 60-74.
- Majid, T.G. (2018). Investigating the impolite strategies used by Iranian male and female advanced EFL learners to express their complaints. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 7 (1), 21-33
- Masjedi, N., and Paramasivam, S. (2018). Complaint and Politeness Strategies used by Iranian Speakers of English. *International Journal of Applied Linguistics & English Literature*: 2200-34-52
- Normah Ahmad, G Sharina Shaharuddin G, Nor Rasimah Abdul Rashid, Sri Qamariah Mohd Samsir dan Sarinah Sharif (2022) Analisis Membuat Aduan dalam Ruangan Komen di Laman Facebook Air Selangor. *International Journal of Modern Languages and Applied Linguistics*, 6 (1):48-62.
- 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
- Olshtain, E., & Weinbach, L. (1987). Complaints: A study of speech act behavior among native and nonnative speakers of Hebrew. In J. Vershueren and M. Bertuccelli-Papi (Eds.), *The pragmatic perspective: Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference* (pp. 195-208). Amsterdam: Benjamins.
- Olshtain, E., & Weinbach, L. (1993). Interlanguage features of the speech act of complaining. In G. Kasper and S. Blum-Kulka (Eds.), *Interlanguage pragmatics* (pp. 108-137). New York: Oxford University Press.
- Orthaber, S., Marquez-Reiter, R. (2011). Talk to the hand. Complaints to a public transport Company. *Journal of Pragmatics* 43, 3860-3876
- Pakkanen, M. (2011) Student teachers' indirect complaining in learning groups, *Teachers Teachers and Teaching: theory and practice*, 17:3, 383-394, DOI:10.1080/13540602.2011.554715 (PDF) Student teachers' indirect complaining in learning groups.
- Searle, J. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Trosborg, A. (1995). *Interlanguage pragmatics: Requests, complaints and apologies*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Vásquez, C. (2011). Complaints online: The case of TripAdvisor. *Journal of Pragmatics*, 43(6), 1707-1717.
- Vásquez, C. (2014). *The discourse of online consumer reviews*. London: Bloomsbury Publishing.
- Vladimirou, D., House, J. & Kadar, DZ. (2021). Aggressive complaining on Social Media: The case of #MuckyMerton. *Journal of Pragmatics*, vol. 177, pp.51-64

Biodata Penulis

Dr Normah Ahmad merupakan Profesor Madya di Jabatan Bahasa Asia dan Eropah, Akademi Pengajian Bahasa, Universiti Teknologi MARA Shah Alam. Beliau memperoleh ijazah sarjana muda (B. Education) dalam bidang pengajaran bahasa Jepun di Universiti Hiroshima, serta PhD dalam bidang linguistik di Universiti Kebangsaan Malaysia. Beliau merupakan pensyarah bahasa Jepun di UiTM sejak tahun 1997. Mulai tahun 2018, beliau juga mula menyumbangkan tenaga mengajar kursus pragmatik kepada pelajar-pelajar ijazah Bahasa Melayu Komunikasi Profesional. Bidang kajian beliau ialah bahasa Jepun dan pragmatik silang budaya.