

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the use of politeness language in the selling-buying interaction at Kedai Payang Market, Kuala Terengganu. The study involving fourteen customers and ten sellers, in eight selling-buying events, is used Grice's Pragmatics Theory (1975), indirectness in language (Asmah: 1992), Nor Hashimah's selling-buying strategies (1994) and Jamaliah's behavioural aspects in the Malay community (2000). As the frameworks fifteen strategies occurring with politeness elements were found to have been employed by the sellers and customers. Of the fifteen strategies identified, nine were employed only by the sellers. These nine strategies are comparison strategy, confidence strategy, origin strategy, strength or long lasting strategy, evaluation strategy, affirmation strategy, matching strategy, praising strategy and concern strategy. The three other strategies: confirmation strategy, local strategy and lucky strategy were mainly employed by the customers. In addition to that three strategies tricking strategy, intimate strategy and coaxing strategy were employed by both sellers and customers in achieving their aims in the transactions. These findings were found to support the theory of Grice (1975), Asmah (1992), Nor Hashimah (1994) and Jamaliah (2000). The analysis also revealed that, both the interlocutors used implicatures to express their politeness when negotiating for a lower price, refusing the interlocutor's request, expressing disagreement to the interlocutor's idea and proceeding with the negotiation. It can be concluded that success in the use of politeness language in the selling-buying interactions, depend on factors such as shared culture, shared language, shared religious belief and proficiency in the use of Malay language. It is also a reflection of positive attitudes among Malays.

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan bagi mengkaji kesopanan berbahasa dalam interaksi jual beli di Pasar Kedai Payang, Kuala Terengganu. Kajian yang melibatkan empat belas orang pelanggan dan sepuluh orang penjual dalam lapan urusan jual beli ini berpandukan kepada Teori Pragmatics Grice (1975), Bahasa Tidak Langsung (Asmah: 1992), Strategi jual beli oleh Nor Hashimah (1994) dan aspek kelakuan dalam komuniti oleh Jamaliah (2000). Sebanyak lima belas strategi yang berlaku bersama elemen kesopanan telah dipraktikkan oleh penjual dan pelanggan. Daripada lima belas strategi tersebut, sebanyak sembilan strategi didapati yang hanya digunakan oleh penjual iaitu strategi perbandingan, strategi keyakinan, strategi asal, strategi kekukuhan atau tahan lama, strategi penilaian, strategi penegasan, strategi padanan, strategi pujian dan strategi ambil berat. Tiga strategi lagi didapati dipraktikkan oleh pelanggan iaitu, strategi pengesahan, strategi tempatan dan strategi bertuah. Namun demikian, didapati juga bahawa strategi muslihat, strategi kemesraan dan strategi rayuan pula telah dipraktikkan oleh kedua-dua penjual dan pelanggan bagi mencapai tujuan mereka dalam jual beli. Dapatan-dapatan ini telah didapati menyokong teori yang dibawa oleh Grice (1975), Asmah, 1992), Nor Hashimah (1994) dan Jamaliah (2000). Kajian ini juga telah membuktikan bahawa kedua-dua interlokuter menggunakan implikatur bagi menunjukkan kesopanan dalam rundingan tersebut iaitu semasa memohon menurunkan harga barang, menolak permintaan interlokuter, menunjukkan tanda tidak setuju dengan pendapat interlokuter dan untuk meneruskan rundingan. Penggunaan gaya bahasa sopan dalam interaksi jual beli ini bergantung kepada faktor-faktor seperti persamaan budaya, persamaan bahasa, persamaan agama dan kepercayaan dan kecekapan menggunakan bahasa Melayu. Ia juga merupakan gambaran sikap positif orang-orang Melayu.