

BENTUK SEMBANG SANTAI (SMALL TALK) DALAM MASYARAKAT ARAB: SATU KAJIAN DALAM DRAMA “أوراق الزمن المر” (The Form of Small Talk in Arab Society: A Study in Drama “أوراق الزمن المر”)

*Anis Nabilah Mamat¹, Norhayuza Mohamad²

Submitted: 17-May-2021
Accepted: 05-Jun-2021
Revised: 07-Jul-2021
Published: 27-Dec-2021

^{1,2}Akademi Pengajian Bahasa
Universiti Teknologi MARA (UiTM)
40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia.

*Corresponding author's email:
anissnabilah1434@gmail.com

Abstrak

Kajian ini memfokuskan tentang penggunaan sembang santai dalam komunikasi masyarakat Arab. Objektif utama kajian ini adalah untuk mengenal pasti bentuk penggunaan sembang santai yang terdapat dalam masyarakat Arab. Sembang santai dapat diertikan sebagai dialog atau perbualan yang tidak rasmi dan tidak meliputi sesuatu topik perbualan yang perlu ditangani. Ia adalah perbualan sopan tentang perkara-perkara yang dianggap tidak penting. Sehingga kini bentuk sembang santai bahasa Arab dalam komunikasi, masih belum dapat difahami dengan jelas secara ilmiah kerana masih kurang penyelidikan yang dijalankan dalam bidang ini. Pengetahuan dan pendedahan terhadap sembang santai dijangka dapat menyumbang kepada keberkesanan komunikasi antara masyarakat daripada kelompok yang sama dan juga kelompok yang berbeza. Kajian ini merupakan kajian berbentuk deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif melalui kaedah analisis kandungan. Sampel kajian ini dipilih melalui kaedah pensampelan bertujuan. Pengkaji mengumpul data penyelidikan daripada sebuah drama Arab, “أوراق الزمن المر” iaitu Lembaran Masa yang Pahit. Data sembang santai dianalisis berlandaskan Teori Komunikasi Fatik Malinowski (1923) dengan menggunakan perisian ATLAS.ti. Sejumlah 91 ungkapan bahasa Arab yang mempunyai unsur sembang santai telah dapat dikumpulkan daripada drama ini. Dapatan kajian menunjukkan bahawa bentuk sembang santai yang terdapat dalam masyarakat Arab adalah pelbagai. Ia mempunyai 16 bentuk yang merangkumi bentuk pesanan, pujian, penghormatan, alu-aluan, pertanyaan khabar, doa, berbasa-basi, meminta diri, sapaan, pelawaan, gurauan, mencelah, permohonan maaf, rasa syukur, penghargaan dan pertanyaan. Dapatan kajian juga memperlihatkan bahawa, melalui penggunaan sembang santai, ia dapat menjadikan proses komunikasi semakin harmoni, lancar dan lebih berkesan. Dengan itu, hubungan sosial dan keakraban antara dua pihak yang berkomunikasi dapat dibina, dikukuhkan dan dikekalkan.

Kata kunci: Komunikasi, Budaya, Komunikasi Fatik, Sembang Santai

Abstract

This research focuses on the use of small talk in communication among the Arabs. The main objective of this study is to identify forms of small talk used by the Arabs. Small talk can be defined as dialogue or informal conversation that does not cover certain topics of conversation that need to be addressed. Small talk is a polite conversation that is considered unimportant. To date, forms of Arabic small talk in communication are yet to be understood clearly and scientifically as there is insufficient research done in this field. Knowledge and exposure of small talk are expected to contribute towards the effectiveness of communication among the society within the same group and of different group. This is a descriptive study that uses the qualitative approach through content analysis method. The samples of this study are chosen through purposive sampling method. The research data are gathered from an Arabic drama entitled “أوراق الزمن المر” or in English, Bitter

Time Sheet. The small talk data are analysed based on Phatic Communication Theory (Malinowski, 1923) by using ATLAS.ti software. A total of ninety-one (91) Arabic dialogue sets that contain small talk element are gathered from the Arabic drama. The result of this study showed that there are 16 forms of small talk among the Arabs namely message, compliment, honour, greeting, well-being query, grace, pleasantry, leave, salutation, offer, joke, interjection, apology, thankfulness, appreciation and query. The result also depicted that using small talk can make the communication process to be more harmonious, smoother and more effective. Hence, the social relationship and familiarity of both parties that communicate with each other can be built, strengthened and maintained.

Keywords: Communication, Culture, Phatic Communication, Small Talk

1.0 PENGENALAN

Komunikasi merupakan satu perkara yang penting dalam segenap dimensi kehidupan manusia. Komunikasi digunakan oleh manusia sebagai medium utama untuk menyampaikan maklumat. Menurut kajian Afzaliza et al. (2018), komunikasi ialah perhubungan yang diadakan antara dua pihak untuk berbincang, bercakap dan bertukar pendapat antara satu sama lain. Pendapat yang diutarakan oleh Maizatul Haizan Mahbob et al. (2019) menjelaskan komunikasi ialah pemindahan makna daripada satu pihak kepada pihak lain secara lisan atau bukan lisan. Penentu kejayaan dalam proses komunikasi ialah kerjasama yang baik antara dua pihak yang berinteraksi, kejelasan maklumat yang disampaikan dan kesopanan antara dua penutur ketika berbual.

Dalam komunikasi, aspek kesopanan perlu dititikberatkan supaya kemesraan antara dua pihak yang berkomunikasi dapat dibentuk (Sara Beden, 2020). Pengkaji menyentuh aspek kesopanan dalam kajian ini kerana sembang santai mempunyai hubungan yang kuat dengan kesopanan. Ayuni Mohamad Bakari dan Rohaidah Kamaruddin (2019) menjelaskan bahawa kesantunan bahasa ialah ujaran atau ucapan yang tidak mengguris hati komunikator dan interlocutor ketika berinteraksi. Rentetan itu, komunikasi yang disertai dengan kesopanan bahasa dapat menjamin kelancaran komunikasi antara dua pihak.

Sebelum memulakan komunikasi, kemesraan harus dicapai terlebih dahulu. Amir Aris dan Ahmad Rozelan Yunus (2016) berpendapat salah satu cara untuk membina kemesraan ialah dengan mengucapkan sembang santai seperti salam dan ucapan selamat. Islam menganjurkan umatnya untuk menjaga hubungan terutamanya antara saudara seagama. Firman Allah dalam surah an-Nisa' ayat 86 yang bermaksud:

"Dan apabila kamu diberikan penghormatan dengan sesuatu ucapan hormat (seperti diberi salam), maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik daripadanya, atau balaslah (dengan cara yang sama). Sesungguhnya Allah sentiasa menghitung tiap-tiap sesuatu"

Potongan ayat ini mengukuhkan lagi bahawa sembang santai dianjurkan untuk digunakan dalam komunikasi harian. Kesatuan dalam perhubungan dapat dicapai dengan penggunaan sembang santai yang betul dan sesuai dengan situasi. Penggunaan sembang santai pada peringkat pembukaan bicara dan pengakhiran bicara penting dalam interaksi manusia kerana ia bukan sahaja membuka jalan untuk melancarkan komunikasi tetapi ia juga memperlihatkan tingkah laku yang sopan (Sara Beden, 2020).

Amnya, sembang santai ialah salah satu daripada fungsi komunikasi fatik. Sesetengah pengkaji lepas berpendapat bahawa kedua-dua istilah tersebut ialah sama. Hal ini disokong dengan pernyataan Maíz-Arévalo (2017), Methot et al. (2020)

dan Yuli Widiana et al. (2020) bahawa komunikasi fatik sama dengan sembang santai. Berdasarkan pandangan-pandangan ini, boleh disimpulkan di sini bahawa sembang santai ialah sama dengan komunikasi fatik. Pengkaji akan menyelaraskan penggunaan istilah sembang santai dalam kajian ini.

2.0 OBJEKTIF

Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti bentuk sembang santai dalam komunikasi masyarakat Arab yang diteliti melalui sebuah drama "أوراق الزمن المر". Pengkaji meneroka bentuk-bentuk sembang santai yang diperlihatkan oleh masyarakat Arab melalui ungkapan watak-watak yang terdapat dalam drama ini.

3.0 PERMASALAHAN KAJIAN

Era globalisasi mendorong masyarakat dunia untuk terlibat dalam arus pemodenan seperti pertukaran pandangan dunia, pemikiran dan aspek budaya yang lain. Hal ini menuntut masyarakat hari ini untuk menguasai komunikasi dengan baik. Penggunaan bahasa asing diperlukan sebagai alat komunikasi di seluruh dunia salah satunya ialah bahasa Arab. Kepesatan ekonomi telah mendorong masyarakat dunia dan tidak terkecuali masyarakat Arab untuk bekerjasama dalam mencapai matlamat mereka dari pelbagai bidang. Hal ini memerlukan kepada proses komunikasi yang lancar untuk bertukar pendapat dan buah fikiran kerana komunikasi ialah aset yang penting dalam kehidupan.

Kompetensi dalam komunikasi amat bermanfaat dalam konteks hubungan interpersonal, sosial mahupun profesional (Teo, 2019). Oleh sebab itu, masyarakat dunia yang terdiri daripada pelbagai budaya perlu memahami budaya komunikasi masyarakat lain termasuklah budaya komunikasi masyarakat Arab dengan baik supaya proses komunikasi berjalan lancar. Sembang santai merupakan salah satu budaya komunikasi masyarakat Arab.

Permasalahan yang timbul dalam kajian ini bertitik tolak daripada bentuk sembang santai dalam masyarakat Arab masih belum difahami dengan baik. Hal ini adalah kerana penyelidik mendapati kajian berkaitan sembang santai yang telah dijalankan oleh pengkaji lepas lebih banyak menekankan kajian dalam bahasa Inggeris dan budaya Barat manakala dari segi budaya dan masyarakat Arab masih kurang dijalankan secara meluas. Menurut Inayatusufi (2018), penyebaran bahasa Arab masih kurang dalam bidang kajian berbanding bahasa Inggeris kerana masyarakat beranggapan bahasa Arab sebagai kelompok kebudayaan yang tidak popular.

Bentuk ungkapan sembang santai dalam masyarakat Arab mempunyai perbezaan yang ketara dengan budaya lain terutamanya budaya Malaysia. Ini dinyatakan oleh Rospin Hidayati, dan Ofi Imtihanul Wardi (2020) bahawa masyarakat yang berbeza menggunakan sembang santai berlainan cara dan situasi. Perbezaan ini merangkumi makna, situasi dan cara ungkapan sembang santai dituturkan. Sebagai contoh, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa masyarakat Arab menggunakan sembang santai berbentuk mencelah untuk menjadikan perbualan mereka lebih menarik dan tidak kaku. Berbeza pula dengan budaya masyarakat Melayu yang beranggapan bahawa mencelah perbualan orang lain ialah perbuatan yang kurang sopan dan tidak menghormati orang lain. Jika tidak dapat difahami dengan baik, kelancaran komunikasi antara penutur Arab dan penutur berlainan budaya tidak dapat dicapai dan seterusnya menjadikan perbualan kaku.

Hal ini dapat dikukuhkan lagi dengan penemuan daripada Roswati Abdul Rashid et al. (2017) yang menyatakan bahawa tanpa kemahiran sosiolinguistik yang

mantap, keadaan akan menjadi rumit apabila berkomunikasi dengan individu yang berlainan budaya. Kajian ini menekankan bentuk sembang santai masyarakat Arab perlu difahami dengan baik untuk mengelakkan salah faham dan kekeliruan supaya masyarakat akan lebih menghormati budaya lain dan tidak menggunakan ungkapan yang melanggar norma etika ketika berkomunikasi.

4.0 KOMUNIKASI DALAM MASYARAKAT ARAB

Masyarakat Arab menggunakan bahasa Arab fusha dan iaitu bahasa Arab standard dalam komunikasi rasmi. Bahasa Arab 'amiyyah pula digunakan dalam perbualan yang tidak formal (Nurulasyikin Muda & Hazmi Dahlan, 2020). Masyarakat Arab mempelikatkan kepelbagaian budaya dan salah satunya ialah budaya sembang santai seperti penghargaan, penghormatan, mohon izin dan keramahan untuk mempertahankan hubungan sosial (Muhammad Yusuf, 2020).

Selain itu, masyarakat Arab juga disifatkan sebagai masyarakat yang fokus kepada masa depan apabila di setiap perbincangan untuk sesuatu sambutan atau perkara yang tidak pasti, mereka mengungkapkan "إن شاء الله". Ungkapan ini boleh diertikan sebagai "saya akan menghadiri majlis itu" atau "saya tidak boleh hadir ke majlis itu" atau secara tidak langsung "saya tidak akan menghadiri majlis itu" dengan cara yang baik tanpa mengguriskan hati pihak yang menganjurkan sambutan (Samovar et al., 2012). Ungkapan ini secara tidak langsung dapat mengelakkan mana-mana pihak berkecil hati dan mengekalkan hubungan yang baik antara dua pihak.

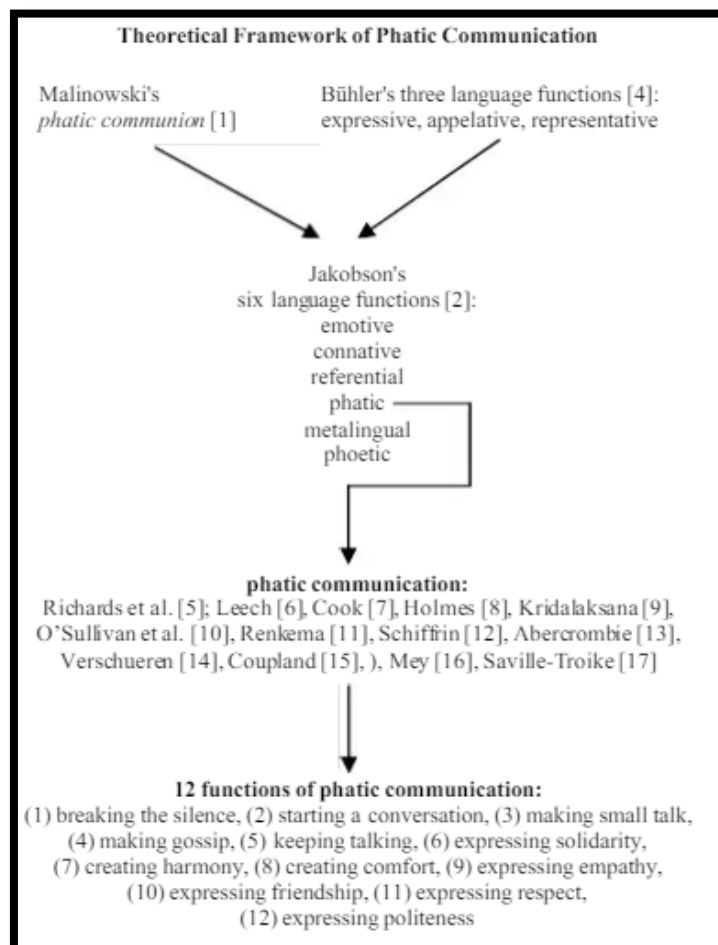
Masyarakat Arab juga meletakkan agama sebagai tunggak utama dalam kehidupan mereka (Muhammad Yusuf, 2020). Hal ini adalah kerana mereka gemar menggunakan ungkapan untuk mendoakan orang lain terutamanya dalam komunikasi interpersonal (Wan Siti Fatimatul Akmal W Hassan, 2019). Perkara ini dapat dibuktikan apabila orang Arab menggunakan ungkapan "الله يحفظك" yang bermaksud semoga Allah memelihara kamu, "الله يعاونك" beerti semoga Allah membantu kamu dan "الله يسلمك" iaitu semoga Allah melindungi kamu seperti yang dibincangkan dalam kajian (Aan Muhammady, 2014).

Manakala dalam buku yang bertajuk Bahasa dan Masyarakat, Teo (2019) menjelaskan bahawa bentuk bahasa yang dilengkapi unsur ekspresif didapati banyak digunakan oleh masyarakat Arab dalam komunikasi seharian. Contoh unsur ekspresif ialah perkataan yang mengandungi pernyataan dan penegasan dalam intonansi yang tinggi. Dalam konteks meraikan tetamu dengan juadah, ujaran "لا" yang bermaksud tidak oleh tetamu, perlu diungkapkan berkali-kali untuk meyakinkan tuan rumah bahawa tetamu sudah kenyang. Selain pengulangan, tetamu juga menegaskan hasratnya dengan bersumpah seperti "Demi Allah, saya sudah kenyang" atau "Saya bersumpah dengan nama Allah bahawa saya tidak boleh makan lagi".

Merujuk kepada beberapa budaya masyarakat Arab ketika berkomunikasi yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahawa fenomena sembang santai wujud dalam masyarakat ini. Sembang santai berkait rapat dengan fungsi sosial masyarakat Arab untuk memenuhi kehendak dan keperluan manusia dari sudut membina hubungan persahabatan, mengelakkan salah faham dan hidup dalam keadaan harmoni. Pengkaji akan mengupas bentuk-bentuk sembang santai dalam sub-topik seterusnya.

5.0 TEORI KOMUNIKASI FATIK

Dalam konteks kajian ini, pengkaji telah memutuskan untuk menggunakan kerangka Teori Komunikasi Fatik Malinowski untuk mendapatkan kefahaman yang lebih baik tentang fenomena komunikasi fatik atau sembang santai. Hal ini adalah kerana teori ini memperlihatkan bentuk sembang santai dan fungsi bahasa untuk memelihara hubungan sosial. Ungkapan sembang santai ditentukan berdasarkan kriteria fatik yang dikemukakan dalam teori Malinowski. Konsep awal komunikasi fatik mula diperkenalkan oleh Malinowski pada tahun 1923. Beliau mengemukakan konsep *phatic communion* sebagai tuturan yang digunakan dalam komunikasi untuk membina ikatan sosial melalui pertukaran kata-kata tanpa tujuan untuk menyampaikan maklumat.



Rajah 1: Kerangka Teori Komunikasi Fatik Malinowski (dipetik dalam Jumanto, 2014)

Kerangka teori yang dipaparkan dalam Rajah 1 di atas menunjukkan olahan konsep komunikasi fatik Malinowski oleh Jakobson dengan gabungan Teori Fungsi Bahasa oleh Buhler. Teori Fungsi Bahasa Buhler pada awalnya merangkumi tiga komponen sahaja iaitu pengirim, penerima dan mesej (Mansyur & Suherman, 2020). Kemudian Buhler menambah baik dengan menjelaskan fungsi ketiga-tiga komponen yang dinyatakan. Fungsi tersebut ialah menzahirkan perasaan pengirim melalui komunikasi fatik (*expressive*) mesej yang disampaikan mampu menarik minat penerima (*appellative*) dan mesej yang diterima mewakili keadaan komunikasi fatik (*representative*). Kemudian, Jakobson mencadangkan tiga fungsi tambahan dalam teori fungsi bahasa Buhler menjadikan jumlah fungsi bahasa menjadi enam. Keenam-

enam fungsi bahasa ini menumpukan kepada komunikasi fatik secara verbal (Tribus, 2017).

Konsep komunikasi fatik Malinowski atau konsep fungsi bahasa fatik Jakobson semakin berkembang dan dijadikan rujukan dalam kalangan ahli linguistik dan sarjana komunikasi untuk melakukan penyelidikan dengan lebih terperinci. Hasil daripada perbincangan ahli bahasa tersebut, dua belas fungsi komunikasi fatik telah berjaya dihasilkan. Untuk mengekalkan hubungan sosial yang baik antara dua pihak, dua belas fungsi bahasa berikut perlu dilaksanakan dalam proses komunikasi. Jika tidak dilaksanakan dengan baik, matlamat komunikasi tidak akan tercapai dan boleh merosakkan hubungan yang baik. Fungsi komunikasi fatik hasil perbincangan ahli bahasa tersebut ialah memecahkan kesunyian, memulakan perbualan, sembang santai, bergosip, melanjutkan perbualan, perpaduan atau kesatuan, mewujudkan suasana harmoni, mewujudkan keselesaan, meluahkan simpati, tanda persahabatan, penghormatan dan kesopanan.

Berdasarkan rangka teori ini, dapat dijelaskan sembang santai ialah cabang kepada komunikasi fatik. Ini membuktikan bahawa sembang santai dan komunikasi fatik merupakan satu perkara yang sama seiring dengan pendapat pengkaji terdahulu yang menyatakan dua istilah ini mempunyai maksud dan tujuan yang sama iaitu untuk menjaga hubungan sosial dan mewujudkan kemesraan antara dua pihak yang bertutur. Oleh itu, sembang santai mempunyai fungsi sosial walaupun kandungan interaksi mungkin tidak penting. Sesetengah individu yang pemalu akan menganggap sembang santai tidak penting dan memilih untuk tidak berinteraksi dengan orang sekeliling. Sikap ini bukan sahaja memberi kesan negatif kepada kemahiran komunikasi individu itu sendiri, tetapi memberi kesan juga kepada struktur organisasi sosial dalam masyarakat.

6.0 TINJAUAN LITERATUR

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang kajian ini, pengkaji mengemukakan perbincangan tentang pendefinisian konsep komunikasi, budaya, komunikasi fatik dan sembang santai. Sorotan kajian terdahulu juga turut dibincangkan untuk melihat kepelbagaian penemuan oleh pengkaji terdahulu mengenai sembang santai.

6.1 Komunikasi

Komunikasi digambarkan sebagai satu unsur yang mempengaruhi segenap aspek kehidupan manusia. Komunikasi memainkan peranan penting dalam masyarakat. Hal ini adalah kerana komunikasi merupakan dasar dalam pembentukan struktur sosial dalam masyarakat.

Antara peranan komunikasi yang dibincangkan dalam kajian Muhammad Jeffery Hizwan Said (2018) ialah meningkatkan pengetahuan masyarakat dan menerapkan nilai murni dalam masyarakat. Dalam kajian Maria Victoria Awi et al., (2016) pula, beliau membincangkan peranan komunikasi dalam mengukuhkan institusi kekeluargaan. Manakala dalam kajian Amir Aris dan Ahmad Rozelan Yunus (2016), peranan komunikasi yang dibincangkan ialah komunikasi berperanan untuk menjalinkan hubungan antara dua orang individu.

Komunikasi yang disampaikan secara komunikatif dapat mengubah sikap, tingkah laku, pendapat dan pandangan tentang kehidupan sosial seseorang. Ini mungkin kerana aktiviti komunikasi bukan sahaja membuat orang lain memahami dan mengetahui secara informatif tetapi juga bersedia menerima pemahaman atau kepercayaan, pelawaan, tindakan atau aktiviti (Murni, 2016).

6.2 Budaya

Menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi sembang santai, kajian tentang budaya telah mendapat perhatian sarjana komunikasi sejak kebelakangan ini. Budaya disifatkan sebagai tunjang utama dalam perkembangan dan kemajuan tamadun manusia. Banyak kajian tentang budaya telah dijalankan dan menghasilkan pelbagai dapatan.

Definisi budaya menurut Haslina Halim (2018) ialah pengumpulan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, heirarki, agama, persepsi masa, peranan, hubungan ruang, konsep alam semesta dan objek material serta harta benda yang boleh diperolehi melalui usaha sekumpulan individu. Beliau juga menyatakan bahawa budaya merujuk kepada asas yang sama dalam kehidupan dan sistem sosial masyarakat serta persepsinya kepada budaya lain (Haslina Halim, 2018).

Manakala menurut Tian et al. (2018), budaya ialah perbezaan satu kumpulan dari kumpulan yang lain berdasarkan sekumpulan nilai, kepercayaan, tingkah laku, sikap yang dikongsi, ditafsirkan dan disebarkan dari masa ke masa secara kolektif. Ini yang menjadikan sesuatu masyarakat unik dan berbeza daripada masyarakat lain. Tylor dalam Pieterse (2019) menjelaskan bahawa budaya atau tamadun merupakan satu perkara yang kompleks merangkumi pengetahuan, kepercayaan, moral, undang-undang, adat dan kemampuan dan kebiasaan lain yang diperolehi manusia sebagai anggota masyarakat.

Dalam kajian lain, budaya ialah satu perkara yang bersifat universal kerana ia mewakili prinsip umum spesies manusia yang pada dasarnya memiliki dan mengembangkan budaya, dan juga bersifat tertentu seperti dalam masyarakat manusia individu masing-masing menikmati parameter mereka sendiri yang mengatur pelaksanaan budaya tertentu mereka (Kermezli Abdelkader, 2017). Baum (2017) mendefinisikan budaya secara konsep mentalistik seperti tingkah laku, idea dan kepercayaan yang sama dalam sesuatu kelompok. Dalam buku yang ditulis oleh Wróblewski (2017), budaya ialah keseluruhan material dan warisan rohani manusia yang dikumpulkan, dipelihara, dan diperkaya sepanjang sejarahnya, diturunkan dari generasi ke generasi.

Secara keseluruhannya, pengkaji mendapati konsep budaya telah diteliti dan diteroka oleh ramai pengkaji sehingga menghasilkan pelbagai pendapat tentang definisi budaya.

6.3 Komunikasi Fatik

Sarjana komunikasi telah membincangkan komunikasi fatik dan menghasilkan penemuan yang pelbagai lebih-lebih lagi dari aspek definisi dan peranan. Dari segi definisi, menurut Astri Widyaruli Anggraeni (2017), komunikasi fatik ialah bentuk ungkapan atau bahasa basa-basi yang berperanan untuk menjalinkan hubungan dengan lebih mesra antara dua pihak yang berbual. Ini bermaksud komunikasi ini tidak meletakkan penekanan terhadap maklumat yang terkandung dalam interaksi. Dengan erti kata lain, komunikasi fatik ialah sejenis perbualan yang tidak rasmi yang tidak merangkumi topik perbincangan yang khusus atau isu yang perlu ditangani (Yuli Widiana et al., 2020).

Berdasarkan pengkaji lain pula, komunikasi berlaku berkali-kali kehidupan seharian dan masyarakat mungkin tidak selalu melontarkan kata-kata untuk berkongsi maklumat dan menyampaikan pesanan. Lontaran kata-kata yang tidak bertujuan untuk menyalurkan sebarang amklumat dikenali sebagai komunikasi fatik (Gatri Asti Putri Indarti, 2016). Kata-kata itu tidak relevan kerana fungsi komunikasi fatik bukan mengenai kandungan mesej, tetapi hanya hubungan antara pihak yang berinteraksi (Hanson, 2016).

Peranan komunikasi fatik dalam penelitian Muhamad Fahrudin Yusuf (2019) ialah komunikasi fatik merupakan sebahagian daripada komunikasi interpersonal yang berfungsi untuk mempamerkan keramahan, kemesraan dan meraikan orang yang berada di sekeliling demi menjaga ikatan dengan orang lain. Inti pati komunikasi fatik kurang relevan dari segi kandungan maklumat tetapi mempunyai kepentingan yang maksimum dalam pembinaan perhubungan manusia (Camelia Gradinaru, 2018). Menurut Camelia Gradinaru (2018) lagi, walaupun dianggap sebagai sejenis ucapan yang remeh serta mempunyai kualiti maklumat yang biasa, komunikasi fatik berfungsi untuk menjalinkan ikatan peribadi antara dua penutur atas dasar persahabatan tanpa perlu memenuhi tujuan untuk menyampaikan idea.

Seterusnya, komunikasi fatik juga berperanan dari segi menunjukkan budi bahasa, kesopanan, keramahan dan menjaga hubungan seseorang penutur dengan penutur lain (Porter, 2017). Untuk mencapai komunikasi fatik yang efektif, kesopanan dan kesantunan perlu diutamakan berinteraksi. Pada pendapat Niemelä-Nyrhinen dan Seppänen (2020) pula, komunikasi fatik ialah komunikasi dengan fungsi pengukuhan ikatan sosial dengan menjalin dan menjaga hubungan mesra dalam hubungan interpersonal.

Ekaterine Vatsadze (2019) menjelaskan bahawa komunikasi fatik tidak berfungsi untuk bertukar maklumat fakta, tetapi ia berfungsi untuk mewujudkan suasana yang mesra, mengisi ruang antara komunikasi dan untuk mengelakkan rasa janggal apabila suasana tiba-tiba terdiam semasa perbualan berlangsung. Menurut Rospin Hidayati dan Ofi Imtihanul Wardi (2020), komunikasi fatik melaksanakan peranan penting dalam membina, mengekalkan dan mengurus hubungan sosial antara dua individu yang bertutur. Komunikasi fatik memainkan peranan untuk mewujudkan atau membina ikatan sosial yang harmoni melalui pertukaran kata-kata (Edi Sutrisno, 2019).

Dapat disimpulkan daripada pandangan pengkaji terdahulu, sembang santai mempunyai peranan besar untuk merapatkan hubungan dua individu yang berkomunikasi, meningkatkan kemesraan dan keselesaan walaupun sembang santai dianggap tidak penting dan tidak bermakna.

6.4 Sembang Santai

Untuk menjaga ikatan yang baik dan hubungan sosial yang kukuh, sembang santai merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan tersebut. Sembang santai secara amnya boleh didefinisikan sebagai perbualan yang tidak berorientasikan arahan atau tugas mengenai topik yang neutral dan selamat (Bechberger, 2016). Menurut Rosado-solomon (2019) sembang santai merangkumi satu pertiga daripada perbualan orang dewasa walaupun ia dianggap sebagai komunikasi yang remeh. Ini membuktikan bahawa sembang santai diperlukan dalam komunikasi harian untuk manusia memenuhi kehendak mereka. Sembang santai ialah satu saluran umum yang santai, kasual dan spontan mengikut situasi untuk berkomunikasi dengan rakan atau seseorang yang kurang rapat (Lu et al., 2019).

Peranan sembang santai menurut Hermansson dan Larsson (2019) adalah untuk membina kepercayaan dengan memahami penutur dengan baik sehingga terbinanya perhubungan semula jadi antara setiap individu yang bertutur. Dengan bersikap peribadi dan tidak takut untuk mendedahkan terlalu banyak tentang diri sendiri, seseorang penutur juga akan mendapat gambaran yang lebih luas tentang pemikiran dan perasaan orang lain, yang akan meningkatkan pemahaman mengenai pelbagai perspektif (Hermansson & Larsson, 2019).

Manakala menurut Paradedda et al. (2016), sembang santai yang dituturkan ketika memulakan perbualan dapat meningkatkan kepercayaan interlocutor terhadap penutur. Rosado-solomon (2019) menjelaskan bahawa penglibatan penutur dalam sembang santai memberikan kesan yang positif kerana ia membantu

untuk merapatkan hubungan yang akhirnya mengukuhkan struktur sosial. Sembang santai merupakan aspek penting dalam perhubungan manusia (Defibaugh, 2017).

Pada sudut pandangan penyelidik lain, penglibatan dalam komunikasi sembang santai penting untuk meningkatkan kecekapan interaksi sosial yang sering disasarkan untuk menyatakan keinginan dan memenuhi keperluan manusia (Joseph et al., 2021). Ketika bersosial, sembang santai membantu manusia untuk melakukan niat baik mereka bersama. Dengan ini, sembang santai menyatukan individu yang tidak pernah bertemu sebelum ini (Long, 2018). Sembang santai bukan sahaja membina perhubungan sosial yang bermakna dengan seseorang, ia juga disifatkan sebagai kemahiran sosial yang dapat memanfaatkan masyarakat dalam bidang professional (Alexe & Savu, 2016).

Berdasarkan pendapat daripada pengkaji lepas, dapat dirumuskan bahawa sembang santai memainkan peranan besar dalam kehidupan manusia.

7.0 SOROTAN KAJIAN LEPAS

Tinjauan seterusnya ialah kajian-kajian tentang komunikasi fatik atau disebut juga sebagai sembang santai dalam pelbagai aspek iaitu dari segi bahasa, tempat kerja, pendidikan dan kesihatan. Antara kajian sembang santai dalam bahasa Arab ialah *A Socio-Pragmatic Study of Greeting and Leave-Taking Patterns in Algerian Arabic in Mostaganem* (Ahmad Al-Harashsheh & Fawzia Boucif, 2019). Penyelidikan ini bertujuan untuk meneroka pola sembang santai dan ucapan untuk meminta diri yang digunakan dalam komunikasi tatap interpersonal di 16 kampung dan 15 kawasan bandar di Mostaganem (Algeria) dari perspektif sosiopragmatik. Faktor umur, jantina, jarak sosial dan konteks mempengaruhi pemilihan ungkapan sembang santai awal pertemuan dan ungkapan perpisahan di akhir pertemuan. Pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan pemerhatian data semula jadi, 123 rakaman audio perjumpaan sosial dan respon 40 orang responden yang menjawab ujian. Data yang diperoleh seterusnya dianalisis berdasarkan kerangka teori kesopanan Brown dan Levinson. Hasil kajian menunjukkan persamaan dan perbezaan sembang santai di pertemuan dan sembang santai perpisahan dalam beberapa aspek. Ungkapan sembang santai dalam pertemuan dan sembang santai ketika perpisahan dalam *Mostaganem Spoken Arabic (MSA)* memenuhi fungsi sosiopragmatik iaitu sapaan, memberi reaksi terkejut, mencari maklumat, menentukan hubungan penutur, mengenal pasti tingkah laku terhadap hubungan, menunjukkan keprihatinan, meningkatkan keakraban dan meningkatkan perpaduan dalam masyarakat.

Dari sudut sembang santai dalam bahasa Melayu pula, kajian Sumaiyah Menjamin (2017) yang bertajuk *Bentuk Sapaan dalam Bahasa Melayu Dialek Satun, Thailand Selatan* telah dijalankan. Penelitian kualitatif yang dilakukan ini adalah untuk mendeskripsikan bentuk sapaan dalam bahasa Melayu dialek Satun Thailand Selatan. Bentuk-bentuk sapaan yang digunakan oleh masyarakat yang bertutur dalam bahasa Melayu dialek Satun merupakan data kajian yang dikumpulkan melalui kaedah pemerhatian dan temu bual. Seterusnya data yang diperoleh dianalisis dengan metod kontekstual. Dapatan kajian menghasilkan penemuan bentuk sapaan atau sembang santai yang digunakan ialah sembang santai dari aspek keluarga, keagamaan, pendidikan dan kemasyarakatan. Hasil kajian juga menunjukkan sembang santai dari aspek pendidikan paling sedikit dilakukan oleh responden. Dapatan kajian ini disimpulkan dengan sapaan yang ada dalam masyarakat Melayu dapat diubah dan dipengaruhi oleh faktor sosial.

Dari sudut tempat kerja ialah kajian Rosado-solomon (2019) yang bertajuk *The Big Effect of Small Talk in the Workplace*. Kajian ini berkisar tentang sembang santai yang disifatkan sebagai satu komunikasi yang ringkas dan tidak berkaitan dengan

tugas serta menjadi komponen utama dalam komunikasi di tempat kerja. Untuk meneliti sembang santai di tempat kerja, Teori Ritual Interaksi digunakan dalam penyelidikan ini. Kajian ini mempunyai objektif untuk mengenal pasti tujuan penggunaan sembang santai di tempat kerja dan meneliti pengaruh sembang santai terhadap prestasi penyelia dengan tugas yang dijalankan. Hasil kajian menunjukkan pekerja yang menggunakan sembang santai dilihat lebih cenderung untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan juga dapat bekerjasama dengan rakan sekerja dalam melaksanakan tugas.

Manakala dalam bidang pendidikan, kajian *Oiling the Social Wheels in an Undergraduate Chemistry Lab: an International Teaching Assistant (ITA's) Participation in Small Talk* (Aslan, 2019). Kajian ini menerangkan tentang penggunaan sembang santai di makmal kimia universiti antara pembantu pengajaran antarabangsa dari China dan pelajar Amerika. Mengambil data interaksi yang berlaku secara semula jadi dari perspektif analisis perbualan, yang diselaraskan oleh data temu bual dan nota lapangan penyelidik, kajian ini menjelaskan fungsi tertentu sembang santai seperti hubungan identiti dan pengurusan hubungan melalui sembang santai yang lucu. Sumber data dalam kajian ini terdiri dari pemerhatian yang luas, rakaman audio sesi makmal kimia, nota lapangan, dan wawancara separa berstruktur. Dapatan menunjukkan bahawa sembang santai berfungsi sebagai petunjuk identiti dengan mendedahkan kedudukan, status dan identiti pembicara dalam perbualan di samping sembang santai yang lucu membantu mengurus hubungan interpersonal antara penutur.

Kajian seterusnya ialah kajian sembang santai dalam bidang perubatan dan kesihatan yang berjudul *Small Talk in Medical Conversation* (Jin, 2018). Kajian ini meneroka penggunaan sembang santai dalam komunikasi antara perunding perubatan dan pesakit dalam dua jenis amalan perubatan di China iaitu perubatan tradisional Cina dan perubatan Barat. Data yang dikumpulkan dalam kajian ini merupakan 39 rakaman audio rundingan kesihatan perubatan Barat dan 30 rakaman audio rundingan kesihatan perubatan tradisional Cina. Rundingan kesihatan ini berlangsung antara enam doktor dan 69 pesakit dengan penyakit kronik. Rundingan kesihatan dibahagikan kepada fasa permulaan, pertengahan dan penutup. Di akhir kajian, hasil menunjukkan sembang santai paling banyak dilakukan di akhir rundingan. Dapatan kajian juga memperlihatkan sembang santai dalam perundingan kesihatan dapat membina perkenalan baru dan mewujudkan persekitaran rundingan yang lebih santai antara doktor dan pesakit.

Berdasarkan kajian terdahulu yang telah dinyatakan, pengkaji mendapati kajian terdahulu mempunyai kepelbagaian kajian tentang sembang santai dalam bahasa Arab dan Melayu, tempat kerja, pendidikan, perubatan dan metod kajian. Dari sudut bahasa, kajian terdahulu menjelaskan tentang sembang santai dalam bahasa yang berbeza tetapi dengan tujuan yang sama untuk menjaga hubungan sosial. Dari sudut tempat kerja pula, sembang santai yang menfokuskan interaksi antara rakan sekerja dan di dalam mesyuarat. Dari segi bidang pendidikan, sembang digunakan dalam interaksi guru dan pelajar serta antara pelajar dan pelajar untuk menunjukkan rasa hormat dan jalinan mesra. Dari segi perubatan dan kesihatan pula, penyelidik terdahulu menjelaskan mengenai penggunaan sembang santai ketika berinteraksi dengan pesakit di hospital. Walaupun begitu, terdapat kekurangan dari segi sembang santai dalam bahasa Arab yang masih belum diterokai secara meluas. Penyelidik menjalankan kajian terkini dengan menggunakan kaedah yang berbeza dan memberi fokus kepada kepelbagaian bentuk sembang santai dalam budaya masyarakat Arab.

8.0 METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini bersifat deskriptif dan menggunakan kaedah kualitatif dalam mendapatkan data kajian. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah analisis kandungan sebagai alat kajian. Dari segi pensampelan, kajian ini menggunakan pensampelan bertujuan (*purposive sampling*). Ini kerana pengkaji sememangnya mengkhususkan ungkapan-ungkapan sembang santai yang dikenal pasti dalam sebuah drama Arab. Pengkaji menganalisis data yang dikumpulkan daripada drama أوراق الزمن المر (Lembaran Masa yang Pahit). Ia merupakan sebuah drama Arab yang menceritakan tentang Dr. Khalil (Antoine Karbaj), isterinya Puan Wesal (Mona Wasef) dan anak perempuan mereka, Raghda (Julia Boutros). Dr Khalil disifatkan sebagai watak yang mementingkan diri sendiri serta tamak dengan kekayaan dan pangkat. Dr Khalil sanggup melakukan apa sahaja untuk merampas harta dan tanah penduduk kampung termasuklah tanah Waheed (Ammar Shalak). Dalam konteks kajian ini, pengkaji mengumpulkan semua dialog atau perbualan dari episod 1 hingga 5 yang mempunyai unsur sembang santai dalam drama sebagai data kajian.

Untuk meningkatkan kefahaman terhadap data yang diperoleh, pengkaji menonton drama secara berperingkat berulang kali. Pengkaji mengumpul dialog atau perbualan dengan menonton dan meneliti keseluruhan 5 episod dalam drama. Ungkapan yang mempunyai unsur sembang santai ditandakan dan disalin semula oleh pengkaji dengan menggunakan perisian pemprosesan perkataan *Microsoft Word*.

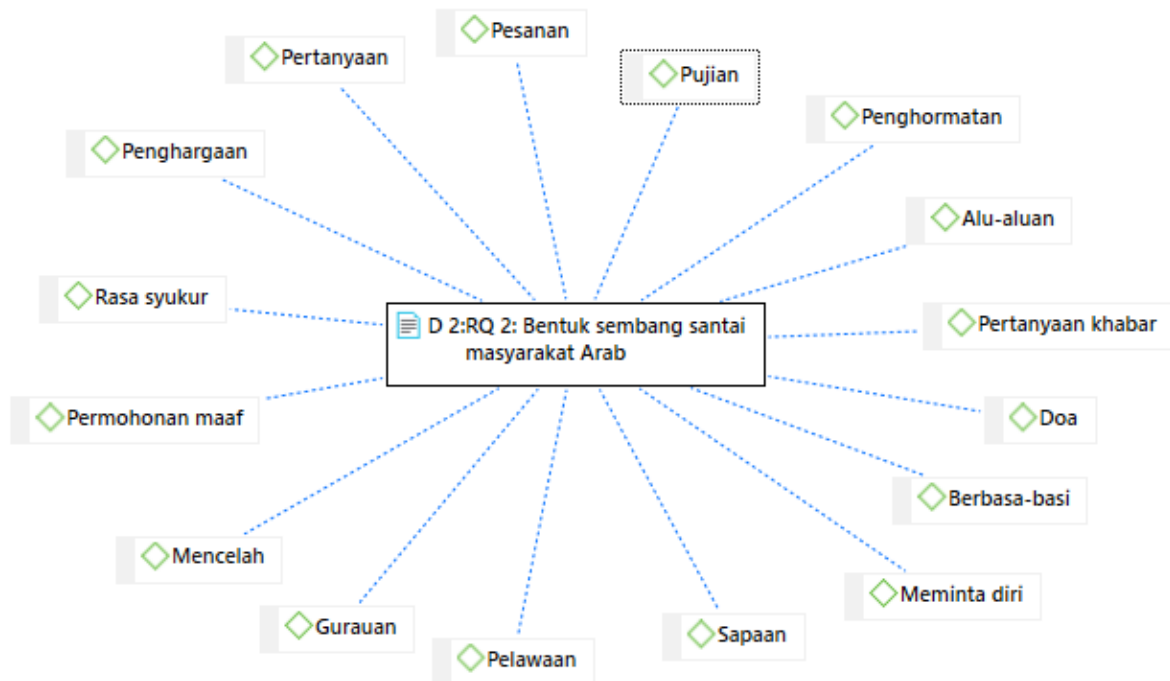
Data kajian yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan kaedah analisis kandungan secara kuantitatif iaitu melalui melihat kekerapan jenis ungkapan sembang santai yang digunakan. Pengkaji menggunakan perisian Atlas.ti versi 8 untuk proses pengekodan, pengelompokan dan penganalisan ungkapan sembang santai yang dikumpulkan.

9.0 HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Kajian ini menghasilkan penemuan pelbagai bentuk sembang santai yang digunakan dalam masyarakat Arab. Rajah 2 menggambarkan hasil pengekodan ungkapan sembang santai daripada drama “أوراق الزمن المر” dalam perisian Atlas.ti versi 8. Sejumlah 91 ungkapan telah dikategorikan kepada beberapa bentuk sembang santai berdasarkan bentuk yang dicadangkan oleh Jumanto (2014) mengikut Teori Komunikasi Fatik Malinowski.

Dapatan menunjukkan bahawa bentuk sembang santai dalam masyarakat Arab yang terdapat dalam kajian ini ialah sebanyak 16 bentuk. Ia meliputi bentuk iaitu pujian, penghormatan, gurauan, pertanyaan, sapaan, penghargaan, meminta diri, pertanyaan khabar, pesanan, pelawaan, berbasa-basi, alu-aluan, mencelah, rasa syukur, permohonan maaf dan doa. Kesahan data iaitu bentuk sembang santai masyarakat Arab dalam kajian ini telah diperoleh melalui semakan pakar dari penutur jati. Ini dilakukan dengan membaca dan mengubah suai pembahagian kategori bentuk sembang santai bahasa Arab seterusnya memberi penerangan tentang gaya bahasa sembang santai dengan konteks dan penggunaannya.

Berikut merupakan 16 bentuk sembang santai yang digunakan dalam komunikasi masyarakat Arab. Carta alir ini dijana melalui perisian ATLAS.ti.



Rajah 2: Bentuk sembang santai dalam masyarakat Arab

Bentuk sembang santai masyarakat Arab yang divisualkan dalam gambar rajah diatas ini boleh diringkaskan melalui Jadual 1.0 seperti dibawah.

Jadual 1.0: Kekerapan bentuk sembang santai masyarakat Arab

Bil	Bentuk sembang santai	Kekerapan
1	Pujian	8
2	Penghormatan	4
3	Gurauan	3
4	Pertanyaan	15
5	Sapaan	9
6	Penghargaan	7
7	Meminta diri	8
8	Pertanyaan khabar	11
9	Pesanan	3
10	Pelawaan	3
11	Berbasa-basi	3
12	Alu-aluan	9
13	Mencelah	2
14	Rasa syukur	4
15	Permohonan maaf	1
16	Doa	1
	Jumlah bentuk: 16	Jumlah ungkapan: 91

Berpandukan Jadual 1.0, hasil pengekodan 91 dialog sembang santai masyarakat Arab telah memperlihatkan 16 bentuk sembang santai. Kekerapan tertinggi penggunaan sembang santai dalam masyarakat Arab ialah sembang santai yang berbentuk pertanyaan khabar untuk menyapa seseorang di awal pertemuan. Manakala kekerapan terendah pula ialah sembang santai berbentuk doa dan permohonan maaf yang hanya diungkapkan sekali sahaja. Contoh ungkapan sembang santai bagi masyarakat Arab dalam kajian ini adalah seperti berikut.

Jadual 2.0: Contoh sembang santai

Bentuk Sembang Santai	Dialog	Terjemahan	Penerangan
Pertanyaan khabar	دكتور خليل: كيف أنت يا سالم؟ وحيد: كيف السيدة وصال؟ كريم: كيف حالك يا أبا سماح؟	Dr Khalil: Apa khabar wahai Saleem? Waheed: Apa khabar Puan Wesal? Kareem: Apa khabar wahai Abu Samah?	Pertanyaan khabar ditanya untuk beramah mesra di awal pertemuan supaya perbualan tidak janggal dan kaku
Pujian	أبو سمح: صحيح هذا الكلام جميل جدا دكتور خليل: تسافرين جميلة وتعودين أجمل رغدة: بلد جميلة	Abu Samah: Betul, kata-kata yang sangat betul Dr. Khalil: Ketika kamu bermusafir, kamu cantik. Apabila pulang, kamu lagi cantik Raghda: Negara yang cantik	Pujian digunakan untuk menjadikan komunikasi lebih harmoni antara dua pihak yang bertutur
Penghormatan	سالم: الحمد لله بخير هبة: خير دكتور خليل: كان من واجبي أن أحضر مأتم الوالدة	Saleem: Alhamdulillah, saya baik Heba: Saya dalam keadaan baik Dr Khalil: Sudah menjadi kewajiban saya untuk hadir ke majlis pengebumian ibu	Penghormatan dibalas oleh interlocutor kepada komunikator untuk membina kemesraan antara dua pihak yang berinteraksi
Gurauan	رغدة: ولكنه شهر وصال: ليس إلى فرنسا. تعالي وصال: من قميص وربطة عنق	Raghda: Tetapi saya pergi tidak lama pun, sebulan sahaja Wesal: Bukan pergi ke Perancis pun, jom. Wesal: Awak fikir saya cemburu hanya sebab kemeja dan tali leher?	Perhubungan yang lebih akrab dapat dibina melalui penggunaan sembang santai berbentuk gurauan
Pertanyaan	وصال: لماذا رفضت أن يبقى جمال للعشاء معنا؟ رغدة: ما إختصاصك في الجراحة؟ دكتور خليل: منظر جميل هه؟	Wesal: Kenapa kamu tidak mahu Jamal makan malam sekali dengan kita? Raghda: Apa bidang kamu dalam pembedahan? Dr. Khalil: Pemandangan yang cantik kan?	Pertanyaan digunakan dalam komunikasi sebagai langkah pertukaran topik perbincangan dan memecahkan kesunyian apabila ditutur pada awal komunikasi
Sapaan	دكتور صالح: تشرفنا رغدة: مساء الخير سالم: صباح الخير	Dr Soleh: Gembira dapat berkenalan Raghda: Selamat petang Saleem: Selamat pagi	Sapaan diucapkan di awal pertemuan untuk beramah mesra
Penghargaan	دكتور خليل: شكرا لك، ضع حقيبتك هنا وحيد: شكرا على مساعدتك الكريمة يا دكتور خليل كريم: شكرا لك، شكرا لك يا عم أبا سماح	Dr Khalil: Terima kasih, letak beg kamu di sini Waheed: Terima kasih atas pertolongan kamu Dr. Khalil Kareem: Terima kasih. Terima kasih Pak Cik Samah	Penghargaan diungkapkan dengan ucapan terima kasih supaya interlocutor berasa dihargai atas pertolongan yang diberikan
Meminta diri	وحيد: السيدة وصال على عجلة من أمرها، رافقتكم الله السلامة وحيد: مع السلامة كريم: السلام عليكم	Waheed: Puan Wesal kelihatan tergesa-gesa, semoga Allah menjaga kalian Waheed: Selamat tinggal	Ketika perpisahan, ungkapan meminta diri penting untuk menjamin kelangsungan

		Kareem: Assalamualaikum	hubungan pada masa depan
Pesanan	دكتور خليل: وعليك بأختك وحيد: اهمني بخالتي، وأتعدى عندكم مرة أخرى دكتور خليل: تدبر أمرك	Dr Khalil: Jaga kakak kamu baik-baik Waheed: Jaga ibu saudara saya dengan baik, saya akan makan tengah hari dengan kalian lain kali Dr Khalil: Jaga diri kamu	Pesanan diberikan di akhir pertemuan untuk mengukuhkan ikatan sosial terutamanya hubungan kekeluargaan
Pelawaan	وصال: ولن تذهب قبل أن تذوق من هذه "نوغا" دكتور خليل: اجلس يا كريم. اجلس وحيد: تفضل	Wesal: Kareem kamu jangan pergi dulu sebelum merasa manis ini Dr Khalil: Duduk wahai Kareem, duduk. Waheed: Silakan	Pelawaan diungkapkan untuk mengelakkan penutur berasa kaku dan janggal ketika berinteraksi
Berbasa-basi	كريم: لن يرى أحد منكم أجمل من وجهها، شعر طول، قامة لا شمس ولا قمر، يا إلهي ما أجملها! سماح: تعلم أن أشجارك ضعيفة. منها ما هو يابس، ومنها ما هو متأكل. فلم لا تبيعها وتستريح؟ أنا مستعد أن أشتريها منك سالم: لست بحاجة إلى هدايا، أنا أخدم زوجك مقابل فئات من المال، لا بيت عندي، لأرض، لا طعام حتى إذا ما تغديت لا أجد ما أتعشاهز هذا مصير أخيك يا وصال	Kareem: Tidak ada di antara kamu yang akan melihat wajah yang lebih cantik daripada wajahnya, dengan rambut panjang, bentuk fizikalnya, baik sinar matahari maupun bulan, tidak tertanding kecantikkannya. Ya Tuhan, betapa cantiknya dia! Abu Samah: Anda tahu pokok anda layu. Termasuk yang sudah kering, dan yang sudah dimakan ulat. Mengapa kamu tidak menjualnya dan berehat? Saya sedia membelinya dari kamu. Saleem: Saya tidak memerlukan hadiah, saya menuruti perintah suami kamu untuk sejumlah wang. Saya tidak mempunyai rumah, tidak ada tanah, tidak ada makanan, walaupun untuk makan tengah hari, saya tidak dapat menjumpai apa-apa untuk dimakan. Inilah nasib abang anda, Wesal.	Sesuatu hajat tidak disampaikan secara terus kepada orang lain, sebaliknya ungkapan sembang santai berbentuk basa-basi digunakan untuk melanjutkan interaksi dan mencapai keharmonian yang maksimum ketika berbual.
Alu-aluan	وحيد: أهلا وسهلا دكتور خليل: تفضلي اجلسي دكتور خليل: أهلا أهلا يا كريم. كيف بصحتك؟	Waheed: Selamat datang Dr Khalil: Silakan duduk Dr Khalil: Selamat datang, selamat datang wahai Kareem. Apa khabar?	Untuk mewujudkan keselesaan dan kemesraan ketika berinteraksi, sembang santai berbentuk alu-aluan diungkapkan kepada interlokutor

Mencelah	وصال: يجب أن تساعد يا خليل وصال: اشتقت إليك يا رغبة دكتور خليل: الخادمة الجديدة	Wesal: Kita mesti tolong dia wahai Khalil Wesal: Saya merindui kamu Raghda Dr Khalil: Pembantu rumah baru	Masyarakat Arab mencelah perbualan untuk merancakkan lagi interaksi dan menjadikan topik tersebut lebih menarik dalam mencapai suasana komunikasi yang harmoni
Rasa syukur	والد كريم: الحمد لله، عادت لكريم شهيته رغبة: الحمد لله كريم: الحمد لله	Bapa Kareem: Alhamdulillah, selera makan Kareem sudah kembali seperti sedia kala Raghda: Alhamdulillah Kareem: Alhamdulillah	Ungkapan sembang santai berbentuk rasa syukur diungkapkan untuk mengisi ruang dalam komunikasi supaya perbualan berjalan lancar
Permohonan maaf	وحيد: عذرا من السيدة وصال والأنسة راغدة، فإن لزيارتي سببا يوجب أن نكون وحدنا	Waheed: Saya minta maaf Puan Wesal dan Cik Raghda kerana saya hanya ingin berbicara dengan Dr Khalil secara bersendirian	Permohonan maaf disifatkan sebagai ungkapan sembang santai yang boleh mengelakkan salah faham dan salah sangka antara dua individu yang berinteraksi.
Doa	سعيد: أطال الله في عمرك يا دكتور خليل	Saied: Semoga Allah memanjangkan umur Dr Khalil	Doa diucapkan untuk mendoakan kesejahteraan penutur di samping untuk memelihara perhubungan baik yang terbina

Berdasarkan contoh-contoh dialog sembang santai yang dihuraikan di atas, pengkaji merumuskan bahawa sembang santai yang pelbagai bentuk dapat digunakan dalam situasi dan cara yang berbeza. Namun begitu, didapati satu bentuk sembang santai yang sama juga boleh digunakan dalam situasi yang berbeza. Sebagai contoh, ungkapan "تفضل" boleh digunakan untuk mempelawa seseorang dan juga digunakan untuk mengalu-alukan tetamu.

Manakala ungkapan "السلام عليكم" pula bukan sahaja boleh digunakan untuk menyapa seseorang, tetapi ia juga boleh diucapkan apabila ingin berpisah dengan seseorang atau meminta diri. Di samping itu, pengkaji juga mendapati doa yang diucapkan oleh masyarakat Arab bertujuan untuk memohon kesejahteraan pihak yang berkomunikasi yang tiada dalam budaya masyarakat lain. Pada masa yang sama, pengkaji juga mendapati masyarakat Arab menggunakan unsur pengulangan dalam komunikasi sembang santai seperti ungkapan "أهلا أهلا" dan "شكرا لك شكرا لك". Pengulangan ini disifatkan sebagai budaya komunikasi dalam masyarakat Arab.

Kepelbagaian bentuk sembang santai juga meletakkan satu tujuan yang sama iaitu menjaga perhubungan sosial antara komunikator dan interlokutor. Dapat dilihat bahawa bentuk sembang santai ini tidak bertujuan untuk menyampaikan maklumat kepada penerima mesej, sebaliknya adalah untuk melancarkan interaksi dan untuk mengelakkan suasana menjadi kaku serta tegang. Penemuan dalam kajian ini didapati selari dengan dapatan kajian AI-Harashseh dan Boucif (2019) bahawa ungkapan sembang santai memenuhi fungsi fatik untuk meningkatkan keakraban dan kemesraan dalam masyarakat.

Dapat disimpulkan bahawa kajian tentang sembang santai dalam komunikasi masyarakat Arab didapati memberikan penemuan baru berkaitan bentuk sembang santai dan cara masyarakat Arab berkomunikasi dalam kehidupan seharian untuk mengukuhkan organisasi sosial dan struktur kekeluargaan mereka.

10.0 IMPLIKASI KAJIAN

Dapat disimpulkan dari kajian ini sembang santai merupakan elemen yang bermakna kepada masyarakat dalam mewujudkan keharmonian dan kemesraan antara dua penutur yang berinteraksi. Ia dilihat sebagai satu bentuk komunikasi yang melancarkan interaksi dan mengukuhkan hubungan sosial dalam masyarakat. Kajian ini memperlihatkan penggunaan sembang santai dapat membantu penutur untuk meningkatkan kemahiran interaksi interpersonal bagi memenuhi sesuatu keperluan di samping mewujudkan kemesraan dan kesopanan dalam komunikasi. Penggunaan sembang santai yang betul dalam situasi dan konteks yang sesuai dapat mencapai tujuan sembang santai dalam perhubungan sosial. Sebagai contoh, masyarakat Arab menggunakan sembang santai berbentuk pujian, gurauan dan doa dalam situasi yang sesuai untuk menjaga nilai persaudaraan, memelihara suasana komunikasi yang baik serta mengeratkan perhubungan.

Kajian yang dijalankan ini memberi implikasi kepada cadangan kajian akan datang khususnya dalam bidang penyelidikan sembang santai. Ini kerana banyak lagi kajian sembang santai yang masih perlu diterokai dengan menggunakan teori dan sampel yang berbeza bagi memastikan impak yang lebih luas kepada bidang ini. Dicadangkan untuk kajian berikutnya, penerokaan sembang santai dari segi perbandingan dua budaya dapat dijalankan untuk mendapatkan sampel yang lebih luas meliputi perbezaan dua budaya. Selain itu, turut dicadangkan kajian sembang santai dalam komunikasi bidang profesional seperti pendidikan, perubatan dan perniagaan untuk melihat pengaruh sembang santai terhadap bidang tersebut. Seterusnya dicadangkan supaya kajian sembang santai dari perspektif penutur lelaki dan perempuan untuk melihat kecenderungan penggunaan sembang santai melalui perbezaan jantina. Kajian sembang santai wajar dipelbagai dan dikembangkan lagi bagi tujuan percambahan khazanah ilmu dalam bidang komunikasi yang akan dapat memberi manfaat kepada keharmonian interaksi sosial dalam masyarakat.

11.0 RUJUKAN

- Kermezli Abdelkader (2017). Malek Bennabi 's Definition of Culture : A Conciliatory Attempt to Bridge the Gap Between the Algerian Post-colonial Elite and the State. *Communicative*, 4(11), 214–242.
- Noor Afzaliza Nazira Ibrahim, Maizatul Haizon Mahbob dan Abdul Latiff Ahmad (2018). Kepentingan Komunikasi Non Verbal dalam Organisasi. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 15(5), 107–116.
- Ahmad Al-Harashsheh dan Fawzia Boucif (2019). A Socio-pragmatic Study of Greeting and Leave-taking Patterns in Algerian Arabic in Mostaganem. *Jordan Journal of Modern Languages and Literatures*, 11(2), 193–224.
- Maria Alexe dan Elena Savu (2016). Small Talk as a Sign of Cultural Differences. *Proceedings of University of Ruse*, 55, 44–47.
- Amir Aris dan Ahmad Rozelan Yunus (2016). Komunikasi Berkesan. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.32123.31524>
- Astri Widyaruli Anggraeni (2017). Komunikasi Fatik pada Masyarakat Pendalungan di Kabupaten Jember. *Belajar Bahasa*, 2(2), 128–142.
- Erhan Aslan (2019). 'Oiling the Social Wheels' in An Undergraduate Chemistry lab: An ITA's Participation in Small Talk. *Classroom Discourse*, 11(3), 252–271. <https://doi.org/10.1080/19463014.2019.1585891>

- Maria Victoria Awi, Norma Mewengkang dan Antonius Golung (2016). Peranan Komunikasi Antar Pribadi dalam Menciptakan Harmonisasi Keluarga di Desa Kimaam Kabupaten Merauke. E-Journal "Acta Diurna," 5(2), 1–12.
- Ayuni Mohamad Bakari dan Rohaidah Kamaruddin (2019). Prinsip kesopanan dalam Kesantunan Bahasa Drama Zahira. *International Journal of the Malay World and Civilisation*, 7(1), 15–26. <https://doi.org/10.17576/jatma-2019-0701-02>
- Lucas Bechberger (2016). Personalized News Event Retrieval for Small Talk in Social Dialog Systems. Karlsruhe Institute of Technology.
- Staci Defibaugh (2017). Small Talk as Work Talk: Enacting the Patient-centered Approach in Nurse-practitioner-patient Visits. *Communication and Medicine*, 14(2), 97–107. <https://doi.org/10.1558/cam.31374>
- Ekaterine Vatsadze (2019). Socio-pragmatic Analysis of Polite Phatic Invitations: On the Material of English and Georgian Prose. *Sino-US English Teaching*, 16(4), 164–167. <https://doi.org/10.17265/1539-8072/2019.04.005>
- Gatri Asti Putri Indarti (2016). English Phatic Communication of Graduate Students in English Language Studies of Sanata Dharma University. <https://doi.org/10.5151/cidi2017-060>
- Camelia Gradinaru (2018). Small Talk in Our Digital Everyday Life: The Contours of a Phatic Culture. *Meta: Research in Hermeneutics, Phenomenology and Practical Philosophy*, 10(2), 459–472.
- Haslina Halim (2018). Komunikasi dalam Konteks Budaya Malaysia. Dewan Bahasa & Pustaka, 2018.
- Syekha Anintya Inayatusufi (2018). Pendidikan Bahasa Arab dan Generasi Alpha Tantangan pada Era Revolusi Industri 4.0. *Multaqa Nasional Bahasa Arab*, 1, 1–11. <http://munasbauai.com/index.php/mnba/article/view/44>
- Jennifer Louise Hanson (2016). Phatic Communication Use In Employment Interviews: Predicted Outcome Value, Liking, Relational Closeness and Communication Satisfaction. North Dakota State University.
- Ying Jin (2018). Small talk in Medical Conversations: Data from China. *Journal of Pragmatics*, 134, 31–44. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2018.06.011>
- Brianna Joseph, Kelly B. Kearney, Michael P. Brady, Angelica Downey dan Ayse Torres (2021). Teaching Small Talk: Increasing On-Topic Conversational Exchanges in College Students with Intellectual and Developmental Disabilities Using Remote Audio Coaching. *Behavior Modification*, 1–21. <https://doi.org/10.1177/0145445520975174>
- Jumanto (2014). Phatic Communication: How English Native Speakers Create Ties of Union. *American Journal of Linguistics*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.5923/j.linguistics.20140301.02>
- Larry A. Samovar, Richard E. Porter dan Erwin R. McDaniel (2012). *Communication Between Cultures* (8th Edition). Wadsworth Publishing.
- Cooper Long (2018). Small Talk and The Cinema: Conversation, Philosophy and the Case of Sullivan's Travels. *Film-Philosophy*, 22(1), 76–94. <https://doi.org/10.3366/film.2018.0063>
- Jiachun Lu, Lutz Kaufmann dan Craig R. Carter (2019). Small talk, Big Impact – The Influence of Casual Collegial Advice on Purchasing Negotiations. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 25(5), 1478–4092. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2019.100576>
- Maizatul Haizan Mahbob, Nik Anis Syakira Megat Ali, Wan Idros Wan Sulaiman dan Wan Amizah Wan Mahmud (2019). Strategic Communication and Its Role to Create An Effective Communication in Organization. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(2), 49–67. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3502-04>

- Carmen Maíz-Arévalo (2017). 'Small Talk is Not Cheap': Phatic Computer-mediated Communication in Intercultural Classes. *Computer Assisted Language Learning*, 30(5), 432–446. <https://doi.org/10.1080/09588221.2017.1304423>
- Bronislaw Malinowski (1923). The Problem of Meaning in Primitive Language. In *The Meaning of Meaning* (pp. 296–336). Harcourt, Brace & World, Inc.
- Firman Alamsyah Mansyur dan La Ode Achmad Suherman (2020). The Function of Proverbs as Educational Media: Anthropological Linguistics on Wolio Proverbs. *ELS Journal on Interdisciplinary Studies in Humanities*, 3(2), 271–286. <https://doi.org/10.34050/els-jish.v3i2.10505>
- Marika Hermansson dan Sandra Larsson (2019). *Beyond Small Talk: The Important of Informal Communication for Management Consultants When Integrating Knowledge in Projects*. Linköping University.
- Jessica R. Methot, Emily H. Rosado-Solomon, Patrick E. Downes dan Allison S. Gabriel (2020). Office Chit-Chat as a Social Ritual: The Uplifting Yet Distracting Effects of Daily Small Talk at Work. *Academy of Management Journal*. <https://doi.org/10.5465/amj.2018.1474>
- Nurulasyikin Muda dan Hazmi Dahlan (2020). Perbandingan Dialek Jordan dengan Bahasa Arab Standard. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 5(9), 163–174. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v5i9.488>
- Aan Muhammady (2014). *Penguasaan Gaya Bahasa Sapaan Bahasa Arab Menengah Agama Bidang Kajian: Linguistik*. Universiti Malaya Kuala Lumpur. <http://studentsrepo.um.edu.my/5401/>
- Murni (2016). Urgensi Komunikasi Dalam Manajemen Pendidikan Islam. *Intelektualita*, 4(2), 28–43. <http://103.107.187.25/index.php/intel/article/view/4134>
- Jenni Niemelä-Nyrhinen dan Janne Seppänen (2020). Visual communion: The photographic image as phatic communication. *New Media and Society*, 22(6), 1–15. <https://doi.org/10.1177/1461444819876237>
- Jan Nederveen Pieterse (2019). *Globalization and Culture (Fourth)*. Rowman & Littlefield.
- James E. Porter (2017). Professional Communication as Phatic: From Classical Eunoia to Personal Artificial Intelligence. *Business and Professional Communication Quarterly*, 1–20. <https://doi.org/10.1177/2329490616671708>
- Raul Benites Paradedda, Mojgan Hashemian, Rafael Afonso Rodrigues dan Ana Paiva (2016). How Facial Expressions and Small Talk May Influence Trust in a Robot. *8th International Conference on Social Robotics*, 9979 LNAI, 169–178. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-47437-3>
- Wan Siti Fatimatul Akmal W Hassan (2019). Aplikasi Kesantunan Bahasa dan Strategi Terjemahan Sari Kata Animasi Ulama' al Muslimin. *Ulum Islamiyyah*, 65-76. <https://doi.org/10.33102/ulum.2019.27.02>
- Emily Hope Rosado-solomon (2019). *The Big Effects of Small Talk in The Workplace*. Rutgers, the State University of New Jersey.
- Rospin Hidayati dan Ofi Imtihanul Wardi (2020). An Analysis Of Phatic Expression In Sasak Speech Community.pdf. *Linguistics and English Language Teaching Studies*, 1(1), 36–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.51673/l.v1i1.357>
- Muhammad Jeffery Hizwan Said (2018). *Kepentingan Teori Komunikasi Kepada Masyarakat*. Universiti Terbuka Malaysia (OUM), March, 1–6.
- Sara Beden (2020). Kesejajaran Kesantunan Bahasa dalam Perutusan Pakej Rangsangan Ekonomi Prihatin dengan Prinsip Kesopanan Leech (1983). *Jurnal Linguistik*, 24(1), 51–80.
- Edi Sutrisno (2019). Komunikasi Fatis dalam Talk Show Sawako No Asa. *Jurnal Bahasa, Sastra Dan Budaya*, 15(1), 48–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.33633/lite.v15i1.2395>
- Teo Kok Seong (2019). *Bahasa dan Masyarakat*. Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Mu Tian, Ping Deng, Yingying Zhang dan Maria Paz Salmador (2018). How Does Culture Influence Innovation? A Systematic Literature Review. *Management Decision*, 56(5), 1088–1107. <https://doi.org/10.1108/MD-05-2017-0462>
- Sumaiyah Menjamin (2017). Bentuk Sapaan dalam bahasa Melayu Dialek Satun, Thailand Selatan. *Jurnal Mabasan*, 11(1), 63-83
- Angela C. Tribus (2017). The Communicative Functions of Language: An Exploration of Roman Jakobson's Theory in TESOL. In MA TESOL Collection.
- Roswati Abdul Rashid, Roslina Mamat, Yamato Eriko, Farah Tajuddin dan Zaitul Azma Zainon Hamzah (2017). Komunikasi Silang Budaya oleh Pemandu Pelancong Malaysia Berbahasa Jepun. *Asian Journal of Applied Communication*, 7(1), 70-94
- Yuli Widiana, Sumarlam Sumarlam, Sri Marmanto, Dwi Purnanto dan Mohamed Zain Sulaiman (2020). Intrusive busybody or benevolent buddy: Phatic communication among javanese women. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 20(2). <https://doi.org/10.17576/gema-2020-2002-03>
- William M. Baum (2017). *Understanding Behaviorism: Behavior, Culture and Evolution* (Third). John Wiley & Sons.
- Łukasz Wróblewski (2017). *Culture Management Strategy and Marketing Aspects*. Logos Verlag Berlin.
- Muhammad Yusuf (2020). Kompetensi Interkultural Pengajaran Bahasa Arab sebagai Bahasa Asing pada Jenjang Madrasah Aliyah. *Jurnal Pendidikan Bahasa Arab*, 6(1), 77–98. <https://doi.org/10.14421/almahara.2020.061-05>
- Muhamad Fahrudin Yusuf (2019). Implikasi Komunikasi Fatik Dalam Meningkatkan Pembelajaran Di Iain Salatiga. *Komunika*, 2(2), 22–42. <https://doi.org/10.24042/komunika.v2i2.6018>