

Pemilihan Bahasa dalam Situasi Rasmi di Pejabat Kerajaan

Mohammed Azlan Mis^a

whg5026@ukm.edu.my

Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia

Nur Syafiqah Muhammad Situl

syafiqahsitul@gmail.com

Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini mengkaji pemilihan bahasa oleh kakitangan kerajaan semasa bertugas di kaunter perkhidmatan pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian di pejabat kerajaan Putrajaya. Sebagai kakitangan kerajaan yang menawarkan perkhidmatan yang pelbagai kepada pelbagai masyarakat, mereka perlu memastikan komunikasi dengan pelanggan adalah sentiasa baik dengan memilih bahasa yang sesuai antara mereka. Pemilihan bahasa yang kurang sesuai akan menjejaskan imej dan mutu kerja sesebuah pejabat kerajaan. Kaedah kajian ini adalah berlandaskan kajian lapangan, iaitu pengedaran borang soal selidik dan kaedah rakaman temu bual dengan responden. Jumlah sampel kajian ini adalah 400 orang kakitangan kerajaan, iaitu 320 orang kakitangan berbangsa Melayu, 40 orang Cina dan 40 orang India. Dapatan kajian membuktikan bahawa pemilihan bahasa Melayu dan bahasa Inggeris adalah utama dan cenderung untuk digunakan di kaunter perkhidmatan pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian. Selain itu, didapati bahawa terdapat kakitangan kerajaan hanya memilih satu bahasa sahaja, di samping ada yang memilih dua bahasa dan juga tiga bahasa semasa mereka bertugas di pejabat. Kakitangan berbangsa Melayu memilih bahasa Melayu apabila berkomunikasi dengan pelanggan Melayu dan bahasa rojak Melayu dan Inggeris semasa berkomunikasi dengan pelanggan Cina, India dan lain-lain. Kakitangan berbangsa Cina dan India pula cenderung menggunakan bahasa ibunda mereka dengan pelanggan sesama kaum dan sebaliknya.

Kata Kunci: pekerjaan; Putrajaya; pemilihan bahasa; berinteraksi; pejabat

^a Penulis utama & koresponden

Language Choice in Formal Situation in Government Office

ABSTRACT

This study examines the language choice made by government servants while executing their daily duties in their workplaces in Putrajaya. As government servants who offer services to the public such as services offered at the customer service counters and discussion rooms, they must ensure that communication with customers is all the time effective. This can be achieved through choosing the right language for business communication. Inappropriate language choice affects the image and quality of service in the government offices. The method of this research was based on fieldwork through questionnaire distribution and interview recordings with respondents. A total of 400 government servants were involved in this study whereby 320 of them were Malay and 40 of them were Chinese and Indians. The findings prove that Malay and English were the main choice to be used at customer service counters, discussion rooms and other daily jobs. However, it was found that there were government servants who chose to use only one language. Others used three languages while in the office. The Malay staff chose to communicate with Malay customers using Malay language and Malay mixed with English when communication with Chinese, Indians and other customers. Chinese and Indian staff were more inclined to using their mother tongue with customers whom they are of the same race.

Keywords: occupation; Putrajaya; language choice; interaction; office

PENGENALAN

Pemilihan bahasa dilihat sebagai asas kepada komunikasi yang penting terutama dalam pekerjaan. Bahasa yang dipilih digunakan untuk menyampaikan maklumat, membuat pernyataan dan bertindak sebagai alat perhubungan antara penutur dan pendengar. Dengan adanya pemilihan bahasa, keberkesanan komunikasi itu lebih terjamin dan berjalan dengan lancar. Dalam sebuah organisasi, proses komunikasi merupakan asas pembinaan bagi segala aktiviti. Tanpa kewujudan komunikasi yang berkesan, segala aktiviti akan terbantut, menjadi kaku dan gagal menyampaikan maklumat dengan baik (Jaafar Muhammad, 1996). Penyataan ini turut menunjukkan bahawa komunikasi yang berkesan adalah nadi kepada sesebuah organisasi.

Sesuatu maklumat akan dapat disampaikan dengan jelas berdasarkan pemilihan bahasa yang betul semasa seseorang berkomunikasi. Dalam sebuah masyarakat yang mempunyai pelbagai bahasa, seseorang itu harus memilih satu bahasa atau beberapa bahasa untuk mereka berkomunikasi (Fasold, 1984). Dalam pekerjaan yang memerlukan kakitangannya berurusan dengan pelbagai pelanggan, pemilihan bahasa yang sesuai ketika berinteraksi dengan pelanggan itu sangat penting. Kesan daripada pemilihan bahasa yang sesuai, sesuatu maklumat yang penting dapat disampaikan dengan mudah (Mohammed Azlan, 2020). Di samping itu, dalam pekerjaan masalah pemilihan bahasa akan menjejaskan imej pejabat apatah lagi di pejabat kerajaan yang sering dikunjungi oleh pelbagai pelanggan. Sebagai kakitangan kerajaan yang menawarkan perkhidmatan kepada masyarakat, mereka perlu memastikan komunikasi dengan pelanggan adalah sentiasa baik dan memilih bahasa yang sesuai antara mereka.

Pemilihan bahasa yang sesuai di pejabat kerajaan bukan sahaja untuk kakitangan pengurusan dan profesional, tetapi juga perlu kepada kakitangan kumpulan sokongan seperti kerani yang banyak berada di kaunter perkhidmatan dan tugas harian semasa berurusan dengan

pelanggan daripada pelbagai kaum. Oleh itu, pemilihan bahasa yang sesuai dan dapat difahami perlu diambil perhatian oleh semua kakitangan kerajaan agar maklumat dapat disampaikan dengan jelas. Justeru itu, kajian ini meneliti pemilihan bahasa kakitangan kerajaan semasa bekerja dan berurusan dengan pelanggan di pejabat. Fokus utama kajian ini adalah untuk meneliti pemilihan bahasa antara kakitangan kerajaan dengan pelanggan yang terdiri daripada pelbagai kaum seperti Melayu, Cina, India dan lain-lain. Semasa berurusan di pejabat, seseorang kakitangan itu perlu memilih bahasa yang sesuai untuk berkomunikasi dengan mereka yang berurusan di pejabat tersebut (Ervin-Tripp, 1972). Seseorang itu perlu mengetahui bahasa apa yang sama dipilih ketika berinteraksi agar semua maklumat yang hendak disampaikan itu difahami dan komunikasi mereka akan berjalan dengan lancar (Fishman, 1972; Mohammed Azlan, 2020; Dilah et.al, 2021).

PERMASALAHAN KAJIAN

Bagi mencapai komunikasi yang berkesan, pemilihan bahasa yang sesuai di pejabat perlu diambil perhatian. Setiap komunikasi yang berlaku di pejabat perlu disampaikan dengan jelas dan sempurna sama ada dengan sesama kakitangan dan juga mereka yang berurusan di pejabat kerajaan. Kakitangan kerajaan perlu memilih satu bahasa atau bahasa-bahasa yang dapat difahami bersama oleh pelanggan yang berurusan di pejabat kerajaan. Gayeski (1993) berpendapat komunikasi di pejabat bertujuan untuk mengurangkan ketidakpastian semua pihak. Untuk mengelak ketidakpastian atau masalah dalam komunikasi di pejabat, kajian pemilihan bahasa ini perlu dan diutamakan untuk diketengahkan bagi mengatasi masalah kebahasaan antara kakitangan kerajaan dan pelanggan.

Masalah kebahasaan ini dilihat semakin mencabar terutama di Malaysia apabila pelanggan yang datang berurusan di pejabat kerajaan melibatkan pelbagai kaum (Mohammed Azlan, 2020). Perbezaan bahasa yang terdapat dalam kalangan masyarakat di Malaysia boleh menyebabkan masalah ketika berinteraksi antara satu sama lain. Kesukaran memahami bahasa-bahasa yang pelbagai akan membataskan interaksi pihak yang berkomunikasi. Hal ini bukan sahaja wujud akibat tidak memahami satu-satu bahasa dan akan menyebabkan salah faham akibat tidak memahami apa yang diperkatakan. Dalam hal kakitangan kerajaan, mereka perlu memberi perhatian dalam pemilihan bahasa yang sesuai ketika bertugas agar maklumat dapat difahami dan jelas. Pemilihan bahasa yang sesuai akan mengurangkan masalah komunikasi dan berlakunya salah faham kerana masalah pemilihan bahasa yang tidak sesuai kepada pelanggan. Dengan pemilihan bahasa yang sesuai akan membolehkan semua pihak berkomunikasi dengan sempurna dan lancar.

Selain masalah komunikasi antara kakitangan kerajaan dan pelanggan di pejabat, merujuk kepada perlembagaan, bahasa Melayu perlu digunakan dalam urusan rasmi kerajaan. Penggunaan bahasa Melayu di pejabat kerajaan juga dapat diketahui berdasarkan kajian ini. Setiap kakitangan kerajaan perlu menggunakan bahasa Melayu dalam segala urusan rasmi dan pentadbiran kerajaan seperti mesyuarat, surat-menyurat atau seminar. Sejak 1 September 1967, bahasa kebangsaan hendaklah digunakan bagi maksud rasmi sebagaimana diperuntukkan di bawah seksyen 2 Akta Bahasa Kebangsaan 1963/67 [Akta 32], Seksyen 2 Akta 32, iaitu:

“Bahasa kebangsaan hendaklah digunakan bagi maksud rasmi.

“(2) kecuali sebagaimana yang diperuntukkan dalam akta ini dan tertakluk kepada perlindungan-perindungan yang terkandung dalam Perkara 152 (1) Perlembagaan berhubung dengan mana-mana bahasa lain dan bahasa mana-mana kaum lain di Malaysia bahasa kebangsaan hendaklah digunakan bagi maksud rasmi”

Penggunaan bahasa kebangsaan bagi urusan rasmi Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri diperuntukan di dalam Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 9 Tahun 2011, “PANDUAN PENGGUNAAN BAHASA KEBANGSAAN DALAM PERKHIDMATAN AWAM”. Ini selaras dengan peruntukan di bawah Perkara 152 (6) Perlembagaan Persekutuan yang menyatakan:

“152. (6) Dalam Perkara ini, “maksud rasmi” ertinya apa-apa maksud Kerajaan, sama ada Kerajaan Persekutuan atau Kerajaan Negeri, dan termasuklah apa-apa maksud sesuatu pihak berkuasa awam.”

Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa di pejabat kerajaan telah mempunyai dasar bahasa, iaitu penggunaan bahasa Melayu dan digunakan untuk setiap urusan rasmi. Walau bagaimanapun, hal ini masih menjadi persoalan dalam hal ini adakah kebahasaan utama di pejabat kerajaan sekarang masih menggunakan bahasa Melayu ataupun sebaliknya. Melalui kajian ini akan dapat mengupas hal-hal kebahasaan yang berlaku sama ada bahasa Melayu itu masih utama digunakan ataupun telah ada bahasa lain yang turut digunakan atau bahasa Melayu sudah semakin kurang digunakan.

Hasil kajian lepas berkaitan dengan pemilihan bahasa di pejabat perlu dilihat semula dan perlu diberi perhatian. Oleh yang demikian, satu kajian perlu dilakukan agar kajian seperti ini terutama di pejabat kerajaan dapat dikembangkan, dijadikan rujukan serta dapat didokumentasikan sebagai sumber maklumat yang dapat membantu kakitangan kerajaan yang bekerja di pejabat kerajaan terutama di Putrajaya. Merujuk kepada kajian-kajian lepas yang telah diteliti berkaitan masalah penggunaan dan pemilihan bahasa di pejabat, beberapa kajian menarik dan berkaitan dengan kajian ini oleh beberapa orang sarjana bahasa, iaitu Asmah (1985), Nik Safiah Karim (1995), Shanta-Nair (2000) dan Elaine Moris (1998). Kajian Asmah membincangkan penggunaan bahasa Melayu dalam urusan rasmi di pejabat-pejabat kerajaan di negeri Sarawak. Kajian Nik Safiah (1995) pula telah meneliti mengenai bahasa-bahasa yang digunakan dalam urusan di bank. Kajian Shanta Nair (2000) dan Elaine Moris (1998) pula telah mengkaji pemilihan bahasa yang dikaitkan dengan urusan perniagaan. Kebanyakan kajian mengenai penggunaan dan pemilihan bahasa di pejabat telah dilakukan di pejabat swasta seperti di syarikat-syarikat perniagaan. Hasil daripada kajian tersebut menunjukkan bahawa bahasa Inggeris menjadi bahasa utama dan bahasa pengantar di pejabat swasta. Hal ini kerana, pejabat swasta tidak mempunyai dasar bahasanya yang tersendiri dan pekerja bebas menggunakan bahasa yang diketahui. Walau bagaimanapun, kajian pemilihan dan penggunaan bahasa di pejabat kerajaan masih kurang diteliti. Kajian mengenai penggunaan bahasa di pejabat kerajaan hanya pernah dilakukan oleh Asmah (1985a). Beliau mengkaji penggunaan bahasa di pejabat kerajaan di negeri Sarawak. Hasil kajian Asmah menunjukkan bahawa bahasa Inggeris tinggi digunakan di pejabat kerajaan negeri Sarawak.

Masalah mengenai bahasa yang digunakan oleh kakitangan yang bertugas di pejabat, sama ada sesuai atau tidak dan adakah bahasa Melayu masih menjadi pemilihan semasa berkomunikasi di pejabat akan ditekankan juga dalam kajian ini. Permasalahan- permasalahan ini menunjukkan perlunya satu kajian yang baru dilakukan melibatkan penggunaan dan pemilihan bahasa di pejabat kerajaan. Justeru itu, kajian pemilihan bahasa dalam kalangan kakitangan kerajaan ini dapat mengetahui bahasa utama di pejabat kerajaan dan juga dapat mengetahui kedudukan bahasa Melayu seperti yang disebutkan dalam Akta Bahasa Kebangsaan.

Kajian ini mengkaji pemilihan bahasa oleh kakitangan kerajaan ketika mereka berinteraksi dengan pelanggan yang mempunyai urusan di pejabat kerajaan. Kajian pemilihan bahasa sememangnya satu kajian yang sesuai dilakukan kerana komunikasi yang berlangsung semasa

berurusan di pejabat melibatkan pelbagai latar belakang kaum dan bahasa. Hasil kajian ini juga dapat mengetahui bahasa atau bahasa-bahasa yang biasa dan dipilih untuk digunakan antara kakitangan kerajaan dan para pelanggan mereka. Dalam masa yang sama, kajian ini akan dapat mengetahui kedudukan bahasa Melayu di pejabat kerajaan di Putrajaya.

TINJAUAN KAJIAN LEPAS

Pemilihan bahasa di pejabat merupakan satu perkara yang sangat penting bagi semua kakitangan kerajaan terutama kepada kakitangan yang berurusan dengan pelanggan mereka yang terdiri daripada pelbagai kaum dan bahasa yang berbeza-beza. Pemilihan bahasa yang sesuai dan jelas dapat mengelakkan sebarang masalah dalam menyampaikan maklumat yang berguna. Terdapat beberapa pengkaji bahasa membuat kajian pemilihan bahasa di pejabat, sama ada pejabat kerajaan, swasta dan perniagaan. Antara pengkaji-pengkaji yang mengkaji pemilihan bahasa di pejabat adalah Asmah (1985a), Nik Safiah (1995), Shanta Nair (2000), Marlyna (2000), Kamisah, Misyana dan Roselina (2003) dan Kamisah (2007).

Asmah (1985a) telah mengkaji penggunaan bahasa Malaysia di Jabatan-Jabatan Kerajaan, Badan Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan di Sarawak. Tujuan kajian Asmah adalah untuk mendapatkan maklumat penggunaan bahasa pengantar dalam urusan pentadbiran kerajaan. Asmah mengkaji bahasa apa yang dominan digunakan dalam setiap urusan di pejabat-pejabat kerajaan di negeri Sarawak. Selain itu, kajian ini juga telah dapat mengenal pasti masalah-masalah yang dihadapi oleh sesebuah jabatan atau institusi dan individu pekerja berkaitan dengan masalah kebahasaan. Bagi mengumpulkan data dalam kajiannya, Asmah telah menggunakan kaedah soal selidik, temu bual bersemuka dan temu bual melalui telefon. Hasil daripada kajian ini mendapati terdapat tiga pola penggunaan rasmi di Sarawak, iaitu pola penggunaan bahasa Inggeris, pola penggunaan bahasa Melayu dan pola bahasa Inggeris-bahasa Melayu. Pola penggunaan bahasa Inggeris merupakan bahasa yang utama digunakan dalam urusan rasmi di pejabat kerajaan.

Kajian lain berkaitan dengan penggunaan bahasa di pejabat adalah kajian oleh Nik Safiah (1995). Nik Safiah membuat laporan kaji selidik penggunaan bahasa Melayu dalam bidang kewangan dan bank. Tujuan utama kajian beliau adalah untuk mengetahui dasar bahasa dan pelaksanaan bahasa Melayu di institusi kewangan dan bank. Selain itu, tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui keluasan penggunaan bahasa Melayu dalam urusan kewangan dan perbankan dan untuk mengenal pasti masalah penggunaan bahasa dalam kalangan pengguna di institusi kewangan dan bank. Dalam kajian ini, Nik Safiah menggunakan kaedah soal selidik bagi mendapatkan data kajian di samping kaedah pemerhatian turut serta, dan temu bual. Secara keseluruhan kajian ini mendapati bahawa tahap penguasaan bahasa Melayu dalam bidang kewangan dan bank adalah rendah kerana para eksekutif dan pekerja di institusi kewangan dan bank kurang menggunakan bahasa Melayu dalam urusan-urusan syarikat dan institusi. Kajian ini telah membuktikan bahawa bahasa Melayu amat kurang penggunaannya di institusi kewangan dan perbankan di Malaysia.

Shanta Nair (2000) telah membuat kajian berkenaan dengan pemilihan bahasa dalam sesuatu perniagaan. Kajian ini telah dibukukan yang bertajuk '*Language Choice and Communication in Malaysian Business.*' Dalam kajian ini, Shanta menggunakan kaedah pemerhatian turut serta dan membuat rakaman penggunaan bahasa oleh pekerja di organisasi perniagaan yang dipilih. Hasil kajian yang dilakukan Shanta telah mendapati pemilihan bahasa pekerja-pekerja dalam bidang perniagaan adalah berubah-ubah dan bercampur-campur antara bahasa Melayu-Inggeris.

Marlyna (2000) telah mengkaji penggunaan bahasa dalam sektor komersial berdasarkan fungsi komunikasi dan keperluan syarikat dalam beberapa syarikat yang terlibat. Kajian Marlyna ini telah menemui hasil yang menarik, iaitu aspek penggunaan bahasa yang dikaji sebahagian besarnya ditentukan oleh jenis syarikat dan pelanggan mereka. Dapatan kajian oleh Marlyna mendapati bahasa Melayu telah digunakan dengan meluas untuk komunikasi dalaman atau dengan pelanggan. Marlyna (2000) mencadangkan supaya penggunaan bahasa boleh berubah jika pelanggan lebih bersifat antarabangsa atau global. Walau bagaimanapun, terdapat bukti yang menunjukkan penggunaan bahasa Inggeris dan penggunaan dwibahasa bahasa antara pegawai atasan syarikat (bahasa Melayu+bahasa Inggeris dan bahasa Cina+bahasa Inggeris).

Kamisah, Misyana dan Roselina (2003) turut mengkaji pemilihan dan penggunaan bahasa di pejabat. Dalam kajian ini, pengkaji mendapati bahawa bahasa Melayu merupakan bahasa utama dalam komunikasi di organisasi awam disebabkan mereka perlu memberi sokongan kepada dasar bahasa kebangsaan. Walau bagaimanapun, penggunaan bahasa Inggeris juga telah tersebar luas dalam organisasi-organisasi yang dikaji. Penggunaan bahasa Inggeris bergantung kepada pelanggan, topik, konteks, saluran yang digunakan dan kesan daripada bahasa yang mereka gunakan. Bahasa Inggeris sering digunakan oleh ketua-ketua jabatan dan pegawai kanan ketika dalam mesyuarat dan perbincangan. Namun, perkara itu tidak bermaksud bahawa interaksi yang digunakan sepenuhnya menggunakan bahasa Inggeris. Terdapat peraturan yang mereka perlu patuhi seperti penggunaan 'letter head' dalam mesyuarat rasmi dan perhimpunan. Selain itu, Kamisah (2007) telah menjalankan kajian ke atas pemilihan dan penggunaan bahasa dalam sesi latihan di organisasi awam Malaysia. Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengenal pasti pemilihan dan penggunaan bahasa pekerja dalam domain formal di organisasi awam dan juga penggunaan bahasa dalam wacana sesi latihan di organisasi yang dikaji. Metodologi yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah kaedah soal selidik dan temu bual. Hasil kajian ini telah mendapati bahawa penggunaan bahasa Melayu dalam urusan rasmi tidak dipatuhi oleh organisasi kerajaan. Penggunaan bahasa banyak bergantung kepada tahap institusi masyarakat dan penutur serta tujuan dalam berkomunikasi. Selain itu, pekerja di organisasi yang terlibat lebih cenderung memilih dan menggunakan bahasa Melayu kolokial dan bahasa Inggeris variasi tempatan ketika berinteraksi.

Berdasarkan kajian lepas yang telah dibincangkan, banyak perkara berkaitan penggunaan dan pemilihan bahasa adalah sesuatu yang sangat penting kepada seseorang kakitangan kerajaan utamanya yang perlu berkomunikasi dan berurusan dengan pelanggan yang terdiri daripada pelbagai kaum dan bahasa yang berbeza-beza berurusan di pejabat. Komunikasi yang baik perlu diberi perhatian supaya semua maklumat yang disampaikan menjadi jelas dan mudah difahami oleh pelanggan. Pemilihan bahasa merupakan salah satu faktor dalam keberkesanan komunikasi yang berlangsung di pejabat kerajaan, swasta atau perniagaan. Oleh itu, ternyata kajian ini dapat memenuhi keperluan kajian kebahasaan yang terdapat di pejabat di Malaysia. Kewujudan kosa ilmu atau kajian lepas ini dapat membantu penulis untuk melakukan kajian dengan lebih baik lagi.

KERANGKA DOMAIN DAN KAJIAN PEMILIHAN BAHASA

Kajian pemilihan bahasa di pejabat kerajaan ini berlandaskan kerangka domain yang telah dipelopori oleh Fishman (1972). Aplikasi domain ini berlandaskan situasi pemilihan bahasa dalam sebuah masyarakat bahasa (Mohammed Azlan, 2020). Dalam hal ini, huraian Fishman bertumpu kepada penelitian hubungan aspek linguistik dengan kategori sosial seperti topik, hubungan dan peranan serta tempat mempunyai hubungan dengan pemilihan bahasa yang khusus. Topik,

hubungan, peranan serta tempat merupakan faktor penting yang menyumbang kepada pembentukan domain. Fishman (1972) juga telah mengemukakan ‘*who speaks what language to whom and when*’ untuk kajian pemilihan bahasa. ‘*Who speaks what language to whom and when*’ sebagai suatu kaedah terbaik untuk mengklasifikasikan situasi sosial dalam tiga ciri yang tertentu, iaitu tempat, hubungan-peranan dan topik. Ketiga-tiga ciri ini dapat membentuk satu set domain biasa. Melalui analisis domain, data-data yang diperolehi dari lapangan dapat menerangkan jenis kod atau bahasa yang biasa dipilih oleh penutur (berdasarkan situasi dan tempat sesuatu komunikasi tersebut berlaku) (Dilah et.al 2021). Dalam kajian ini, kakitangan kerajaan di pejabat kerajaan merupakan domain kajian yang berurusan dengan pelanggan yang datang ke pejabat tersebut. Pernyataan ini sejajar dengan pandangan Nor Hisham (1994) yang mengatakan bahawa analisis domain membolehkan penyelidik memahami fenomena pemilihan bahasa dan mengesan sebarang perbezaan bahasa berdasarkan tatatingkat sosial dan situasi dalam sesebuah masyarakat. Situasi sosial ini biasanya dihadkan oleh satu set peraturan perilaku umum, dengan kata lain corak sosial berinteraksi dengan tingkah laku seseorang individu. Dari segi mengklasifikasi jenis-jenis domain, Holmes (2013) mengatakan bahawa jika penutur berada di rumah dan bercakap dengan ahli keluarga tentang topik harian, situasi tersebut dapat diklasifikasikan sebagai “domain kekeluargaan”. Manakala interaksi yang berlaku di kawasan kejiranan dikenali sebagai “domain kejiranan”. Dalam erti kata yang mudah, setiap interaksi yang berlaku dalam kelompok masyarakat dapat diklasifikasikan dalam domain yang tersendiri (Dilah et.al, 2021).

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti bahasa atau bahasa-bahasa yang dipilih terutamanya kedudukan bahasa Melayu oleh kakitangan kerajaan ketika berinteraksi dengan pelanggan di pejabat kerajaan Putrajaya. Selain itu, objektif kedua adalah untuk mengelompokkan pemilihan bahasa kakitangan kerajaan yang memilih satu bahasa sahaja, dua bahasa, tiga bahasa dan seterusnya. Objektif yang terakhir adalah untuk menentukan apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan bahasa kakitangan kerajaan ketika mereka berinteraksi dengan pelanggan di pejabat kerajaan Putrajaya.

METODOLOGI KAJIAN

Secara keseluruhannya, kaedah kajian ini adalah kajian di lapangan untuk mendapatkan data pemilihan bahasa kakitangan kerajaan di Putrajaya iaitu, kaedah soal selidik dan temu bual. Kaedah ini merupakan kaedah untuk mendapatkan maklumat kajian secara menyeluruh dalam kawasan yang luas atau meliputi jumlah responden yang ramai. Pada bahagian yang seterusnya akan membincangkan proses-proses yang penting dalam kajian lapangan pemilihan bahasa kajian ini. Kajian di lapangan merupakan kaedah yang sesuai untuk mendapatkan data pemilihan bahasa daripada responden dan dijalankan di sekitar Putrajaya. Proses-proses yang penting dalam kajian lapangan pada peringkat awalnya ialah menyediakan soal selidik, merangka soalan, mengedarkan soal selidik, merangka temu bual, menentukan analisis data yang sesuai dengan keseluruhan kajian dan analisis dilakukan untuk mendapatkan hasil kajian (Chua, 2006). Pengumpulan data kajian akan dilakukan secara berperingkat, iaitu melakukan kajian rintis, mengedarkan borang soal selidik dan menemu bual responden.

KAEDAH SOAL SELIDIK DAN TEMU BUAL

Seramai 400 orang responden yang terdiri daripada kaum Melayu, Cina dan India diperlukan dalam kajian ini. Responden-responden ini dipilih secara rawak di pejabat kerajaan di Putrajaya. Secara lebih terperinci, soalan soal selidik yang digunakan dalam kajian ini berbentuk soalan tertutup dan mengandungi jawapan aneka pemilihan. Responden hanya perlu menanda (✓) jawapan berpandukan jawapan-jawapan pemilihan bahasa yang telah disediakan.

Dalam kajian ini, domain tempat kerja digunakan bagi mengumpul data pemilihan bahasa. Borang soal selidik ditulis dalam bahasa Melayu. Masa yang diambil untuk menjawab setiap soalan antara 5 minit sahaja. Kaedah temu bual dilakukan bagi mendapatkan faktor-faktor bahasa yang dipilih oleh responden ketika mereka berinteraksi dengan pelanggan daripada pelbagai kaum di pejabat kerajaan. Temu bual dilakukan secara separa berstruktur dalam suasana yang tidak formal.

Pengumpulan maklumat menggunakan kaedah temu bual separa berstruktur memerlukan perancangan yang teliti dan penemu bual perlu menyediakan beberapa soalan terlebih dahulu soalan-soalan tersebut perlulah direka bentuk agar terbuka dan soalan berikutnya tidak dapat dirancang kerana bergantung kepada jawapan daripada responden. Persediaan yang teliti sebelum temu bual dijalankan akan dapat menjamin setiap proses temu bual berjalan dengan lancar. Langkah-langkah temu bual ini telah disesuaikan mengikut Mohammed Azlan (2011) dan Chua (2006).

RESPONDEN

Kajian pemilihan bahasa ini bertujuan memberi gambaran sebenar pemilihan bahasa yang digunakan oleh kakitangan kerajaan ketika mereka berinteraksi dan berurusan dengan pelanggan semasa bertugas di pejabat. Bilangan responden yang terlibat dalam kajian ini adalah seramai 400 orang. Responden dipilih di sekitar pejabat kerajaan di Putrajaya. Responden terdiri daripada mereka yang berkerja di pejabat kerajaan, yang terdiri daripada kaum Melayu, Cina dan India. Pengkategorian responden (kakitangan kerajaan) dan pelanggan dapat dijelaskan dalam jadual di bawah.

JADUAL 1. Responden Kajian dan Pelanggan Yang Berurusan di Pejabat Kerajaan di Putrajaya.

Responden (kakitangan kerajaan)	Pelanggan	Tempat/ situasi
Melayu	Melayu, Cina, India, lain-lain	Kaunter Khidmat Pelanggan, bilik
Cina	Melayu, Cina, India, lain-lain	perbincangan dan tugas harian
India	Melayu, Cina, India, lain-lain	(Bersemuka)

ANALISIS DATA

Setiap jawapan dari borang soal selidik akan dikelaskan mengikut pemilihan bahasa dan dianalisis berdasarkan jumlah dan peratusan (%). Jumlah dan peratusan digunakan untuk membandingkan pemilihan bahasa kakitangan berbangsa Melayu, Cina dan India. Hasil analisis data untuk pengiraan jumlah dan peratusan akan dipersembahkan dalam bentuk jadual dan graf.

PEMILIHAN BAHASA KAKITANGAN MELAYU

Seramai 320 orang kakitangan Melayu telah menjawab soalan dalam soal selidik. Situasi pemilihan bahasa dalam kajian ini ialah ketika kakitangan Melayu berkomunikasi dengan pelanggan daripada pelbagai kaum (pelanggan Melayu, Cina, India dan lain-lain) di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian.

JADUAL 2. Pemilihan Bahasa Kakitangan Melayu Semasa Bertugas di Kaunter Khidmat Pelanggan, Bilik Perbincangan Dan Tugas Harian

Pemilihan Bahasa	Kakitangan Kerajaan Responden Melayu				Jumlah	Peratus (%)
	Melayu	Pelanggan Cina	India	Lain-lain		
Bahasa Melayu sahaja	144	53	55	72	324	29
Bahasa Melayu dan bahasa Inggeris	47	160	158	142	507	45
Bahasa Melayu dan bahasa rojak	82	26	26	33	167	15
Bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak	7	37	37	28	109	9
Bahasa Inggeris sahaja	0	4	4	5	13	2
	Jumlah Keseluruhan				112	100

Dapatan pemilihan bahasa responden Melayu di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian menunjukkan:

1. Apabila berkomunikasi dengan pelanggan Melayu:
 - a) 144 orang memilih bahasa Melayu sahaja.
 - b) 82 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa rojak.
 - c) 47 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
 - d) 7 orang memilih sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.
2. Apabila berkomunikasi dengan pelanggan Cina:
 - a) 160 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
 - b) 53 orang memilih bahasa Melayu.
 - c) 37 orang memilih sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.
 - d) 26 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa rojak.
 - e) 4 orang memilih bahasa Inggeris sahaja.
3. Apabila berkomunikasi dengan pelanggan India:
 - a) 158 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
 - b) 55 orang memilih bahasa Melayu sahaja.
 - c) 37 orang memilih sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.
 - d) 26 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa rojak.
 - e) 4 orang memilih sama ada bahasa Inggeris.

4. Apabila berkomunikasi dengan pelanggan selain pelanggan Melayu, Cina, India:

- a) 142 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
- b) 72 orang memilih bahasa Melayu sahaja.
- c) 33 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa rojak.
- d) 28 orang memilih sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.
- e) 5 orang memilih bahasa Inggeris sahaja.

Jumlah keseluruhan pemilihan bahasa di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian dalam komunikasi kakitangan Melayu ialah:

- f) 507 orang (45%) memilih bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
- g) 324 orang (29%) memilih bahasa Melayu sahaja.
- h) 167 orang (15%) memilih bahasa Melayu dan bahasa rojak.
- i) 109 orang (9%) memilih bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.
- j) 13 orang (2%) memilih bahasa Inggeris sahaja.

Pemilihan bahasa di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian secara keseluruhannya kakitangan Melayu telah memilih lima bahasa ketika berkomunikasi dengan pelanggan pelbagai kaum di pejabat kerajaan Putrajaya. Bahasa utama yang cenderung dipilih ketika berkomunikasi dengan pelanggan adalah bahasa Melayu dan bahasa Inggeris. Selain itu, kakitangan Melayu ada memilih bahasa rojak Melayu-Inggeris.

PEMILIHAN BAHASA KAKITANGAN CINA

Seramai 40 orang kakitangan Cina telah menjawab soalan borang soal selidik. Pemilihan bahasa dalam kajian ini adalah ketika kakitangan Cina berkomunikasi dengan pelanggan daripada pelbagai kaum di pejabat kerajaan.

JADUAL 3. Pemilihan Bahasa Kakitangan Cina Semasa Bertugas di Kaunter Khidmat Pelanggan, Bilik Perbincangan dan Tugas Harian

Kakitangan Kerajaan Responden Cina						
Pemilihan Bahasa	Pelanggan				Jumlah	Peratus (%)
	Melayu	Cina	India	Lain-lain		
Bahasa Melayu sahaja	2	0	0	0	2	1
Bahasa Melayu dan bahasa Inggeris	36	10	18	23	87	39
Bahasa Melayu dan bahasa rojak	6	0	5	8	19	9
Bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Cina	0	3	0	0	3	2
Bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak	11	0	3	4	18	8
Bahasa Inggeris sahaja	0	0	29	20	49	22
Bahasa Inggeris dan bahasa Cina	0	33	0	0	33	15
Bahasa Cina sahaja	0	9	0	0	9	4
Jumlah Keseluruhan					220	100

Dapatan pemilihan bahasa kakitangan Cina di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian menunjukkan:

1. Apabila berkomunikasi dengan pelanggan Melayu:
 - a) 36 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
 - b) 11 orang memilih sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.
 - c) 6 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa rojak.
 - d) 2 orang memilih bahasa Melayu sahaja.
2. Apabila berkomunikasi dengan pelanggan Cina:
 - a) 33 orang memilih sama ada bahasa Inggeris dan bahasa Cina.
 - b) 10 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
 - c) 9 orang memilih bahasa Cina sahaja.
 - d) 3 orang memilih sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Cina.
3. Apabila berkomunikasi dengan pelanggan India:
 - a) 29 orang memilih bahasa Inggeris.
 - b) 18 orang memilih bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
 - c) 5 orang memilih bahasa Melayu dan bahasa rojak.
 - d) 3 orang memilih bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.
4. Apabila berkomunikasi dengan pelanggan selain pelanggan Melayu, Cina, India:
 - a) 23 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
 - b) 20 orang memilih bahasa Inggeris sahaja.
 - c) 8 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa rojak.
 - d) 4 orang memilih sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.

Jumlah keseluruhan pemilihan bahasa di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian dalam komunikasi kakitangan Cina ialah:

- a) 87 orang (39%) memilih bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
- b) 49 orang (22%) memilih bahasa Inggeris sahaja.
- c) 33 orang (15%) memilih bahasa Inggeris dan bahasa Cina.
- d) 19 orang (9%) memilih bahasa Melayu dan bahasa rojak.
- e) 18 orang (8%) memilih bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.
- f) 9 orang (4%) memilih bahasa Cina sahaja.
- g) 3 orang (2%) memilih bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Cina.
- h) 2 orang (1%) memilih bahasa Melayu sahaja.

Secara keseluruhannya, kakitangan Cina telah memilih lapan bahasa ketika berkomunikasi dengan pelanggan pelbagai kaum di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian. Bahasa utama yang cenderung dipilih ketika berkomunikasi dengan pelanggan adalah bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.

Pemilihan bahasa oleh kakitangan Cina yang utama ketika berkomunikasi dengan pelanggan Melayu adalah bahasa Melayu dan bahasa Inggeris. Bahasa Inggeris dan bahasa Cina menjadi bahasa utama yang dipilih ketika berkomunikasi dengan pelanggan sesama Cina, dan dengan pelanggan India memilih bahasa Inggeris. Bagi bahasa pemilihan ketika berkomunikasi dengan lain-lain, kakitangan Cina memilih bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.

PEMILIHAN BAHASA KAKITANGAN INDIA

40 orang responden India telah menjawab soalan borang soal selidik. Jadual di bawah memaparkan jumlah dan peratusan pemilihan bahasa untuk kakitangan India di pejabat kerajaan di Putrajaya.

JADUAL 4. Pemilihan Bahasa Kakitangan India Semasa Bertugas di Kaunter Khidmat Pelanggan, Bilik Perbincangan dan Tugas Harian

Pemilihan Bahasa	Kakitangan Kerajaan Responden India				Jumlah	Peratus (%)
	Melayu	Pelanggan Cina	India	Lain-lain		
Bahasa Melayu sahaja	1	1	0	5	7	3
Bahasa Melayu dan bahasa Inggeris	55	7	3	24	99	38
Bahasa Melayu dan bahasa rojak	2	0	0	1	3	2
Bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Tamil	0	0	2	0	2	1
Bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak	7	1	0	5	13	5
Bahasa Inggeris sahaja	0	46	2	30	78	30
Bahasa Inggeris dan bahasa Tamil	0	0	40	0	40	15
Bahasa Tamil sahaja	0	0	18	0	18	6
Jumlah Keseluruhan					260	100

Dapatan pemilihan bahasa responden India domain di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian menunjukkan:

1. Apabila berkomunikasi dengan pelanggan Melayu:
 - a) 55 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
 - b) 7 orang memilih sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.
 - c) 2 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa rojak.
 - d) 1 orang memilih bahasa Melayu sahaja.
2. Apabila berkomunikasi dengan pelanggan Cina:
 - a) 46 orang memilih bahasa Inggeris sahaja.
 - b) 17 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
 - c) 1 orang memilih bahasa Melayu sahaja.
 - d) 1 orang memilih sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.

3. Apabila berkomunikasi dengan pelanggan sesama India,:
 - a) 40 orang memilih sama ada bahasa Inggeris dan bahasa Tamil.
 - b) 18 orang memilih bahasa Tamil sahaja.
 - c) 3 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
 - d) 2 orang memilih sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Tamil.
 - e) 2 orang memilih bahasa Inggeris sahaja.

4. Apabila responden India berkomunikasi dengan pelanggan selain pelanggan Melayu, Cina, India, responden India memilih:
 - a) 30 orang memilih bahasa Inggeris sahaja.
 - b) 24 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
 - c) 5 orang memilih bahasa Melayu sahaja.
 - d) 5 orang memilih sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.
 - e) 1 orang memilih sama ada bahasa Melayu dan bahasa rojak.

Jumlah keseluruhan pemilihan bahasa kakitangan India di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian dalam komunikasi di pejabat ialah:

- a. 99 orang (38%) memilih bahasa Melayu dan bahasa Inggeris.
- b. 78 orang (30%) memilih bahasa Inggeris sahaja.
- c. 40 orang (15%) memilih bahasa Inggeris dan bahasa Tamil.
- d. 18 orang (6%) memilih bahasa Tamil sahaja.
- e. 13 orang (5%) memilih bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak.
- f. 7 orang (3%) memilih bahasa Melayu sahaja.
- g. 3 orang (2%) memilih bahasa Melayu dan bahasa rojak.
- h. 2 orang (1%) memilih bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Tamil.

Secara keseluruhannya, kakitangan kerajaan berbangsa India telah memilih lapan bahasa ketika berkomunikasi dengan pelanggan. Bahasa utama yang cenderung dipilih ketika berkomunikasi dengan pelanggan adalah bahasa Melayu dan bahasa Inggeris. Selain bahasa Melayu dan bahasa Inggeris, kakitangan kerajaan berbangsa India memilih bahasa Inggeris, bahasa Melayu dan bahasa rojak, dan bahasa Tamil. Pemilihan bahasa kakitangan kerajaan berbangsa India bertukar ganti pemilihan bahasa apabila berkomunikasi dengan pelanggan yang pelbagai kaum. Bahasa utama yang dipilih ketika berkomunikasi dengan pelanggan Melayu adalah bahasa Melayu dan bahasa Inggeris, manakala bahasa Inggeris menjadi bahasa utama yang dipilih ketika berkomunikasi dengan pelanggan Cina, sesama kaum India dan lain-lain kaum. Kakitangan berbangsa India utama memilih bahasa Inggeris dan bahasa Tamil bagi pelanggan sesama India.

ANALISIS KESELURUHAN DAPATAN PEMILIHAN BAHASA KAKITANGAN KERAJAAN DI PUTRAJAYA

Dapatan yang dipaparkan dalam bahagian ini dibina daripada dapatan yang telah dianalisis secara kekerapan (jumlah) dan peratusan seperti yang dipaparkan dalam jadual dan bahagian sebelumnya. Daripada pemaparan data itu telah dapat dirumuskan bahawa pemilihan bahasa kakitangan kerajaan di pejabat kerajaan Putrajaya berdasarkan tiga kelompok pemilihan bahasa, iaitu kelompok pemilihan hanya satu bahasa, kelompok pemilihan dua bahasa dan kelompok pemilihan tiga bahasa. Setiap paparan dan rumusan data disertakan dengan jadual dan carta pai.

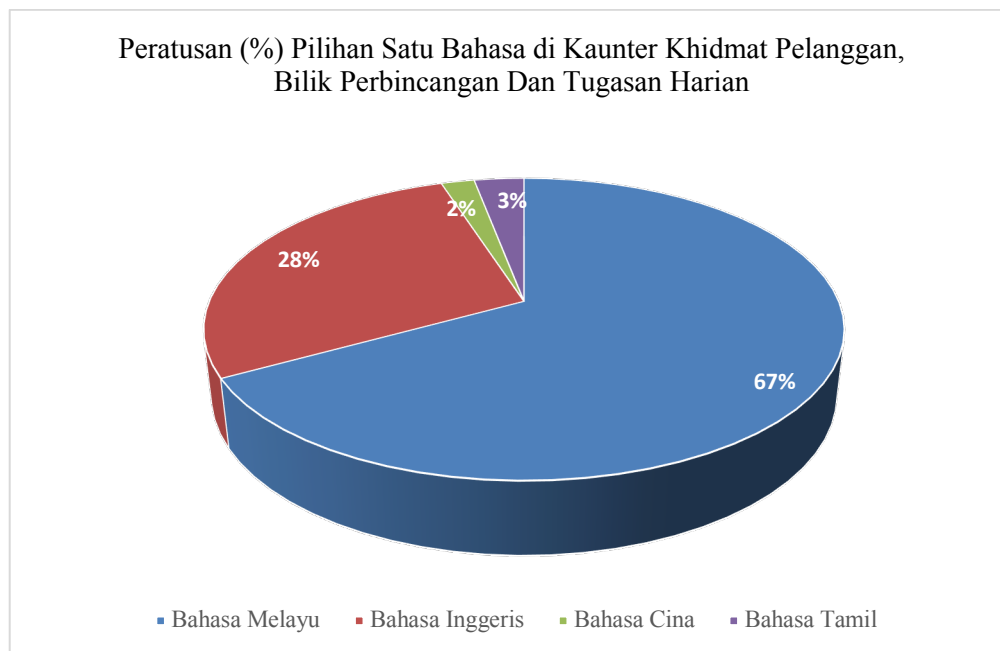
JUMLAH KESELURUHAN PEMILIHAN BAHASA DI KAUNTER KHIDMAT PELANGGAN, BILIK PERBINCANGAN DAN TUGASAN HARIAN

Pemilihan bahasa di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian oleh responden Melayu, Cina dan India ketika mereka berkomunikasi dan berurusan dengan pelanggan Melayu, Cina, India dan lain-lain. Jadual di bawah menunjukkan jumlah keseluruhan pemilihan bahasa responden Melayu, Cina dan India di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian di pejabat kerajaan yang hanya memilih satu pemilihan bahasa.

JADUAL 5. Jumlah Keseluruhan Pemilihan Bahasa di Kaunter Khidmat Pelanggan,
Bilik Perbincangan dan Tugas Harian Pemilihan Satu Bahasa

Pemilihan Satu Bahasa	Jumlah	Peratus (%)
Bahasa Melayu	333	67
Bahasa Inggeris	140	28
Bahasa Cina	9	2
Bahasa Tamil	18	3
Jumlah Keseluruhan	500	100

Pemilihan bahasa utama kakitangan kerajaan di Putrajaya yang memilih satu bahasa sahaja adalah paling tinggi memilih bahasa Melayu. Pemilihan bahasa yang kedua tinggi adalah bahasa Inggeris, diikuti oleh bahasa Tamil dan bahasa Cina. Bahasa Melayu dan bahasa Inggeris telah dipilih oleh kakitangan Melayu, Cina dan India. Bahasa Cina hanya dipilih oleh kakitangan Cina dan bahasa Tamil hanya dipilih oleh kakitangan India sahaja.

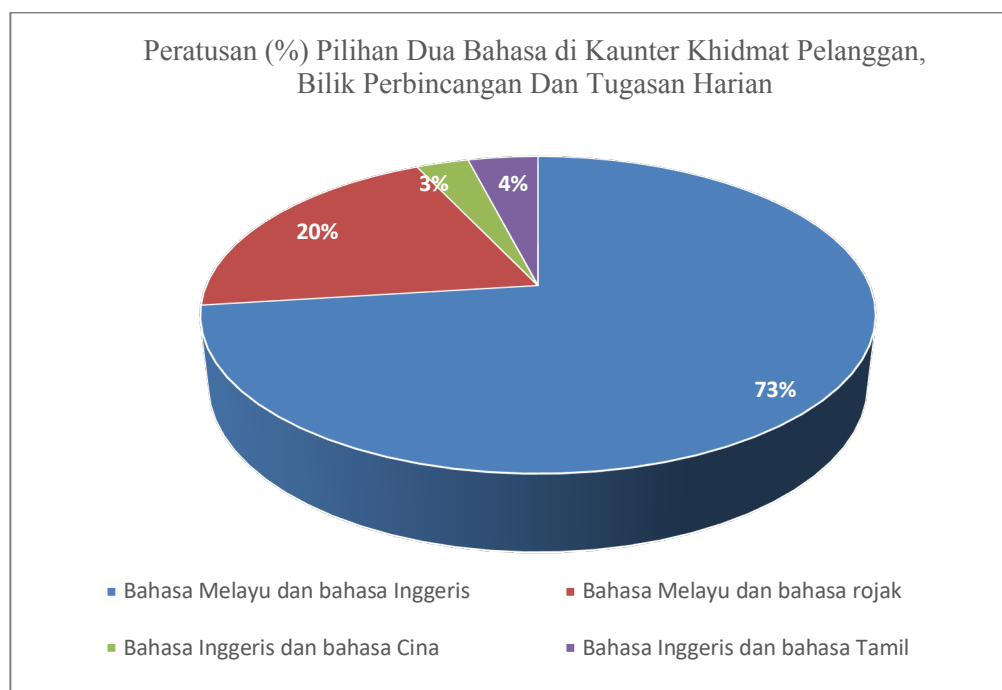


CARTA PAI 1. Jumlah Keseluruhan Pemilihan Bahasa di Kaunter Khidmat Pelanggan, Bilik Perbincangan dan Tugasan Harian
 Pemilihan Satu Bahasa

JADUAL 6. Jumlah Keseluruhan Pemilihan Bahasa di Kaunter Khidmat Pelanggan, Bilik Perbincangan dan Tugasan Harian
 Pemilihan Dua Bahasa

Pemilihan Dua Bahasa	Jumlah	Peratus (%)
Bahasa Melayu dan bahasa Inggeris	393	60
Bahasa Melayu dan bahasa rojak	189	29
Bahasa Inggeris dan bahasa Cina	33	5
Bahasa Inggeris dan bahasa Tamil	40	6
Jumlah Keseluruhan	655	100

Pemilihan bahasa utama kakitangan kerajaan di Putrajaya yang memilih dua bahasa semasa mereka berurusan dengan pelanggan utama sekali adalah sama ada pemilihan bahasa Melayu dan bahasa Inggeris diikuti oleh pemilihan bahasa sama ada bahasa Melayu dan bahasa rojak, seterusnya pemilihan bahasa bahasa Inggeris dan bahasa Tamil dan paling kurang adalah pemilihan bahasa Inggeris dan bahasa Cina. Pemilihan bahasa sama ada bahasa Melayu dan bahasa Inggeris dan bahasa Melayu dan bahasa rojak telah dipilih oleh kakitangan Melayu, Cina dan India. Pemilihan bahasa Inggeris atau bahasa Cina hanya dipilih oleh kakitangan Cina dan pemilihan bahasa bahasa Inggeris dan bahasa Tamil hanya kakitangan Tamil sahaja.

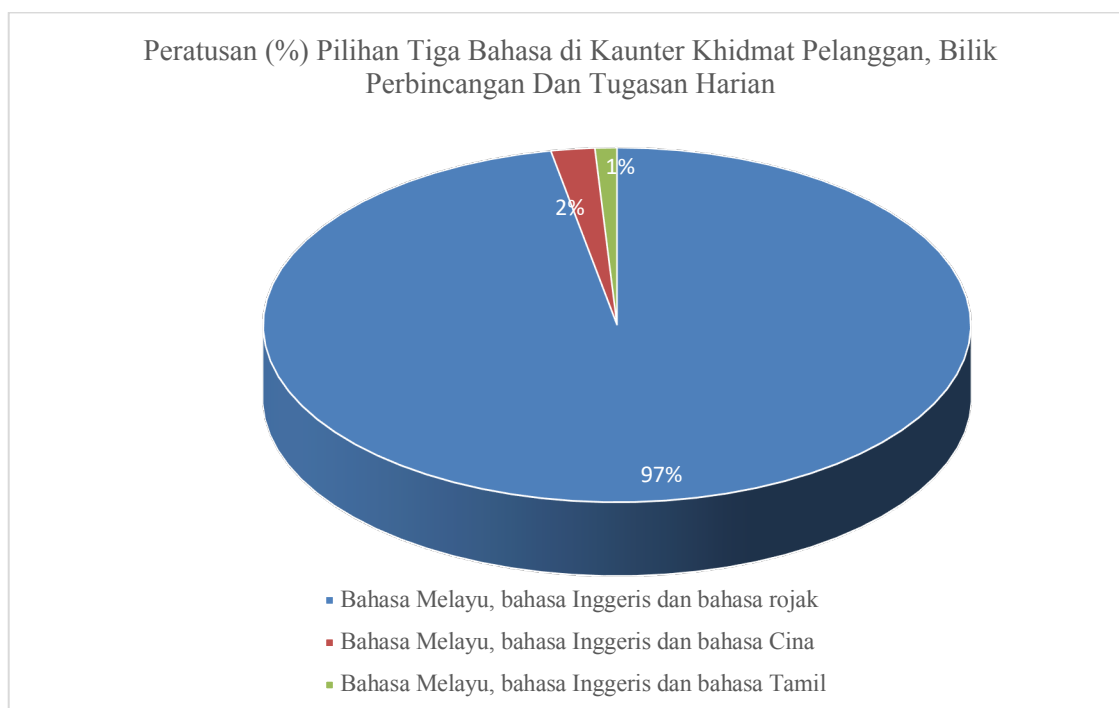


CARTA PAI 2. Jumlah Keseluruhan Pemilihan Bahasa di Kaunter Khidmat Pelanggan, Bilik Perbincangan dan Tugasan Harian
 Pemilihan Dua Bahasa

JADUAL 7. Jumlah Keseluruhan Pemilihan Bahasa di Kaunter Khidmat Pelanggan, Bilik Perbincangan dan Tugasan Harian
 Pemilihan Tiga Bahasa

Pemilihan Tiga Bahasa	Jumlah	Peratus (%)
Bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak	140	97
Bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Cina	3	2
Bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Tamil	2	1
Jumlah Keseluruhan	145	100

Selain satu dan dua pemilihan bahasa semasa kakitangan kerajaan berurusan dengan pelanggan di pejabat kerajaan di Putrajaya, terdapat juga tiga pemilihan bahasa yang ada digunakan oleh kakitangan kerajaan di Putrajaya. Tiga pemilihan bahasa yang utama adalah pemilihan bahasa sama ada bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak, diikuti oleh bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Cina dan bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Tamil. Pemilihan bahasa bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa rojak adalah oleh kakitangan Melayu, Cina dan India. Pemilihan bahasa bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Cina hanya oleh kakitangan Cina dan pemilihan bahasa Melayu, bahasa Inggeris dan bahasa Tamil hanya oleh kakitangan India sahaja.

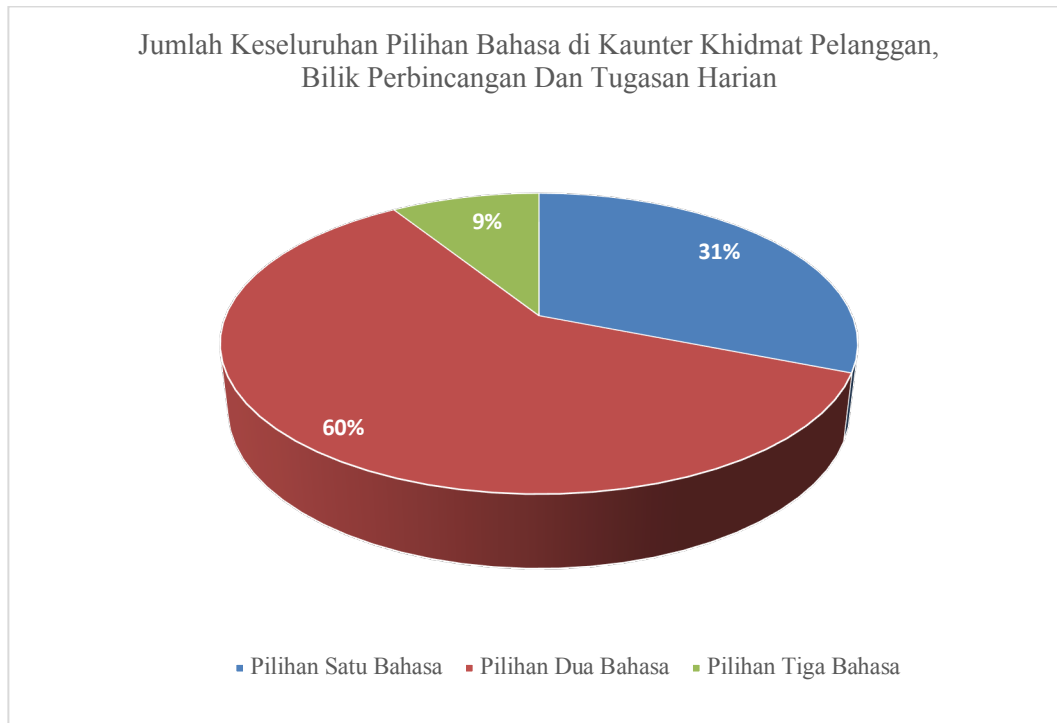


CARTA PAI 3. Jumlah Keseluruhan Pemilihan Bahasa di Kaunter Khidmat Pelanggan, Bilik Perbincangan dan Tugasan Harian Pemilihan Tiga Bahasa

JADUAL 8. Jumlah Keseluruhan Pemilihan Bahasa di Kaunter Khidmat Pelanggan, Bilik Perbincangan dan Tugasan Harian

Pemilihan Bahasa	Jumlah	Peratus (%)
Pemilihan Satu Bahasa	500	31
Pemilihan Dua Bahasa	955	60
Pemilihan Tiga Bahasa	145	9
Jumlah Keseluruhan	1600	100

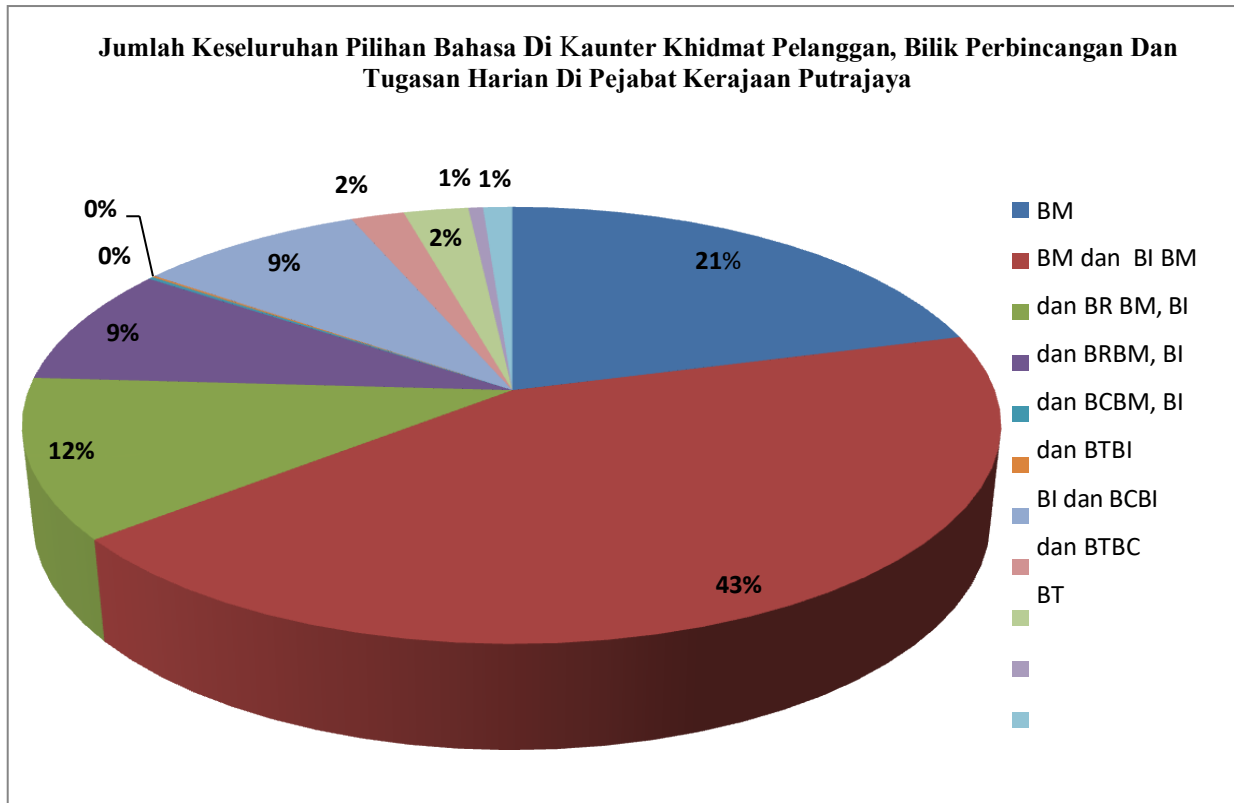
Secara keseluruhannya, jumlah pemilihan bahasa kakitangan kerajaan di Putrajaya yang dikaji utamanya memilih dua pemilihan bahasa semasa mereka berurusan dengan pelanggan jika dibandingkan dengan pemilihan satu bahasa dan tiga bahasa.



CARTA PAI 4. Jumlah Keseluruhan Pemilihan Bahasa di Kaunter Khidmat Pelanggan, Bilik Perbincangan dan Tugas Harian

Berdasarkan jadual dan carta pai di atas, terdapat lima bahasa yang dipilih oleh kakitangan kerajaan semasa mereka bertugas sama ada di kaunter khidmat pelanggan, bilik perbincangan dan tugas harian. Lima bahasa tersebut ialah bahasa Melayu, bahasa Inggeris, bahasa Tamil, bahasa Cina dan bahasa rojak. Kakitangan kerajaan yang bertugas perlu berkomunikasi dengan pelanggan daripada pelbagai kaum yang datang berurusan di pejabat kerajaan di Putrajaya.

Pemilihan bahasa yang utama kakitangan kerajaan di Putrajaya telah memilih bahasa Melayu dan bahasa Inggeris sebagai bahasa utama ketika berkomunikasi dengan pelanggan Melayu, Cina dan India. Kakitangan kerajaan yang berbangsa Melayu memilih bahasa Melayu sepenuhnya ketika berkomunikasi dengan pelanggan Melayu dan memilih bahasa Melayu dan bahasa Inggeris ketika berkomunikasi dengan pelanggan Cina, India dan lain-lain. Kakitangan Cina pula memilih bahasa Melayu dan bahasa Inggeris ketika berkomunikasi dengan pelanggan Melayu dan India, dan memilih bahasa Inggeris ketika berkomunikasi dengan pelanggan India. Begitu juga dengan kakitangan India apabila berkomunikasi dengan pelanggan Cina. Walau bagaimanapun, kakitangan Cina dan India memilih bahasa Cina dan bahasa Tamil apabila mereka berkomunikasi dengan pelanggan Cina dan India. Jumlah keseluruhan pemilihan bahasa dipaparkan dalam carta pai di berikut.



CARTA PAI 4. Jumlah keseluruhan Pemilihan Bahasa Domain di Kaunter Khidmat Pelanggan, Bilik Perbincangan dan Tugas Harian

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN BAHASA

Bagi meneguhkan dapatan pemilihan bahasa dari soal selidik, telah dilakukan sesi temu bual di kawasan kajian. Temu bual ini dijalankan untuk mendapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kakitangan kerajaan yang dikaji memilih bahasa yang digunakan oleh mereka. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pemilihan bahasa kakitangan kerajaan ketika bertugas di pejabat di Putrajaya. Faktor-faktor ini merujuk kepada bahasa-bahasa yang dipilih dan digunakan ketika berkomunikasi dengan pelanggan di pejabat.

PENGUASAAN BAHASA

Hasil rakaman temu bual dengan kakitangan kerajaan yang bertugas di Putrajaya, secara keseluruhannya mengakui bahasa yang dipilih oleh mereka adalah bahasa komunikasi harian di mana mereka telah biasa menggunakan bahasa tersebut di mana-mana sahaja sama ada di pejabat, di rumah dan juga di tempat awam. Oleh yang demikian, pemilihan bahasa Melayu adalah bahasa yang utama di samping bahasa Inggeris.

Bahasa Melayu dan bahasa Inggeris yang dipilih oleh kakitangan kerajaan ini merupakan kemahiran berbahasa mereka yang telah dikuasai oleh setiap orang di Malaysia. Kemahiran untuk menggunakan bahasa Melayu dan Inggeris ini penting terutama sekali dalam pekerjaan. Di samping itu, bahasa Melayu dan bahasa Inggeris juga telah diajar dan didedahkan kepada setiap kakitangan kerajaan sejak berada di sekolah rendah, menengah mahupun di institusi pengajian

tinggi. Perkara yang paling merisaukan kakitangan kerajaan yang bekerja di pejabat ialah kegagalan mereka untuk menguasai kemahiran berbahasa Melayu dan bahasa Inggeris akan menjejaskan prestasi mereka sama ada dari segi sosial dan akademik kerana mereka tidak dapat memahami dan berkomunikasi menggunakan sesuatu bahasa itu dengan baik ketika berurusan dengan pelanggan yang pelbagai latar belakang dan bahasa. Penguasaan bahasa yang diketahui oleh responden merupakan salah satu faktor kepada pemilihan bahasa mereka (Mohammed Azlan, 2020).

Menurut Persatuan TESOL (*Teacher of English of Other language*), penguasaan bahasa didefinisikan sebagai tahap penguasaan di mana seseorang individu boleh menggunakan bahasa sasaran di dalam aspek komunikasi dan juga akademik (Wardhaugh 1998). Malah, individu tersebut boleh berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang diketahuinya dalam melakukan aktiviti-aktiviti seharian. Hasil daripada temu bual ini mendapati bahawa kakitangan kerajaan memilih bahasa yang mereka ketahui dan kuasai dengan baik. Setiap kakitangan tersebut akan menggunakan bahasa yang mereka kuasai dan ketahui ketika berkomunikasi dengan pelanggan. Mereka berpendapat bahawa penguasaan bahasa selain bahasa ibunda mereka dapat memudahkan komunikasi dengan pelanggan Cina dan India oleh kakitangan Cina dan India. Sekiranya kakitangan kerajaan tersebut menggunakan bahasa yang dapat difahami oleh pelanggan, sesuatu maklumat itu dapat disampaikan dengan jelas tanpa mengalami sebarang masalah.

Hasil daripada temu bual ini juga telah menunjukkan bahawa penguasaan sesuatu bahasa memberikan kelebihan kepada kakitangan kerajaan itu dalam menyampaikan maklumat dengan baik kepada setiap pelanggan. Kakitangan kerajaan yang ditemu bual juga telah menyatakan bahawa mereka dapat memahami mesej yang disampaikan oleh pelanggan. Pendapat ini disokong oleh Valdes dan Figueroa (1994) yang menyatakan bahawa individu yang dapat menguasai bahasa dengan baik, boleh mengajukan soalan, memahami mesej dengan jelas, membaca bahan-bahan dan mengetengahkan cabaran-cabaran dalam situasi tertentu dalam bahasa sasaran, iaitu pelanggan. Dalam kajian ini, hampir keseluruhan kakitangan kerajaan yang dikaji menguasai dua atau tiga bahasa. Kakitangan Cina dan India menguasai bahasa Melayu dan bahasa Inggeris, kakitangan Melayu pula menguasai bahasa Inggeris di samping bahasa Melayu. Oleh itu, penguasaan bahasa seseorang dapat mempengaruhi pemilihan bahasa mereka ketika berkomunikasi dengan pelanggan dan memberi kelebihan dalam komunikasi dengan pelanggan.

KAUM YANG SAMA

Hasil analisis temu bual dengan kakitangan kerajaan di Putrajaya juga telah mendapati bahawa kakitangan kerajaan akan menggunakan bahasa ibunda mereka ketika berkomunikasi dengan pelanggan yang sama kaum dengan mereka. Kakitangan berbangsa Cina ada memilih bahasa Cina dengan pelanggan Cina dan kakitangan berbangsa India ada menggunakan bahasa Tamil dengan pelanggan India. Menurut Asmah (2003) dalam suatu situasi tertentu dalam komunikasi masyarakat yang pelbagai bahasa, beliau mendapati masyarakat yang mempunyai pelbagai bahasa lebih itu cenderung menggunakan bahasa ibunda mereka seperti dialek dan lain-lain bahasa apabila berkomunikasi dengan kaum yang sama. Dalam kajian ini, mana-mana kakitangan kerajaan itu akan menggunakan bahasa pertama mereka ketika berkomunikasi dengan pelanggan yang sama kaum dengan mereka. Kakitangan kerajaan yang dikaji telah menyatakan bahawa pemilihan bahasa ketika berkomunikasi dengan sesama kaum disebabkan penutur dan pendengar akan berasa selesa menggunakan bahasa ibunda mereka ketika berkomunikasi dan banyak maklumat penting dapat disampaikan dengan mudah. Masalah dalam menyampaikan maklumat yang diperlukan dan rumit dengan pelanggan akan dapat diatasi.

TEMPAT KERJA

Situasi berbahasa di tempat kerja di pejabat kerajaan di Putrajaya perlu sentiasa diambil perhatian oleh setiap kakitangan kerajaan. Mereka perlu berhati-hati memilih bahasa untuk memastikan penggunaan bahasa yang sesuai di tempat kerja. Beberapa orang kakitangan yang telah ditemu bual menyatakan bahawa mereka perlu sentiasa menggunakan bahasa standard dan mengikut peraturan bahasa dalam pertuturan dan penulisan di tempat kerja. Jika tidak fasih berbahasa Inggeris atau bahasa Melayu, mereka perlu berusaha untuk bertutur dengan fasih dengan mencontohi cara golongan profesional bertutur dan menulis di tempat kerja.

Dalam temu bual dengan beberapa orang kakitangan Cina dan India mengakui mereka mahir menggunakan bahasa Melayu disebabkan mereka pernah bekerja di tempat yang mempunyai ramai kakitangan Melayu dan menggunakan bahasa Melayu sebagai bahasa perhubungan utama antara mereka. Oleh itu, kakitangan Cina dan India ini telah biasa menggunakan bahasa Melayu di tempat kerja. Di samping itu, di pejabat kerajaan Putrajaya juga banyak menganjurkan kursus atau kelas kemahiran dan penguasaan bahasa sama ada bahasa Melayu atau bahasa Inggeris. Untuk penggunaan bahasa yang lebih tepat apabila menulis dan bertutur di tempat kerja, mereka boleh mengambil kelas atau menghadiri bengkel atau seminar berkaitan kemahiran dan penguasaan terutamanya untuk berkomunikasi dengan berkesan dalam pekerjaan. Mengikut Laporan Penyiasatan Tenaga Buruh 2013, kaum Melayu mendominasi pekerjaan di pejabat-pejabat kerajaan. Oleh yang demikian, dengan pengalaman dan keadaan sekeliling yang menggunakan bahasa Melayu telah memberi kesan kepada kakitangan berbangsa Cina dan India untuk bertutur menggunakan bahasa Melayu.

BAHASA YANG PRAKTIKAL

Secara konsistennya, bahasa Melayu dan bahasa Inggeris telah dipilih dalam komunikasi antara kakitangan kerajaan yang dikaji dengan pelanggan yang berurusan di Putrajaya. Kakitangan kerajaan ini menyatakan bahawa bahasa Melayu dan bahasa Inggeris utamanya mudah untuk digunakan dan dapat difahami oleh pelanggan mereka. Setiap kakitangan kerajaan ini akan memilih bahasa yang paling difahami oleh pelanggan mereka. Interaksi antara kakitangan dan pelanggan di pejabat kerajaan akan menjadi lebih lancar dan berkesan jika kedua-dua pihak memahami bahasa yang digunakan dalam komunikasi. Masalah kurang faham dalam menyampaikan maklumat akan dapat diatasi antara kakitangan dan pelanggan sekiranya mereka memilih bahasa yang mudah difahami dan diketahui bersama. Pemilihan bahasa yang praktikal menunjukkan bahasa Melayu dan bahasa Inggeris merupakan bahasa yang utama dipilih secara keseluruhannya oleh kakitangan Melayu, Cina, dan India ketika berkomunikasi dengan pelanggan mereka. Merujuk kepada pernyataan Asmah (1993), dalam proses komunikasi, tujuan utamanya adalah menyampaikan sesuatu maklumat dengan berkesan dan dapat difahami oleh pendengar. Oleh itu, apabila berlangsung sesuatu komunikasi di pejabat kerajaan, mereka akan memilih bahasa yang sering digunakan untuk menyampaikan maklumat dengan berkesan kepada pelanggan mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang telah dibentangkan dan dibincangkan, beberapa kesimpulan telah dapat diperolehi dalam kajian ini. Secara keseluruhannya, pemilihan bahasa utama oleh semua kakitangan kerajaan yang telah dikaji menunjukkan bahasa Melayu dan bahasa Inggeris merupakan bahasa yang utama dipilih di pejabat kerajaan di Putrajaya. Kajian ini juga telah mengenal pasti tiga kelompok pemilihan bahasa yang dipilih oleh kakitangan kerajaan ini, iaitu kelompok menggunakan satu pemilihan bahasa sahaja, kelompok memilih dua pemilihan bahasa dan kelompok menggunakan tiga pemilihan bahasa.

Seperti yang telah dianalisis daripada soal selidik dan hasil temu bual kajian ini, bahasa Melayu dan bahasa Inggeris merupakan bahasa yang utama dalam kalangan kakitangan Melayu, Cina dan India di Putrajaya. Bahasa Melayu dan bahasa Inggeris dilihat sebagai bahasa yang sangat diketahui dan difahami oleh ramai kakitangan kerajaan dan juga penggunaan bahasa-bahasa tersebut telah dipilih secara tidak terancang atau spontan dengan mana-mana pelanggan yang berurusan di pejabat Putrajaya.

Berdasarkan kajian ini, dapat difahami bahawa pemilihan bahasa adalah satu keperluan dalam hidup masyarakat yang pelbagai bahasa untuk mereka dapat berhubung dan digunakan bersama oleh semua ahli masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, termasuk juga dalam pekerjaan. Pemilihan bahasa merupakan kajian yang meneliti keupayaan sesuatu bahasa dipilih dan digunakan oleh masyarakat yang pelbagai bahasa. Oleh yang demikian, setiap pemilihan bahasa yang ada digunakan dalam masyarakat seperti di Malaysia telah dikongsi bersama dan digunakan oleh setiap ahli masyarakat berkenaan. Menurut Mohammed Azlan (2020), pemilihan bahasa tidak dapat dipisahkan dari orang yang menuturkannya. Sungguhpun pewujudan pertuturan itu adalah hasil kegiatan seseorang individu, tetapi bahasa tidak dapat wujud dalam sesebuah masyarakat jika tidak digunakan oleh sekumpulan individu dalam perhubungan antara mereka satu sama lain.

RUJUKAN

- Asmah Haji Omar. (1982). *Language and Society in Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. (1985). *Susur Galur Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Haji Omar. (1985a). *Penggunaan Bahasa Malaysia Di Jabatan-Jabatan Kerajaan. Badan Berkanun Dan Pihak Berkuasa Tempatan Di Sarawak*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Chua Yan Piaw. (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan Kaedah Penyelidikan*. Kuala Lumpur: Mc Graw Hill Sdn. Bhd.
- Dilah Tuah, Chong Shin, Remmy Gedat, Mohammed Azlan Mis. (2021). Pemilihan Bahasa dalam Kalangan Etnik Minoriti Kedayan di Bekenu, Sarawak: Satu Penelitian Awal. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 21(2), 177-195.
- Ervin-Tripp, S. (1972). An Analysis of Interaction of Language, Topic and Listener (ed. Fishman) dlm. *Reading in Sociology of Language*. Mouton: The Hague-Paris.
- Fasold, R. (1984). *The Sociolinguistics of Society*. Oxford: Blackwell.
- Fishman, Joshua A. (1972). *The Sociology of Language*. Rowley, Mass: New Bury House.
- Fishman, Joshua A. (1972a). The Relation between micro and macro sociolinguistic in the story of who speaks what language to whom and when. Dlm. John B. Pride and Janet Holmes (eds). *Sociolinguistics*. Harmondsworth. Penguin.

- Fishman, Joshua A. (1991). *Sosiologi Bahasa* (terj. Alias Mohammad Yatim). Pulau Pinang: Penerbit Universiti Sains Malaysia.
- Gayeski, D. (1993). *Corporate Communication Management. The Renaissance Communicator In Information Age Organization*. Massachusetts: Focal Press.
- Holmes, J. (2001). *An Introduction to Sociolinguistics* (Second Edition). Longman Malaysia.
- Jaafar Mohammad. (1996). *Kelakuan Organisasi*. Kuala Lumpur: Leed Publication.
- Kamisah Ariffin, Misyana Susanti Husin & Roselina Musahar. (2003). *English Language Competence: Are Our Graduates Ready for the Workplace?* Shah Alam: IRDC UiTM.
- Kamisah Ariffin, (2007). *Language Use in Public Organisations: Competing Codes, Normativity and Choice in Theoretical Practical Orientations in Language and Literature Studies*. Pearson Longman.
- Laporan Penyiasatan Tenaga Buruh Malaysia. (2013). Jabatan Perangkaan Malaysia.
- Marlyna Maros. (2000). Language Use In The Commercial Sector: Local Borders In A Borderless World. In H. Wong, S. Nair-Venugopal, Nooreiny Maarof, Zawiah Yahya & J.V. D'Cruz. (Eds.). *Language and globalization: Voices of Asia* (92-105). Petaling Jaya: Pearson Education Malaysia.
- Mohammed Azlan Mis. (2010). *Lingua Franca di Sarawak: Aplikasi Teori Pilihan Bahasa*. GEMA Online® Journal of Language Studies. 10(2), 97-114.
- Mohammed Azlan Mis. (2012). Analisis Pilihan Bahasa Sebagai Lingua Franca di Sarawak. *Tesis Doktor Falsafah*. Universiti Malaya.
- Mohammed Azlan Mis. (2020). *Pilihan Bahasa dan Lingua Franca*. Bangi: Penerbit UKM.
- Nair-Venugopal. S. (2000). *Language Choice and Communication in Malaysian Business* Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Nik Safiah Karim. (1995). *Laporan Kaji Selidik Penggunaan Bahasa Melayu Dalam Bidang Kewangan Dan Bank*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 9. (2011). Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia. Portal Rasmi Perbadanan Putrajaya.
- Teo Kok Seong. (1999). Pemilihan Bahasa. *Pelita Bahasa*. 11(2), 40-43.
- Trudgill, P. (1984). *Sociolinguistik satu pengenalan* (terj. Nik safiah Karim). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Wardhaugh. R. (1998). *An Introduction to Sociolinguistics*, 3 ed. Blackwell Publishing.

PENULIS

Mohammed Azlan Mis (Ph.D) berkhidmat sebagai Pensyarah di Program Linguistik, Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Bidang kepakaran beliau adalah Sociolinguistik dan Dialektologi. Banyak penyelidikan dan penerbitan dalam bidang sociolinguistik telah dilakukan oleh beliau sepanjang berkhidmat di Program Linguistik, Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik, UKM.

Nur Syafiqah merupakan seorang pelajar sarjana di Program Linguistik, Pusat Kajian Bahasa dan Linguistik, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Beliau berminat untuk membuat penyelidikan dalam bidang sociolinguistik terutamanya bidang pemilihan bahasa. Pelbagai cadangan oleh beliau dalam bidang sociolinguistik telah dapat diaplikasi dalam kajian dan tesis sarjananya.