

Penggunaan Bahasa Melayu dalam Pengurusan dan Pentadbiran di Universiti Kebangsaan Malaysia

Fariza Md. Sham

farisham@ukm.edu.my

*Institut Islam Hadhari & Fakulti Pengajian Islam,
Universiti Kebangsaan Malaysia*

Rohana Tan

rohana@ukm.edu.my

Universiti Kebangsaan Malaysia

Mohd Najib Adun

najib@ukm.edu.my

Universiti Kebangsaan Malaysia

Azmah Ishak

azmah@ukm.edu.my

Universiti Kebangsaan Malaysia

Hamidah Erman

midah@ukm.edu.my

Universiti Kebangsaan Malaysia

Rohazaini Hasan

zaini_rzh@ukm.edu.my

Universiti Kebangsaan Malaysia

Siti Noraida Sood

ctaida@ukm.edu.my

Universiti Kebangsaan Malaysia

Harun Bintang

hstar@ppukm.ukm.edu.my

Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan sudah termaktub dalam perkara 152, Perlembagaan Persekutuan Tanah Melayu (1957) dan Perlembagaan Persekutuan Malaysia (1963). Pelaksanaan akta ini diterjemahkan melalui Akta Bahasa Kebangsaan 1963 dan Akta Pendidikan 1996. Walaupun pelbagai usaha telah dilakukan untuk memastikan penggunaan bahasa Melayu secara meluas dalam program rasmi agensi kerajaan mahupun swasta, tetapi masih terdapat pihak yang tidak menggunakan bahasa Melayu sepenuhnya termasuk universiti awam. Oleh itu, objektif kajian ini adalah untuk mengkaji penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran di UKM. Kajian yang menggunakan reka bentuk tinjauan ini telah menggunakan soal selidik dan temu bual berstruktur sebagai instrumen kajian. Responden terdiri daripada 562 orang kakitangan UKM yang menjalankan tugas pengurusan dan pentadbiran di UKM. Temu bual berstruktur melibatkan sepuluh orang informan yang terdiri daripada tiga kategori, iaitu pentadbir akademik, pengurusan dan profesional serta pelaksana. Analisis data dilakukan secara deskriptif dipaparkan dalam bentuk frekuensi dan peratus. Manakala, temu bual berstruktur dianalisis menggunakan

kaedah verbatim. Hasil kajian mendapati bahawa majoriti responden dan informan menyokong penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran. Manakala hampir sebahagian besar responden dan informan bersetuju penggunaan dwibahasa dalam program di UKM pada peringkat antarabangsa. Daripada aspek penggunaan bahasa Melayu dalam urusan rasmi di UKM pula, kajian mendapati penggunaan bahasa Melayu yang tertinggi adalah bagi urusan boring. Manakala kategori yang paling tidak menggunakan bahasa Melayu adalah dalam komunikasi lisan dengan pelanggan luar. Hasil temu bual juga mendapati warga UKM menyokong penuh cadangan penyediaan Garis Panduan Penggunaan Bahasa Melayu dalam Pengurusan Pentadbiran di UKM. Implikasi hasil kajian mendapati garis panduan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran di universiti awam adalah suatu keperluan sebagai satu mekanisme untuk memartabatkan bahasa Melayu.

Kata kunci: pengurusan dan pentadbiran; Bahasa Melayu; universiti awam; profesional; martabat

Malay Language usage in Management and Administration at Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRACT

The Malay language as the national language is already enacted in item 152 of the Federal Constitution of Malaya (1957) and the Federal Constitution of Malaysia (1963). The implementation of this act was done through the National Language Act 1963 and the 1996 Education Act. Although various efforts have been made to ensure the widespread use of Malay language in government agencies, official programs as well as in the private sectors, there are still organisations which do not use the Malay language including public universities. The objective of this research is to investigate the use of Malay language in the management and administration of UKM. Questionnaire and structured interviews were employed as the primary research instrument. Respondents consisted of 562 UKM's management and administration staff. Structured interviews involved ten informants consisting of three categories, which are academic administrators, the management and professionals as well as implementers. A descriptive data analysis on frequency and percentage was conducted for data analysis. Meanwhile, structured interviews were analyzed using verbatim methods. The findings revealed that majority of respondents and informants supported the use of Bahasa Melayu in the management and administration and most respondents and informants also agreed on dual language use for UKM programs internationally. From the aspect on the use of Bahasa Melayu in official affairs in UKM, the study found that the use of Bahasa Melayu was the highest in documents and forms pertaining to administration. Meanwhile there is less usage of Bahasa Melayu in oral communication with clients from outside UKM. Data from the interviews showed that UKM staff fully support the proposal for the preparation of the Malay Language Guidelines on the Administration and Management at UKM. The implications of the study is that the guidelines on the use of Malay language in the management and administration at public universities is a necessity as a strategy to uphold the status of the Malay language.

Keywords: management and administration; Malay Language; public university, professional; dignity

Pengenalan

Bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan sudah termaktub dalam Perkara 152, Perlembagaan Persekutuan Tanah Melayu (1957) dan Perlembagaan Persekutuan Malaysia (1963). Dalam Perkara 152, dinyatakan semua urusan rasmi dan majlis rasmi mengutamakan penggunaan bahasa Melayu. Apabila bahasa Melayu dimartabatkan sebagai bahasa kebangsaan, maka ia memikul dua tugas besar iaitu menjadi bahasa pentadbiran dan bahasa pengantar pendidikan (Abdullah Hassan, 1986). Permartabatan bahasa Melayu diperkukuhkan dengan penubuhan UKM pada 18 Mei 1970 yang telah menjadikan bahasa Melayu sebagai bahasa ilmu tinggi dalam sistem pendidikan negara. Hasrat ini lahir pada ketika itu kerana belum ada universiti yang ditubuhkan di Malaysia menggunakan bahasa Melayu sebagai bahasa pengantar dalam pengajaran dan pembelajaran. Ini adalah sejajar dengan misi penubuhan UKM untuk menjadi universiti terpilih yang memartabatkan bahasa Melayu serta mensejagatkan ilmu beracuan budaya kebangsaan. Matlamat UKM yang pertama juga jelas menyatakan bahawa untuk menjadi pusat keilmuan yang terkehadapan, berteknologi dan berdaya saing yang memartabatkan Bahasa Melayu sebagai Bahasa Ilmu (Pelan Strategik UKM, 2000-2020).

Bermula dengan hanya tiga buah fakulti iaitu Fakulti Islam, Fakulti Sastera dan Fakulti Sains yang fokus kepada pengajaran dan pembelajaran dalam bahasa Melayu (Mohd. Ali Kamaruddin Ali, 1981), kini UKM terus mengorak langkah ke hadapan untuk melahirkan modal insan terbilang dalam pelbagai bidang yang meliputi 13 buah fakulti dan 13 buah institut penyelidikan. Perkembangan dan perubahan besar dalam sejarah UKM yang perlu bersaing dalam bidang pendidikan dan penyelidikan menyebabkan penggunaan bahasa Inggeris dan bahasa asing lain digalakkan. Keperluan ini tidak dapat dinafikan dan amat relevan dengan situasi semasa di mana kebanyakan maklumat diperolehi dan disampaikan dalam bahasa Inggeris.

Pelan Strategik UKM 2000-2020 telah menyatakan dengan jelas kepentingan bahasa Melayu untuk terus dimartabatkan sejajar dengan objektif penubuhan UKM. Memperluaskan dan menatarkan Bahasa Melayu sebagai bahasa ilmu merupakan strategi pertama dalam Pelan Strategik UKM 2000-2020. Strategi tersebut meliputi tiga aspek iaitu memperkukuhkan bahasa Melayu dalam kampus; mempertingkatkan penulisan dan penerbitan bahasa Melayu dalam bentuk cetak dan elektronik; dan mengantarabangsakan bahasa Melayu sebagai bahasa pengantaraan.

Cabaran yang dihadapi dalam usaha murni ini dan beberapa usaha sokongan juga diperkatakan secara kritis untuk menambah baik usaha yang sedia ada di UKM sebagai 'pendaulat amanah negara', atau *'the custodian of the state'* (Shamsul AB, 2014). Sebagai Pendaulat Amanah Negara UKM seharusnya mengekalkan identiti asalnya sebagai Universiti terkehadapan yang mendaulatkan bahasa Melayu sebagai bahasa ilmu tinggi bukan sahaja dalam pendidikan dan penyelidikan malahan dalam urusan pengurusan dan pentadbiran.

Kajian Lepas

Pada asasnya, terdapat beberapa kajian lepas yang mengkaji tentang penggunaan dan pemartabatan bahasa Melayu terutama dalam konteks bahasa Melayu sebagai bahasa rasmi dan bahasa pengantar. Ibrahim Yahaya (2004) dan Hasan Baseri Budiman (2014) menyatakan kedudukan bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan. Kedudukan bahasa Melayu sebagai bahasa rasmi ini diwartakan secara khusus dalam Akta Bahasa Kebangsaan 1967, manakala bahasa pengantar ilmu pula telah diwartakan dalam Akta Pendidikan 1961 dan seterusnya dalam Akta Pendidikan 1996 (Ibrahim Yahaya, 2004). Perlembagaan Persekutuan, yang meletakkan kedudukan tertinggi terhadap bahasa Melayu sebagai bahasa

kebangsaan, dengan sendirinya menjelaskan bahasa Melayu adalah bahasa kebangsaan yang dimiliki oleh semua warga Malaysia (Hasan Baseri Budiman, 2014).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dasar Bahasa Pengantar Bahasa Melayu seperti pentadbiran, etnik, politik, sosial dan ekonomi. Ini menyebabkan berlaku fleksibiliti dalam penggunaan bahasa Melayu dalam pentadbiran dan urusan harian. Fleksibiliti memang dialu-alukan, namun ini memberikan kesukaran kepada pentadbiran (Alis Puteh, 2015). Pandangan yang menyatakan kemerosotan penggunaan bahasa Melayu dalam kalangan pentadbir disokong oleh Hasan Baseri Budiman (2013) yang menyatakan bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan juga akan menjadi lemah jika pemimpin tertinggi tidak melaksanakan peranannya sebagai pencinta bahasa yang terulung. Penggunaan bahasa Melayu dalam urusan pentadbiran tidak sepenuhnya berlaku dalam kalangan pengurusan dan profesional walaupun wujudnya Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 9 Tahun 2011 mengenai Panduan Penggunaan Bahasa Kebangsaan Dalam Perkhidmatan Awam. Semasa kemerdekaan, alasan tidak menggunakan bahasa Melayu dikaitkan dengan pengaruh penjajahan British yang menggunakan bahasa Inggeris dalam pentadbiran dan ramainya golongan pentadbir yang mendapat pendidikan Inggeris. Di samping itu, wujud kebimbangan dalam kalangan golongan pentadbir terhadap kekurangan istilah dan perkataan dalam bahasa Melayu bagi menggantikan istilah dalam bahasa Inggeris yang digunakan sebelum ini.

Selain dari kajian mengenai dasar dan polisi, kekangan penggunaan bahasa Melayu sering dikaitkan dengan kekurangan istilah terutamanya bagi bidang yang pesat berkembang seperti perdagangan dan teknologi maklumat. Begitu juga dalam sektor swasta dan korporat yang masih menggunakan bahasa Inggeris sebagai bahasa komunikasi (Farid Onn, 1993). Menurut Hassan Baseri Budiman (2017), keterpinggiran bahasa Melayu dalam sektor swasta nampaknya akan terus berlanjutan memandangkan jumlah agensi kerajaan dan kemudahan awam yang telah diswastakan. Jika keadaan ini tidak dikawal penggunaan bahasa Melayu dalam urusan-urusan tertentu dalam sektor awam akan turut merosot dan akan digantikan oleh bahasa Inggeris. Malah kemunculan Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) dalam jumlah yang banyak di Malaysia juga sedikit sebanyak telah merencatkan lagi usaha pemertabatan bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan. Malah kajian Norain dan Rohana (2015) mendapati penerbitan ilmiah bagi semua kluster diungguli oleh penerbitan dalam bahasa Inggeris. Jelas sekali bahasa Melayu tidak menjadi pilihan atau keutamaan dalam kalangan ilmunan. Oleh itu, menurut Jaafar (2008) untuk mengatasi permasalahan ini perlu adanya perancangan bahasa, iaitu reformasi sistem ejaan dan perkembangan istilah saintifik. Kajian pemertabatan bahasa Melayu di UKM pula telah dikaji oleh Abdul Razak dan Khalijah (2009) yang mendapati bahawa penggunaan bahasa Melayu mula terjejas apabila pembelajaran sains dan matematik menggunakan bahasa Inggeris.

Kajian dalam kalangan mahasiswa tentang penguasaan bahasa Melayu juga menunjukkan sikap mahasiswa yang tidak prihatin dalam penggunaan bahasa Melayu yang betul. Menurut Nurul Jannah Roslan (2017), terdapat beberapa faktor mahasiswa kurang menguasai bahasa Melayu. Salah satu daripadanya ialah kebiasaan mahasiswa dalam pertuturan seharian yang menggunakan pelbagai ragam bahasa seperti bahasa pasar, bahasa slanga, dialek tertentu dan bahasa ibunda. Di samping itu, ledakan teknologi maklumat dan aplikasi peranti canggih serta moden telah mempengaruhi penggunaan bahasa Melayu yang betul. Pengguna telefon pintar cenderung menggunakan singkatan dan mencampuradukkan bahasa, terutamanya bahasa Melayu dan bahasa Inggeris dalam SMS (Umi Fatimah Ramlee, 2017). Ini selari dengan kajian Siti Nor Azhani, Adlina dan Ku Hasnita (2017) yang mendapati tahap kefasihan dan pengiktirafan mahasiswa IPT terhadap bahasa Melayu adalah tinggi tetapi tahap keupayaan menggunakan bahasa Melayu Tinggi adalah sederhana.

Kajian lepas yang dibincangkan jelas menunjukkan kedudukan bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan perlu diperkasakan. Perubahan yang berlaku dalam sistem

pendidikan negara seperti pelaksanaan dasar Pengajaran dan Pembelajaran Sains dan Matematik dalam Bahasa Inggeris (PPSMI), dikhuatiri akan menjejaskan fungsi bahasa Melayu sebagai bahasa ilmu. Walaupun pelaksanaan PPSMI telah dimansuhkan pada tahun 2009, tetapi masih ada lagi pengajaran yang dijalankan dalam bahasa Inggeris, terutamanya di Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS). Semua peruntukan tentang bahasa kebangsaan yang terdapat dalam undang-undang negara hendaklah bukan sahaja dihormati malah dilaksanakan dengan ikhlas dan jujur oleh semua lapisan, daripada pemimpin negara hingga penjawat awam dan masyarakat umum (Awang Sariyan, 2009).

Terdapat usaha dan penekanan kerajaan mengenai penggunaan bahasa Melayu dalam pentadbiran kerajaan. Bahasa Melayu telah dimaktubkan sebagai bahasa kebangsaan dan bahasa rasmi negara Malaysia sejak 1957 setelah dilumpuhkan secara sistematik semasa penjajahan Inggeris pada tahun 1785 hingga 1957. Kerajaan berusaha mengembangkan bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan dan bahasa rasmi negara ini. Usaha kerajaan ketika itu jelas dapat dilihat dalam bidang pentadbiran dengan mengadakan matlamat selepas sepuluh tahun negara mencapai kemerdekaan, iaitu semua urusan rasmi melibatkan penulisan surat, perbicaraan dalam mesyuarat, penulisan minit mesyuarat, penyediaan laporan hendaklah dijalankan dalam bahasa Melayu. Bermakna, dalam tempoh masa sepuluh tahun sebelum tarikh tersebut kerajaan perlu melengkapkan kakitangan awam dengan pengetahuan bahasa kebangsaan (Sharifah Darmia Sharif Adam: 2014).

Justeru kajian ini bertujuan mengkaji penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran UKM seperti urusan mesyuarat, surat menyurat, hebahan maklumat dan sebagainya agar bahasa Melayu dapat terus didaulatkan. Kajian ini dilakukan untuk mendapatkan maklum balas dan pandangan warga UKM mengenai penggunaan bahasa Melayu di UKM dalam pengurusan pentadbiran.

KERANGKA TEORI KAJIAN

Kajian yang memfokuskan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran di UKM telah menggunakan kerangka teori yang diperkenalkan oleh Fishman (1991) iaitu Teori Pilihan Bahasa. Teori ini dipilih kerana bersesuaian dengan konsep asas dan formula untuk menganalisis sesuatu bahasa yang dipilih sebagai bahasa perhubungan utama atau *lingua franca*. Teori ini mengatakan bahawa masyarakat biasanya bertutur dalam satu bahasa yang sama sebagai perhubungan utama atau *Lingua Franca*. Namun begitu, dalam konteks masyarakat yang kompleks, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pilihan bahasa. Sehubungan itu, teori ini menyatakan bahawa sebuah masyarakat yang kompleks akan menunjukkan beberapa ragam bahasa mengikut fungsi yang berbeza seperti dalam pekerjaan, minat dan kelas sosial masyarakat. Teori Pilihan Bahasa (Fishman, 1991) ini menganggap penutur yang mempunyai kebolehan untuk bertutur dalam pelbagai pilihan bahasa mengikut fungsinya adalah individu yang mempunyai kecekapan komunikasi. Pilihan bahasa mempunyai peranan yang besar dalam masyarakat yang dwibahasa atau multibahasa (Muhammed Azlan Mis, 2010). Sekiranya tiada pilihan bahasa dalam masyarakat yang dwibahasa dan multibahasa, maka keadaan ini akan menghalang komunikasi dan interaksi antara individu. Namun begitu, dalam konteks bahasa sebagai perhubungan utama atau *Lingua Franca* satu bahasa adalah perlu sebagai bahasa rasmi atau pengantar. Walau bagaimanapun, dalam waktu yang sama Teori Pilihan Bahasa masih boleh diaplikasi untuk urusan bukan rasmi. Oleh itu panduan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran perlu diwujudkan agar menjadi panduan kepada penutur terutama dalam urusan rasmi, walau pun pilihan bahasa dalam situasi tertentu masih boleh diterima.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah soal selidik dan soalan temu bual sebagai instrumen kajian. Pengedaran soal selidik dilakukan secara dalam talian (*google form*) kepada semua kakitangan UKM. Instrumen kajian yang menggunakan satu set soal selidik telah dibina berdasarkan sorotan literatur dan temu bual bersemuka bersama pakar dalam bidang bahasa daripada UKM bagi memenuhi tujuan kajian untuk mendapatkan maklumat penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran di UKM iaitu Prof. Dato. Dr. Teo Kok Seong, Prof. Dr. Nor Hashimah Jalaluddin dan Prof. Madya Dr. Maslida Yusof. Item-item yang dibina telah dibengkelkan pada 15 Jun 2016 untuk mendapat pandangan ahli kumpulan projek seterusnya memilih item-item yang bersesuaian dan relevan dengan objektif kajian. Setelah melalui beberapa kali penambahbaikan soal selidik dilakukan, maka soal selidik ini diedarkan kepada responden secara atas talian. Soal selidik ini mengandungi tiga bahagian a) Demografi responden; b) Kesedaran penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran; dan c) penggunaan bahasa Melayu dalam urusan harian. Sampel kajian terdiri daripada 562 orang responden yang mewakili 5462 populasi (Bahagian Sumber Manusia UKM, 2016) dalam kalangan kakitangan UKM yang terdiri daripada akademik (2162) dan bukan akademik (3300). Menurut Krejcie dan Morgan (1970), saiz sampel kajian ini telah memenuhi keperluan populasi kajian yang melebihi 5000. Justifikasi pemilihan sampel ini berdasarkan kepada kumpulan teramai kakitangan UKM dan kumpulan kakitangan yang paling kerap berkomunikasi dalam urusan pentadbiran. Analisis data secara deskriptif telah dipersembahkan dalam bentuk peratus dan kekerapan.

Bagi menyokong data soal selidik, pengkaji telah melakukan temu bual berstruktur dengan sepuluh orang infoman yang terdiri daripada tiga kategori iaitu pentadbir akademik, pengurusan dan profesional serta pelaksana. Soalan temu bual terdiri daripada dua bahagian. Bahagian pertama berkaitan dengan konstruk kesedaran penggunaan bahasa Melayu meliputi tiga aspek iaitu ilmu pengetahuan, persepsi dan situasi (amalan realiti). Manakala bahagian kedua berkaitan dengan konstruk penggunaan bahasa Melayu dalam urusan rasmi yang meliputi aspek komunikasi lisan, hebahan, urusan surat menyurat/borang dan komunikasi dalam mesyuarat/perbincangan.

Hasil dapatan kajian ini diperolehi dari data kuantitatif melalui soal selidik dan data kualitatif melalui temu bual berstruktur.

KESEDARAN TERHADAP PENGGUNAAN BAHASA MELAYU

Terdapat lapan item dimensi kesedaran terhadap penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran. Kesemua item tersebut yang berkaitan dengan pengetahuan tentang kewujudan garis panduan dan bahan rujukan, budaya penggunaan bahasa Melayu dan sokongan terhadap pelaksanaan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran di UKM.

Dapatan kajian yang dipaparkan di dalam Jadual 1 menunjukkan seramai 53.6 peratus responden menyatakan tidak pasti tentang kewujudan garis panduan bahasa Melayu di UKM, 27 peratus tidak mengetahui kewujudan garis panduan dan hanya 19.4 peratus yang mengetahui kewujudan garis panduan tersebut (Soalan 1). Dari aspek pembudayaan penggunaan bahasa Melayu pula majoriti responden menyatakan bahawa bahasa Melayu telah dibudayakan dalam pengurusan kerja seharian di UKM iaitu sebanyak 69.2 peratus. (Soalan 2). Manakala dari aspek penggunaan bahasa Melayu *rojak* pula didapati seramai 72.2 peratus responden menyatakan wujudnya penggunaan bahasa Melayu rojak dalam pengurusan dan pentadbiran UKM seperti istilah-istilah yang digunakan dalam komunikasi mesyuarat/perbincangan dan pembentangan. Contohnya perkataan *next, so, at least, any*

komen, test sikit, cuba try, slow, any way dan *last one* (Soalan 3). Fenomena menggunakan bahasa Melayu yang bercampur aduk dengan bahasa Inggeris (bahasa *rojak*) dapat diterima sebagai kenyataan dalam kehidupan sehari-hari, selama penggunaannya terbatas dalam suasana tidak rasmi. Namun, apabila fenomena itu berlaku dalam wacana yang rasmi sifatnya, maka telah berlaku kesalahan memilih ragam bahasa yang sesuai dan telah berlaku kepincangan dalam adab bahasa (Awang Sariyan, 2004).

Untuk soalan tentang keperluan UKM mewujudkan garis panduan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran organisasi, rata-rata responden bersetuju dengan jumlahnya sebanyak 88.1 peratus (Soalan 4). Dapatan ini disokong lagi dengan persetujuan responden seramai 86.3 peratus yang menyatakan kewujudan garis panduan dapat memacu merealisasikan misi UKM bagi memertabatkan bahasa Melayu (Soalan 5). Sejumlah 95.4 peratus responden menyokong penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran (Soalan 6), serta 87.5 peratus bersetuju penggunaan dwi bahasa dalam program di UKM pada peringkat antarabangsa (Soalan 7). Dapatan ini selari dengan pandangan kumpulan pakar bahasa Melayu UKM dalam perbincangan meja bulat pada 5 Ogos 2016 yang menyatakan bahawa perlu ada penguatkuasaan, pemantauan, dan pemantapan secara berterusan terhadap penggunaan bahasa Melayu (Teo Kok Seong, 2016, Nor Hashimah, 2016 & Maslida, 2016).

JADUAL 1. Analisis Kesedaran Penggunaan Bahasa Melayu dalam Pengurusan Pentadbiran di UKM

No	Item	Peratus (%)		
		Ya	Tidak	Tidak Pasti
1	Pengetahuan tentang kewujudan garis panduan tentang penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan pentadbiran.	19.4	27.0	53.6
2	Pembudayaan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan kerja seharian.	69.2	22.6	8.2
3	Berlakunya penggunaan bahasa Melayu 'rojak' dalam pengurusan pentadbiran.	72.2	20.5	7.3
4	Keperluan mewujudkan garis panduan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan pentadbiran.	88.1	8.2	3.7
5	Pengwujudan garis panduan penggunaan bahasa Melayu dapat merealisasikan misi UKM bagi memartabatkan bahasa Melayu.	86.3	6.0	7.7
6	Sokongan terhadap pelaksanaan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan pentadbiran.	95.4	1.8	2.8
7	Penggunaan pendekatan dwibahasa (bahasa Melayu dan bahasa Inggeris) dalam program yang melibatkan penyertaan di peringkat antarabangsa.	87.5	12.5	-

*Sumber: Soal-selidik, 2016

Di samping data kuantitatif, kajian ini turut disokong dengan data kualitatif melalui temubual untuk mengukuhkan kajian ini. Bagi konstruk kesedaran penggunaan terhadap bahasa Melayu (BM) di UKM, terdapat 3 aspek iaitu ilmu pengetahuan, persepsi dan situasi (amalan realiti). Hasil temu bual adalah seperti dalam Jadual 2.

Untuk mengetahui sama ada wujudnya kesedaran ilmu pengetahuan terhadap penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran di UKM, informan diajukan tiga soalan iaitu yang berkaitan dengan pengwujudan UKM adalah untuk memartabatkan bahasa Melayu, garis panduan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran dan rujukan yang digunakan pada masa kini dalam penggunaan bahasa Melayu.

Jadual 2 menunjukkan dapatan yang diperolehi dari sesi temu bual dengan tiga kategori informan iaitu pentadbir akademik, pengurusan dan profesional serta pelaksana. Maklum balas informan menunjukkan majoriti mengetahui tentang UKM diwujudkan untuk

memartabatkan bahasa Melayu. Manakala dari segi pengetahuan mengenai kewujudan garis panduan penggunaan bahasa Melayu, hanya informan R1 dan R2 mengetahui wujudnya garis panduan. Manakala lapan informan, iaitu R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9 dan R10 menyatakan tidak mengetahui wujudnya garis panduan berkenaan. Untuk maklumat berkaitan rujukan yang digunakan dalam penggunaan bahasa Melayu, majoriti merujuk kepada Dewan Bahasa dan Pustaka, iaitu R2, R3, R6, R8, R9 dan R10.

Kesimpulannya, majoriti informan mengetahui tentang kewujudan UKM untuk memartabatkan bahasa Melayu tetapi tiada garis panduan khusus penggunaan bahasa Melayu di UKM untuk dirujuk dalam pengurusan dan pentadbiran. Oleh itu, informan menggunakan rujukan dari Dewan Bahasa dan Pustaka.

JADUAL 2. Data temu bual untuk konstruk kesedaran bagi aspek 'ilmu pengetahuan' terhadap penggunaan Bahasa Melayu (Soalan A.1)

Responden	Maklum balas aspek ilmu pengetahuan
R1 (Pentadbir akademik)	<ol style="list-style-type: none"> Memang benar kerana UKM ditubuhkan atas aspirasi rakyat untuk memartabatkan BM. Dalam Perintah Am disebut bahawa penggunaan BM wajib dalam segala urusan rasmi. Di ATMA semua pengurusan dalam BM seperti surat mesyuarat, hebahan dan sebagainya. Perintah Am Perkhidmatan tentang perkhidmatan awam wajib menggunakan BM.
R2 (Pentadbir akademik)	<ol style="list-style-type: none"> Ya saya sedar. Ya adanya garis panduan. Dewan Bahasa dan Pustaka
R3 (Pentadbir akademik)	<ol style="list-style-type: none"> Ya...tahu mengenainya. Saya tidak mengetahui mengenai tentang adanya garis panduan ini. Dewan Bahasa dan Pustaka
R4 (P&P)	<ol style="list-style-type: none"> Sangat menyedarinya. Tidak jelas tentang adanya garis panduan berkenaan Pekeliling Am 1/2006 - Usaha Pemeraksanaan Bahasa Melayu.
R5 (P&P)	<ol style="list-style-type: none"> Ya saya setuju bahawa sememangnya hasrat untuk menubuhkan UKM adalah bagi melaksanakan sitem pendidikan yang memberi penekanan serta memperkasakan BM sebagai bahasa ilmu tinggi. Setakat ini tiada dokumen khas sebagai garis panduan atau rujukan penggunaan BM dalam kerja-kerja pentadbiran. Namun begitu terdapat Pekeliling Pendaftar UKM yang merujuk kepada Pekeliling JPA tentang mewajibkan semua sektor awam menggunakan BM dalam urusan pentadbiran. Di UKM terdapat satu Jawatankuasa PENABAYU di bawah ATMA yang menjadi badan penasihat dan pemantau kepada universiti dalam memperkasa dan memantapkan penggunaan BM di UKM.
R6 (P&P)	<ol style="list-style-type: none"> Ya memang UKM memartabatkan BM. Tiada garis panduan. DBP
R7 (Pelaksana)	<ol style="list-style-type: none"> Ya kerana itu adalah misi UKM. Tidak pasti. Kebanyakannya masih dalam BM walaupun ada juga rujukan dalam BI.
R8 (Pelaksana)	<ol style="list-style-type: none"> Sedar. Kurang pendedahan mengenai garis panduan. Dewan Bahasa dan Pustaka Online
R9 (Pelaksana)	<ol style="list-style-type: none"> Ya misi UKM memartabatkan BM. Tidak tahu tentang adanya garis panduan. Kamus Dewan Bahasa
R10 (Pelaksana)	<ol style="list-style-type: none"> Ya.UKM matlamatnya memartabatkan BM. Tada garis panduan. Kamus bahasa.

Bagi mendapatkan pandangan sama ada warga UKM mempunyai kesedaran tentang penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran, maka persepsi mereka dikaji. Persepsi tersebut adalah mengenai pembudayaan bahasa Melayu dalam pengurusan kerja seharian, pilihan bahasa dalam penggunaannya mengikut keselesaan atau kecenderungan dan keperluan mewujudkan garis panduan dalam merealisasikan UKM sebagai memartabatkan bahasa Melayu.

Maklum balas informan seperti yang dipaparkan dalam Jadual 3 menunjukkan semua informan kecuali R9 yang ditemubual menyatakan bahawa pembudayaan bahasa Melayu berlaku dalam kerja seharian. Seterusnya kajian mendapati kebanyakan informan setuju diberi pilihan penggunaan bahasa lain dalam situasi tertentu. Seramai lapan informan, iaitu R1, R2, R3, R4, R5, R7, R9 dan R10 bersetuju sekiranya garis panduan penggunaan bahasa Melayu diwujudkan di UKM supaya merealisasikan UKM sebagai institusi yang memartabatkan bahasa Melayu. Berdasarkan maklumbalas yang diberi oleh informan, dapat disimpulkan bahawa mereka mempunyai kesedaran tentang keperluan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran.

JADUAL 3. Data temu bual untuk konstruk kesedaran bagi aspek 'persepsi' terhadap penggunaan Bahasa Melayu (Soalan A.2)

Responden	Maklum balas aspek persepsi
R1 (Pentadbir akademik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kalau cakap pasal budaya ini adalah termasuk... komunikasi, interaksi sosial, penerbitan, hebahan. Kesemuanya itu digunakan dalam bentuk BM kecuali tetamu/sarjana luar yang berkomunikasi dalam BI. 2. Bergantung kepada...satu, kesedaran dalam diri untuk menggunakan BM dan tiada campur aduk. Yang kedua, jika pensyarah dari bidang selain sains sosial, saya melihat keberangkalian menggunakan Bahasa campur aduk ini agak ketara tetapi tidak sampai merosakkan bahasa (Bahasa Kod Alih). 3. Betul, sebenarnya di UKM ada Majlis Penataran BM yang sediakan garis panduan berkenaan pelan tindakan dan penilaian. Audit telah dibuat pada 2006 yang melibatkan 4 universiti sahaja. UKM mencapai 80% menggunakan BM.
R2 (Pentadbir akademik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ya berlaku pembudayaan BM di UKM. 2. Berbeza mengikut disiplin. Di Fakulti Perubatan, lebih cenderung menggunakan Bahasa Inggeris. 3. Ya. Diharapkan ada keluwesan untuk dibenarkan penggunaan Bahasa Inggeris demi menggalakkan pengantarabangsaan. Tidak usah taksu dengan Bahasa Melayu.
R3 (Pentadbir akademik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ya pada pemerhatian saya. 2. Majoriti warga UKM saya lihat selesa menggunakan Bahasa Melayu dalam banyak urusan...walaubagaimanapun ada sebahagian kecil yang menggunakan Bahasa Inggeris atas sebab tertentu.... Mungkin lebih mudah dan selesa untuk menekankan sesuatu perkara dan melihat kepada kesesuaian untuk memudahkan komunikasi kepada kumpulan tertentu. 3. Sudah pasti.
R4 (P&P)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Benar, dirasakan. 2. Majoriti menggunakan Bahasa Melayu. 3. Sangat bersetuju dan menyokong.
R5 (P&P)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ada namun terdapat beberapa PTJ yang tidak menggunakan sepenuhnya BM disebabkan faktor perkhidmatan kepada pelanggan yang memerlukan mereka berkomunikasi dalam bahasa Inggeris. 2. Pada pandangan saya, warga UKM lebih selesa menggunakan BM namun begitu ia bergantung kepada pihak yang berurusan dengan PTJ. Contohnya pelanggan bukan warganegara Malaysia yang tidak boleh bercakap dalam BM. 3. Sekiranya UKM serius dalam isu bahasa terutamanya memartabatkan BM di institusi, maka pihak pengurusan tertinggi perlu memainkan peranan yang bersungguh-sungguh dalam mempraktikkan penggunaan BM di dalam pengurusan dan pentadbiran.
R6 (P&P)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ya betul BM dibudayakan. 2. Seharusnya bahasa Melayu dijadikan Bahasa utama. Cuma dalam konteks membuat

	<p>hebahan yang berkaitan atau untuk makluman pelajar kadang-kadang penggunaan BI adalah perlu kerana pelajar UKM turut terdiri drpd pelajar antarabangsa.</p> <p>3. Mungkin. Tertakluk kepada penguatkuasaan dan budaya yang akan dibentuk.</p>
R7 (Pelaksana)	<p>1. Ya, hampir sepenuhnya menggunakan BM dalam urusan kerja harian.</p> <p>2. Boleh tiada masalah asalkan masih mengekalkan penggunaan BM memandangkan itu Bahasa rasmi Malaysia.</p> <p>3. Ya setuju.</p>
R8 (Pelaksana)	<p>1. Ya dibudayakan.</p> <p>2. Tiada masalah.</p> <p>3. Tidak pasti.</p>
R9 (Pelaksana)	<p>1. Tidak dibudayakan.</p> <p>2. Wajar...tetapi harus utamakan Bahasa Melayu.</p> <p>3. Ya setuju.</p>
R10 (Pelaksana)	<p>1. Ya, sentiasa digunakan.</p> <p>2. Lebih selesa menggunakan Bahasa Melayu tetapi perlu penggunaan Bahasa Inggeris apabila berinteraksi dengan pelanggan antarabangsa.</p> <p>3. Ya...dengan adanya garis panduanboleh merealisasikan UKM sebagai memartabatkan Bahasa Melayu.</p>

Maklum balas tentang penggunaan bahasa Melayu *rojak* yang berlaku di UKM dan penggunaan dwi bahasa bagi program yang melibatkan peserta antarabangsa menunjukkan semua informan bersetuju situasi tersebut berlaku di UKM. Contohnya “Saya nak ke KFC *this morning*” (R1), *infact* sebenarnya (R4), *so* kita perlu ambil tindakan, *whatever* orang suka atau tidak (R5), hanya *minor* pembetulan yang perlu dibuat *which I can tell verbally to faculty* (R7), ... ‘*confirm*lah balik dengan bos’(R8), *Straight* (lurus), *Corner* (belok) (R10).

Informan juga menyatakan, penggunaan bahasa Melayu yang betul dalam urusan harian di pejabat dan berkomunikasi tidak sepenuhnya berlaku seperti yang dipaparkan dalam Jadual 4 seperti yang dinyatakan oleh R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7 dan R10. Analisis data temu bual menunjukkan bahawa penggunaan bahasa Melayu tidak berlaku sepenuhnya dalam pengurusan dan pentadbiran terutama dari aspek komunikasi harian yang masih menggunakan bahasa *rojak* dan dwi bahasa.

JADUAL 4. Data temu bual untuk konstruk kesedaran bagi aspek ‘Situasi (Amalan Realiti)’ terhadap penggunaan Bahasa Melayu (Soalan A.3)

Responden	Maklum balas aspek situasi (Amalan Realiti)
R1 (Pentadbir akademik)	<p>1. BM rojak berbeza dengan BM Kod Alih. BM Rojak memang ada berlaku. Misalnya “Saya nak ke KFC <i>this morning</i>”. Banyak berlaku menggunakan bahasa kod alih.</p> <p>2. Ok, pertamanya jika melibatkan pelajar antarabangsa maka pelajar tersebut perlu ikut dahulu kursus BM sehingga mahir.</p> <p>3. Sebenarnya balik kepada persoalan kesedaran kemahiran berbahasa. Dalam mesyuarat biasanya 90% menggunakan Bahasa formal. Sekiranya kesedaran rendah, maka staf menggunakan Bahasa kolokial/harian. Contohnya DIORANG dah datang, sepatutnya mereka dah datang</p>
R2 (Pentadbir akademik)	<p>1. Ya berlaku.</p> <p>2. Sangat bagus untuk tujuan pengantarabangsaan.</p> <p>3. Tidak sepenuhnya tepat.</p>
R3 (Pentadbir akademik)	<p>1. Sudah tentu... contoh agak sukar diberi... tapi bila kita dengar pasti ianya lari dari grammar atau nahunya...haha...bahasa pasar kalau boleh saya andaikan.</p> <p>2. Saya setuju penggunaan dwibahasa untuk pelajar antarabangsa. Bertujuan untuk memperkenalkan dan mengembangkan lagi penggunaannya. Walaubagaimanapun perlu teliti pelaksanaannya. Bukan berbentuk rojak dan bercampur aduk BI dan BM dalam satu-satu ayat.</p> <p>3. Saya jawab dalam bentuk ianya boleh diterima pakai...tidak terlalu merosakkan BM itu. Sudah tentu kalau inginkan yang sebenar...dengarlah RTM1 dan TV3....tidak perlu ke tahap tu, <i>so acceptable</i>.</p>
R4 (P&P)	<p>1. Contoh ...<i>infact</i> sebenarnya.</p> <p>2. Harus didahulukan Bahasa Melayu dan diterjemahkan ke Bahasa Kedua.</p>

R5 (P&P)	<ol style="list-style-type: none">3. Masih banyak ruang untuk penambahbaikan.1. Ya berlaku sangat ketara terutamanya dalam acara rasmi universiti dan mesyuarat. Contohnya <i>so</i> kita perlu ambil tindakan, <i>whatever</i> orang suka atau tidak.2. Sekiranya melibatkan peserta antarabangsa yang ramai maka adalah lebih baik menggunakan sepenuhnya bahasa Inggeris. Sekiranya kehadiran peserta tempatan lebih ramai, maka sewajarnya BM diberi keutamaan dalam acara tersebut. Manakala peserta yang tidak memahami dibekalkan dengan alat penterjemah.
R6 (P&P)	<ol style="list-style-type: none">3. Tidak semua warga UKM berkomunikasi dalam BM yang betul.1. Ya (dalam pertuturan).2. Bergantung kepada program yang dianjurkan. Sekiranya ada penglibatan antarabangsa wajar di kendalikan dalam BI. Mungkin diawal program seperti ucapan aluan dimulakan sedikit dalam bahasa Melayu. Tidak perlu keseluruhan program dikendalikan dalam dwi bahasa.
R7 (Pelaksana)	<ol style="list-style-type: none">3. Tidak menggunakan mengikut piawaian DBP.1. Ada.. contohnya, hanya <i>minor</i> pembetulan yang perlu dibuat <i>which I can tell verbally to faculty</i>.2. Bagus kerana itu dapat mendedahkan pelajar luar negara dengan BM dan seterusnya membudayakan Bahasa ini dalam urusan seharian di Malaysia.
R8 (Pelaksana)	<ol style="list-style-type: none">3. Tidak sepenuhnya.1. Ya... berlaku. Contohnya... '<i>confirm</i>lah balik dengan bos'.2. Bagus bagi memudahkan komunikasi.3. Ya kerana melambangkan imej university
R9 (Pelaksana)	<ol style="list-style-type: none">1. Ya... banyak istilah dalam laporan dan pembentangan menggunakan bahasa rojak.2. Sangat baik.3. Ya.
R10 (Pelaksana)	<ol style="list-style-type: none">1. Berlaku...Bahasa Melayu campur Bahasa Inggeris. Contohnya <i>Straight</i> (lurus), <i>Corner</i> (belok)...perkataan yang sering digunakan dalam urusa harian.2. Perlu apabila melibatkan peserta antarabangsa kerana mereka tidak memahami Bahasa Melayu.3. Tidak kerana warga UKM menggunakan Bahasa campur loghat negeri masing-masing dan tidak menggunakan Bahasa Melayu yang betul.

PENGGUNAAN BAHASA MELAYU DALAM URUSAN RASMI

Untuk mengetahui penggunaan bahasa Melayu dalam urusan rasmi di UKM, kajian ini telah membentuk tujuh item yang boleh menjadi indikator dalam penggunaan bahasa Melayu iaitu urusan surat menyurat/email, mesyuarat, hebahan/poster, majlis rasmi/seminar/bengkel, borang, komunikasi lisan, dan perbualan dengan ketua/rakan setugas/staf seliaan.

Jadual 5 memaparkan hasil kajian yang mendapati penggunaan bahasa Melayu yang tertinggi adalah bagi urusan mengisi borang iaitu sebanyak 70.6 peratus. Antara urusan mengisi borang tersebut ialah borang tuntutan kewangan di Bendahari UKM, borang pendaftaran kursus/latihan dan borang kenaikan pangkat untuk pegawai pentadbiran dan pelaksana. Seterusnya diikuti urusan surat menyurat sebanyak 67.3 peratus seperti surat panggilan mesyuarat dan surat-surat pekeliling. Penggunaan bahasa Melayu dalam mesyuarat ialah sebanyak 62.5 peratus seperti mesyuarat pengurusan di peringkat jabatan. Manakala dalam bentuk hebahan/poster pula sebanyak 59.1 peratus seperti hebahan di papan digital dan sistem e-warga UKM. Manakala situasi yang paling kurang menggunakan bahasa Melayu adalah dalam komunikasi lisan dengan pelanggan luar iaitu sebanyak 56.8 peratus seperti di kaunter perkhidmatan.

Pandangan responden tentang penggunaan bahasa Melayu dalam urusan seharian bagi kategori majlis rasmi mendapati jumlah responden yang menyatakan 'ya' dan 'tidak' adalah sama, iaitu sebanyak 48.2 peratus seperti Majlis Konvoquesyen, taklimat pelajar baharu, Bicara Persada serta program-program wacana. Untuk situasi perbualan dengan ketua/ rakan setugas/ staf seliaan, pandangan responden hampir sama iaitu untuk jawapan 'ya', jumlah peratusan ialah 48.9 peratus, manakala untuk 'tidak' ialah sebanyak 47.5 peratus. Dapatan ini selari dengan hasil kajian Abdul Razak dan Khalijah (2009) yang mendapati penggunaan bahasa

Melayu di UKM agak terabai terutama setelah kerajaan memperkenalkan sistem pengajaran dan pembelajaran Sains dan Matematik dalam bahasa Inggeris. Dapatan ini turut disokong oleh pandangan pakar bahasa UKM (Norhashimah, 2016) dalam perbincangan meja bulat yang mengatakan bahawa penggunaan bahasa Inggeris di papan digital masih berlaku. Penggunaan bahasa Melayu sepenuhnya harus dilakukan kerana ia lebih menonjolkan ciri-ciri UKM kepada masyarakat sekitar.

JADUAL 5. Analisis Penggunaan Bahasa Melayu dalam Pengendalian Urusan Pentadbiran Sehari-hari di UKM

No	Item	%		
		Ya	Tidak	Tidak Pasti
1	Surat menyurat/emel	67.3	31.1	1.6
2	Mesyuarat	62.5	35.8	1.8
3	Hebahan/poster dan lain-lain	59.1	38.8	2.1
4	Majlis rasmi/seminar/bengkel dan lain-lain	48.2	48.2	3.6
5	Borang	70.6	27.4	1.9
6	Komunikasi lisan dengan pelanggan	39.5	56.8	3.7
7	Perbualan dengan ketua/rakan setugas/staf seliaan	48.9	47.5	3.6

*Sumber: Soal-selidik, 2016

Temubual turut dilakukan bagi mendapatkan maklumat tentang penggunaan bahasa Melayu dalam urusan rasmi di UKM. Bagi konstruk penggunaan bahasa Melayu dalam urusan rasmi terdapat 4 aspek iaitu komunikasi lisan, hebahan, urusan surat menyurat/borang dan mesyuarat/perbincangan rasmi.

Berdasarkan temu bual dengan tiga kategori informan yang dipaparkan dalam Jadual 6, didapati kebanyakan informan, iaitu R1, R2, R3, R4, R5 dan R10 menggunakan komunikasi bahasa Melayu sekiranya pelanggan memahami bahasa tersebut. Namun begitu, komunikasi juga berlaku dalam bahasa Inggeris terhadap pelanggan yang tidak memahami bahasa Melayu, seperti yang dinyatakan oleh informan R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8 dan R10. Ini menunjukkan bahawa komunikasi lisan dalam urusan rasmi berlaku dalam dwi bahasa.

JADUAL 6. Data temu bual untuk konstruk penggunaan bagi aspek 'komunikasi lisan' terhadap penggunaan bahasa Melayu (Soalan B.1)

Responden	Maklum balas aspek komunikasi lisan
R1 (Pentadbir akademik)	Kalau di ATMA 100% saya menggunakan BM. Kecuali pelawat dari luar yang tidak pandai berbahasa Inggeris. Tapi sekiranya ada pelawat yang boleh berbahasa Melayu seperti dari Republik Czech...mereka faham BM saya akan berkomunikasi dalam BM.
R2 (Pentadbir akademik)	Tidak sepenuhnya saya gunakan BM.
R3 (Pentadbir akademik)	Ya kecuali jika ada terma-terma sains yang kadang-kadang sesuai dalam Bahasa Inggeris terutama dengan pelanggan syarikat pembekal bahan saintifik.
R4 (P&P)	Benar, melainkan pelanggan tidak tahun langsung berbahasa Melayu.
R5 (P&P)	Ya saya menggunakan sepenuhnya BM dengan staf dan pelanggan yang bertutur dalam BM. Disamping itu, saya menggunakan Bahasa Inggeris kepada pelanggan yang tidak boleh berbahasa Melayu.
R6 (P&P)	Saya tidak menggunakan sepenuhnya.
R7 (Pelaksana)	Hampir sepenuhnya.
R8 (Pelaksana)	Tidak...bergantung kepada pelanggan yang berurusan.
R9 (Pelaksana)	Ya saya gunakan BM.
R10 (Pelaksana)	Ya sekiranya pelanggan boleh berinteraksi menggunakan Bahasa Melayu.

Merujuk kepada hasil temu bual bersama informan seperti dalam Jadual 7 tentang penggunaan bahasa Melayu dalam hebahan kepada warga UKM dan pelanggan luar,

informan menyatakan hebahan banyak berlaku dalam bahasa Melayu (R1, R3, R7 dan R10). Faktor penggunaan bahasa Inggeris berlaku apabila pelanggan luar tidak memahami bahasa Melayu, seperti yang dinyatakan oleh semua informan. Walaupun begitu, penggunaan bahasa Melayu dalam hebahan maklumat masih diutamakan.

JADUAL 7. Data temu bual untuk konstruk penggunaan bagi aspek ‘hebahan’ terhadap penggunaan Bahasa Melayu (Soalan B.2)

Responden	Maklum balas aspek hebahan
R1 (Pentadbir akademik)	100% dalam BM.
R2 (Pentadbir akademik)	Tidak sepenuhnya dalam BM.
R3 (Pentadbir akademik)	BM sepenuhnya..... BI melihat kepada kumpulan sasaran. Jika kumpulan sasaran bersifat pelbagai latar belakang, maka dwibahasa digunakan. Apapun keutamaan dahulu kepada BM.
R4 (P&P)	Tidak sepenuhnya.
R5 (P&P)	Saya rasa dalam 80% hebahan rasmi digunakan dalam BM. Walagaimanapun ada juga hebahan dalam Bahasa Inggeris untuk tujuan promosi kepada pelanggan luar negara.
R6 (P&P)	Tidak..... ada juga dalam BI.
R7 (Pelaksana)	Hampir sepenuhnya menggunakan BM tertakluk kepada jenis makluman yang dikeluarkan.
R8 (Pelaksana)	Tidak sepenuhnya hebahan dalam BM.
R9 (Pelaksana)	Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris.
R10 (Pelaksana)	Ya jika hebahan itu tidak melibatkan pelanggan asing.

Temu bual juga mendapati untuk penggunaan bahasa Melayu dalam aspek ‘urusan surat menyurat/ borang’ adalah seperti dalam Jadual 8, di mana empat daripada sepuluh informan bersetuju urusan surat menyurat/ borang dilaksanakan dalam bahasa Melayu sepenuhnya, iaitu R3, R7, R9 dan R10. Manakala enam lagi menyatakan ia berlaku dalam dwibahasa, iaitu R1, R2, R4, R5, R6 dan R8. Kesimpulannya, urusan rasmi dalam surat menyurat dan penggunaan borang dalam pengurusan dan pentadbiran masih belum sepenuhnya menggunakan bahasa Melayu terutama yang melibatkan urusan di peringkat antarabangsa.

JADUAL 8. Data temu bual untuk konstruk penggunaan bagi aspek ‘urusan surat menyurat/ borang’ terhadap penggunaan bahasa Melayu (Soalan B.3)

Responden	Maklum balas aspek urusan surat menyurat/borang
R1 (Pentadbir akademik)	Semua borang dan surat dalam BM kecuali borang Pusat Siswazah yang gunakan dwibahasa.
R2 (Pentadbir akademik)	Tidak semua borang dalam BM.
R3 (Pentadbir akademik)	Ya menggunakan BM.
R4 (P&P)	Terdapat terjemahan pada borang-borang tertentu.
R5 (P&P)	Kebanyakan surat menyurat menggunakan BM sepenuhnya. Manakala terdapat borang yang menggunakan dwibahasa.
R6 (P&P)	Tidak BM sepenuhnya.
R7 (Pelaksana)	Ya BM digunakan.
R8 (Pelaksana)	Tidak menggunakan BM semuanya....ada juga guna BI.
R9 (Pelaksana)	Bahasa Melayu.
R10 (Pelaksana)	Ya surat dan borang digunakan dalam BM.

Untuk penggunaan bahasa Melayu dalam komunikasi mesyuarat/perbincangan rasmi seperti dalam Jadual 9, kajian ini mendapati sembilan daripada sepuluh informan bersetuju komunikasi dalam mesyuarat/perbincangan rasmi di UKM masih menggunakan bahasa rojak, iaitu R1, R2, R3, R4, R5, R6, R8, R9 dan R10 dan hanya seorang informan sahaja, iaitu R7 menyatakan komunikasi dalam mesyuarat/perbincangan rasmi menggunakan bahasa Melayu

sepenuhnya. Contohnya, *in fact, actually, sooner or later* (R4), Tuan-tuan *confident* tak apa kita punya *purpose?*, (R5) dan kami akan cuba *settelkan* perkara tersebut, (R8). Kesimpulannya, urusan rasmi dalam komunikasi dalam mesyuarat/perbincangan rasmi dalam pengurusan dan pentadbiran tidak menggunakan bahasa Melayu sepenuhnya.

JADUAL 9. Data temu bual untuk konstruk penggunaan bagi aspek komunikasi dalam ‘mesyuarat/perbincangan rasmi’ terhadap penggunaan bahasa Melayu (Soalan B.4)

Responden	Maklum balas aspek komunikasi dalam mesyuarat/perbincangan rasmi
R1 (Pentadbir akademik)	Memang ada, saya nampak pihak pengurusan tertinggi dan PTj pun ada gunakan BI. Mungkin yang ini boleh diperbaiki lagi sebab orang kata...alah bisa tegal biasa kan. Tidak sepenuhnya BI dan tidak sepenuhnya BM.
R2 (Pentadbir akademik)	Bahasa Melayu Rojak. Contoh...terma teknikal seperti ‘ <i>autoclave</i> ’ bisanya dikekalkan tanpa italic atau dimulakan dengan huruf besar seperti sepatutnya atau dicuba terjemah. Soalan-soalan peperiksaan prasiswazah dan siswazah Fakulti Perubatan telah lama dibuat sepenuhnya dalam Bahasa Inggeris tanpa terjemahan kepada Bahasa Melayu sejak tahun 2000.
R3 (Pentadbir akademik)	Semua mesyuarat dalam BM. Bahasa rojak adalah sangat minima. Contoh...hahaha <i>again</i> susahlah nak bagi.
R4 (P&P)	Ada juga penggunaan Bahasa Melayu rojak. Istilah tertentu yang mungkin lebih lazim digunakan Bahasa Inggeris. Seperti <i>in fact, actually, sooner or later</i>
R5 (P&P)	Ya berlaku penggunaan Bahasa rojak atau tidak menggunakan BM dalam mesyuarat serta perbincangan rasmi tetapi dalam kelompok yang kecil. Contohnya Tuan-tuan <i>confident tak apa kita punya purpose?</i>
R6 (P&P)	Tidak, Contoh ok kita mulakan meeting, ada apa-apa lagi improvement yang kita buat, deadline hantar laporan adalah pada...
R7 (Pelaksana)	Sepanjang bekerja, tidak lagi pernah dengar Bahasa rojak digunakan ketika mesyuarat.
R8 (Pelaksana)	Ya. Contohnya...kami akan cuba <i>settelkan</i> perkara tersebut.
R9 (Pelaksana)	Sering berlaku dalam Mesyuarat Pengurusan Tertinggi.
R10 (Pelaksana)	Ya...mereka menggunakan bahasa campur iaitu menggunakan Bahasa Inggeris dan Bahasa Melayu...penggunaan dwibahasa

PERBINCANGAN HASIL KAJIAN

Secara keseluruhannya, hasil kajian ini menunjukkan bahawa walaupun bahasa Melayu digunakan dalam pengurusan dan pentadbiran di UKM, penggunaan ini masih tidak berlaku sepenuhnya. Hasil kajian ini selari dengan kajian Noraien Mansor dan Noor Rohana Mansor (2015) yang mendapati penggunaan bahasa Melayu pada peringkat pengajian tinggi masih berkurangan dan tidak memberi sumbangan yang memberangsangkan bagi memartabatkan bahasa Melayu sebagai bahasa ilmu.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran di UKM digunakan dalam urusan pengisian borang, surat menyurat/emel, minit mesyuarat dan hebahan/poster. Penggunaan ini adalah selari dengan misi penubuhan UKM pada tahun 1970 untuk memartabatkan bahasa Melayu sebagai bahasa pengantar (Pelan Strategik UKM 2000-2020, 2000). Ia juga selaras dengan Pelan Tindakan Memartabatkan Bahasa Melayu sebagai Bahasa Ilmu di Universiti Awam 2016-2020 yang menyatakan secara jelas tentang penggunaan bahasa Melayu dalam pengajaran dan pembelajaran serta penerbitan (Siti Nor Azhani & et all, 2017).

Namun begitu, penggunaan bahasa Melayu di UKM dalam konteks komunikasi lisan dengan pelanggan, perbualan dengan ketua/rakan setugas/ staf seliaan dan komunikasi dalam majlis rasmi/seminar/bengkel masih belum digunakan sepenuhnya. Situasi ini berlaku kerana ketiadaan garis panduan secara khusus di UKM dalam pengurusan dan pentadbiran yang boleh dijadikan panduan oleh warga UKM. Ekoran daripada itu, kajian ini mendapati rata-

rata responden daripada soal selidik dan informan daripada temu bual mempunyai kesedaran terhadap pelaksanaan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran di UKM kerana mereka menyokong penuh supaya diwujudkan garis panduan bahasa Melayu bagi memudahkan urusan kerja seharian mereka dan penguatkuasaan (Ibrahim Yahaya, 2004). Dengan wujudnya garis panduan ini, akan dapat mengurangkan masalah dalam penggunaan bahasa Melayu kerana menurut Asmah Hj. Omar, (2003) masalah dalaman penggunaan bahasa Melayu melibatkan dua perkara penting iaitu reformasi sistem ejaan dan perkembangan istilah saintifik.

Pemartabatan bahasa Melayu perlu diteruskan kerana UKM adalah universiti awam yang bersifat kebangsaan yang menjadikan bahasa Melayu sebagai bahasa pengantar sejak awal penubuhannya. Sebagai universiti awam yang mengumpulkan sarjana dan ilmunan, perkembangan ilmu dalam bahasa Melayu lebih cepat dikembangkan sekiranya penggunaan bahasa Melayu dapat dibudayakan oleh para ilmunan dalam penerbitan ilmiah dan pengajaran serta pembelajaran. Situasi ini akan meletakkan bahasa Melayu sebagai bahasa ilmu tinggi dalam konteks penyebaran ilmu (Noraien Mansor & Noor Rohana Mansor, 2015). Penggunaan bahasa Melayu di UKM dalam pengurusan dan pentadbiran menyokong UKM untuk memartabatkan bahasa Melayu dan juga sebagai bahasa ilmu. Malah ia juga boleh menjadi satu mekanisma untuk perpaduan dan semangat kekitaan (Siti Nor Azhani Mohd Tohar et al., 2014).

Dalam usaha untuk memastikan penggunaan bahasa kebangsaan yang baik dan betul serta menyeluruh dalam Perkhidmatan Awam khususnya di UKM, Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2006 bertajuk *Langkah-langkah Memperkasakan Penggunaan Bahasa Kebangsaan Dalam Perkhidmatan Awam* boleh dijadikan panduan untuk penguatkuasaan. Mulai tahun 2013-2014 Dewan Bahasa dan Pustaka telah melaksanakan Audit Bahasa Melayu dalam Perkhidmatan Awam termasuk UKM yang bertujuan membuat penilaian tentang tahap dan mutu bahasa Melayu yang digunakan. Oleh itu, penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran perlu diperkukuhkan selari dengan dasar yang telah ditetapkan oleh negara dan UKM sebagai universiti yang memartabatkan bahasa Melayu tanpa menghalang penggunaan bahasa lain terutama bahasa Inggeris dalam keadaan yang sesuai dan memerlukan penggunaan bahasa tersebut. Ini bersesuaian dengan Teori Pilihan Bahasa (Fishman, 1991) yang mengutarakan bahawa sesebuah organisasi seharusnya mempunyai ruang untuk menggunakan bahasa lain mengikut situasi dan keperluan tanpa mengeneipkan bahasa Melayu sebagai bahasa pengantar. Dapatan kajian juga selari dengan Teori Pilihan Bahasa (Fishman, 1991) yang mengatakan bahawa masyarakat yang multibahasa dan dwibahasa akan menggunakan pelbagai bahasa dalam komunikasi. Data kualitatif jelas menunjukkan bahawa penggunaan bahasa Melayu dan bahasa Inggeris digunakan di dalam komunikasi lisan dan juga komunikasi dengan pelanggan yang tidak boleh berbahasa Melayu.

KESIMPULAN

Kajian ini mendapati bahawa penggunaan bahasa Melayu masih belum dilaksanakan sepenuhnya dalam urusan rasmi dan komunikasi di UKM. Bahasa Melayu perlu diangkat sebagai bahasa perpaduan antara kaum untuk melestarikan warisan dan identiti bangsa. Dalam proses memartabatkan bahasa Melayu sebagai bahasa pengantar dalam semua sektor seperti awam dan swasta terdapat pelbagai cabaran hasil daripada perubahan sosiobudaya dan kesan globalisasi. Penggunaan bahasa Melayu sebagai bahasa rasmi di universiti awam terutama dalam pengurusan dan pentadbiran turut terkesan kerana tiada satu garis panduan secara khusus penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran di UKM

walaupun perkara pemartabatan bahasa Melayu dinyatakan dalam Pelan Strategik UKM 2000-2020.

Oleh itu, kajian ini mencadangkan pertama, perlu diwujudkan Garis Panduan Penggunaan Bahasa Melayu dalam Pengurusan dan Pentadbiran di Universiti Kebangsaan Malaysia. Dicadangkan garis panduan ini perlu merangkumi aspek penulisan surat menyurat dan email, penulisan kertas kerja dan laporan, penulisan peraturan, prosedur dan proses kerja, hebahan, poster, pengumuman dan iklan, pengurusan mesyuarat, penganjuran majlis merangkumi seminar, persidangan, bengkel dan kolokium, penyediaan borang dan komunikasi lisan, serta urusan rasmi bersama ketua, rakan setugas, staf seliaan, tetamu dan semua pelanggan lain termasuk perbualan melalui telefon. Garis panduan ini akan dapat menyokong dasar Kementerian Pengajian Tinggi yang telah memberi penekanan kepada usaha memartabatkan bahasa Melayu dengan mengeluarkan Pelan Tindakan Memartabatkan bahasa Melayu Sebagai Bahasa Ilmu di Universiti Awam 2016-2020.

Kedua, perlu diwujudkan badan khas untuk memantau dan menguatkuasakan penggunaan bahasa Melayu dalam kalangan warga UKM. Langkah penguatkuasaan, tindakan pemantauan dan pemantapan yang berterusan terhadap garis panduan penggunaan bahasa Melayu perlu diwujudkan di UKM. Langkah UKM mewujudkan Majlis Penataran Bahasa Melayu yang telah diluluskan oleh Senat UKM Tahun 2016 dan dipengerusikan oleh Naib Canselor dengan keanggotaan terdiri daripada pelbagai gred jawatan dilihat sebagai satu langkah yang sangat tepat dalam usaha memartabatkan bahasa Melayu di UKM khususnya dan seterusnya menjadi contoh pada peringkat kebangsaan selaras dengan Perkara 152 Perlembagaan Persekutuan dan Akta bahasa kebangsaan. Usaha ini hendaklah dilaksanakan dengan jujur dan ikhlas oleh semua lapisan, daripada pengurusan tertinggi hinggalah kepada kumpulan bawahan.

Ketiga, kursus pemartabatan bahasa Melayu perlu ditingkatkan dalam usaha melahirkan staf UKM yang mahir menggunakan bahasa Melayu dengan betul. Staf baharu khususnya perlu diwajibkan mengikuti kursus penataran bahasa Melayu yang dianjurkan oleh Profesional UKM dan pusat tanggung jawab yang lain supaya mereka dapat mengetahui, memahami dan mengamalkan peraturan penggunaan bahasa Melayu yang betul dalam urusan pentadbiran di tempat kerja masing-masing.

Keempat, perlunya dipupuk perasaan bangga, cinta dan setia terhadap bahasa Melayu yang merupakan bahasa negara (bahasa kebangsaan dan bahasa rasmi). Justeru itu, kempen dan program pemyarakatan bahasa kebangsaan di UKM perlu dilaksanakan secara berterusan seperti pada Bulan Bahasa dan Sastera Negara yang dilaksanakan setiap tahun selama sebulan. Selain itu, setiap pusat tanggung jawab digalakkan merancang dan menganjurkan kegiatan yang boleh menyemarakkan pembudayaan bahasa Melayu sepanjang tahun. Oleh itu, kajian ini mencadangkan perlunya diwujudkan satu garis panduan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran di UKM untuk dijadikan sebagai rujukan dan panduan oleh warganya.

PENGHARGAAN

Setinggi penghargaan diucapkan atas inisiatif Pengurusan Tertinggi Universiti Kebangsaan Malaysia yang mencetuskan idea memperkenalkan Projek Geraknovasi (khususnya ahli kumpulan Pemartabatan Bahasa Melayu) yang dilaksanakan melalui Pusat Strategik dan Profesional UKM. Bagi pihak CRIM pula jutaan terima kasih atas bimbingan sehingga penerbitan ini dapat direalisasikan. Terima kasih juga kepada kumpulan penyelidikan AP-2017-001/3 Institut Islam Hadhari, UKM.

RUJUKAN

- Abdul Razak Salleh & Khalijah Salleh. (2009). *Memperkasakan Bahasa Melayu di UKM dan di Persada Antarabangsa*. Kongres Pengajaran dan Pembelajaran UKM 2009.
- Alis Puteh. (2015). *Kelangsungan Bahasa Melayu dalam Sistem Pendidikan Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar. (2003a). *Language and language Situation in South East Asia: With a Focus on Malaysia*, Kuala Lumpur: Akademi Pengajian Melayu, Universiti Malaya.
- Asmah Hj.Omar. (2015). *Dasar Bahasa Kebangsaan: Sejarah Memertabatkan Bahasa Kebangsaan Dan Bahasa Rasmi Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Awang Sariyan. (2004). Bahasa Rojak Nilai Bahasa Rasmi Bahasa Kebangsaan Luntur. *Dewan Masyarakat*. Vol. Julai 2004, 8-11.
- Farid M. Onn. (1993). *Bahasa Melayu Sebagai Asas Peradaban Moden: Mengutamakan Yang Diutamakan Dalam Teori Linguistik dan Bahasa Melayu*. Ajid Che Kob dan Norhashimah Jalaluddin (pnyt). Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Fishman, J.A. (1991). *Sosiologi Bahasa, Satu Pendekatan Sains Kemasyarakatan Antara Disiplin Terhadap Bahasa dalam Masyarakat*. Alias Mohammad Yatim (ptjh). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Hassan Baseri Budiman. (2013). Bahasa Melayu dan Pemimpin. *Dewan Masyarakat*. Vol. September, 46-47.
- Hassan Baseri Budiman. (2017). Masih Relevankah Bahasa Melayu Sebagai Bahasa Kebangsaan. *Dewan Bahasa*. Vol. 17, 20-23.
- Hassan Baseri Budiman. (2014). Wakil Rakyat Dan Bahasa Melayu. *Dewan Masyarakat*. Vol. 3, 50-51.
- Krejcie, R.V & Morgan, D.W. (1970). *Educational and Psychological Measurement*. Vol. 30, 607-610.
- Ibrahim Yahaya. (2004). Perjuangan berterusan memartabatkan bahasa Melayu. *Dewan Masyarakat*, Vol. Julai, 21-22.
- Laporan Geraknovasi UKM* (2016). Pemartabatan Bahasa Melayu. Bangi UKM.
- Maslida Yusoff (2016). *Perbincangan Meja Bulat. 5 Ogos 2016*. Institut Islam Hadhari, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mohammed Azlan Mis (2010). Lingua Franca di Sarawak: Aplikasi Teori Pilihan Bahasa. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. Vol 10(2), 97-116.
- Mohammed Zin Nordin, Mohd Taib Ariffin, Khairul Azam Bahari & Siti Munirah Md. Zukhi. (2013). Analisis Kesalahan Penggunaan Bahasa Papan Tanda Perniagaan. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*. 134, 330-349.
- Mohd. Ali Kamarudin. (1981). *Sejarah Penubuhan Universiti Kebangsaan Malaysia*. Kuala Lumpur: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Muhamad Aiman Azahan. (2014). Halangan Dalam Memartabatkan Bahasa Melayu. *Semasa*. Vol. 10, 44-45.
- Muhamad Rafiq Abdul Rahman. (2012). Membudayakan Bahasa Melayu. *Dewan Budaya*. Vol. November, 32-34.
- Noraïen Mansor & Noor Rohana Mansor. (2015). Penerbitan Ilmiah Bahasa Melayu Dalam Kalangan Ilmuan Negara. *Journal of Business and Social Development*. Vol. 3, 25-32.
- Norhashimah Jalaluddin. (2016). *Perbincangan Meja Bulat. 5 Ogos 2016*. Institut Islam Hadhari, Univerisiti Kebangsaan Malaysia.
- Nurul Jannah Roslan(2017). Penggunaan Bahasa Melayu dalam Kalangan Mahasiswa. *Dewan Bahasa*. Vol. 4, 32-35

- Oller, J.W. Jr. & J.C. Richards (Eds.) (1973). *Focus On The Learner: Perspectives for the Language Teacher*. Rowley, Mass: Newbery House Publishers Inc.
- Pelan Tindakan Memartabatkan Bahasa Melayu Sebagai Bahasa Ilmu di Universiti Awam 2016-2020*. (2016). Putrajaya: Kementerian Pendidikan Tinggi.
- Pelan Strategik 2000-2020*. (2000). *Universiti Kebangsaan Malaysia*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Shamsul AB. (2014). *Universiti Kebangsaan Malaysia Pendaulat Amanah Negara: Suatu Ulasan*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sharifah Darmia Sharif Adam. (2014). Cabaran dan reaksi pelaksanaan bahasa kebangsaan dalam bidang pentadbiran dan pendidikan di Malaysia, 1957-1966: ICLALIS 2013. *Procedia-Social and Behavioral Sciences 134 (2014)* 305-315.
- Siti Nor Azhani Mohd Tohar, Adlina Ab Halim & Ku Hasnita Ku Samsu. (2017). Pengukuran Tahap Pemartabatan Bahasa Kebangsaan dalam kalangan Mahasiswa Institusi PengajianTinggi. *GEMA Online® Journal of Language Studies. Vol 17(2)*, 107-122.
- Siti Nor Azhani Mohd Tohar. (2014). Teori Semangat Kekitaan (Assabiyah) Ibnu Khaldun dan Pemartabatan Bahasa Melayu di Malaysia. *Jurnal Pertanika UPM- Mahawangsa. Vol. 1(2)*, 247-256.
- Teo Kok Seong. (2016). *Perbincangan Meja Bulat. 5 Ogos 2016*. Institut Islam Hadhari, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Umi Fatimah Ramlee. (2017). Kemandirian Bahasa Melayu. *Dewan Bahasa. Vol. 5*, 4-7.
- Zaidi Ismail. (2017). Bahasa Melayu Merentas Ilmu dan Sempadan. *Dewan Bahasa. Vol. 9*, 4-7.

APENDIKS A

SOAL SELIDIK

Bahagian A : Maklumat Demografi

1. Jantina
 - a) Lelaki
 - b) Perempuan
2. Umur
 - a) 30 tahun dan ke bawah
 - b) 30 - 39 tahun
 - c) 40 - 49 tahun
 - d) 50 tahun dan ke atas
3. Tempoh Perkhidmatan
 - a) 5 tahun dan ke bawah
 - b) 5 – 10 tahun
 - c) 10 tahun dan ke atas
4. Kumpulan Jawatan
 - a) Akademik
 - b) Pengurusan dan Profesional/Ikhtisas
 - c) Sokongan/Pelaksana
5. Pusat Tanggungjawab
 - a) Fakulti
 - b) Institut
 - c) Canselori/ Pusat Perkhidmatan

Bahagian B : Kesedaran dan Sikap Responden Terhadap Penggunaan Bahasa Melayu dalam Pengurusan dan Pentadbiran

1. Pada pengetahuan anda adakah UKM mempunyai garis panduan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran?
 - a) Ya
 - b) Tidak
 - c) Tidak Pasti
2. Apakah rujukan atau panduan penggunaan bahasa Melayu yang anda gunakan ketika ini dalam pengurusan dan pentadbiran di UKM?

3. Pada pandangan anda, adakah penggunaan bahasa Melayu ini dibudayakan dalam pengurusan kerja seharian di UKM?
 - a) Ya
 - b) Tidak
 - c) Tidak Pasti

4. Pada pandangan anda, adakah penggunaan bahasa Melayu rojak berlaku dalam pengurusan pentadbiran UKM?
 - a) Ya
 - b) Tidak
 - c) Tidak Pasti

5. Adakah anda atau PTj anda menggunakan bahasa Melayu 100% dalam pengendalian urusan seharian seperti berikut:

Soalan	Ya	Tidak	Tidak Pasti
Surat menyurat/emel			
Mesyuarat			
Hebahan/Iklan/Poster dan lain-lain			
Majlis Rasmi/Seminar/Bengkel dan lain-lain			
Borang			
Komunikasi lisan			
Perbualan dengan Ketua/Rakan Setugas/Staf Seliaan			

6. Pada pandangan anda adakah perlu UKM mewujudkan garis panduan penggunaan bahasa Melayu dan pengurusan pentadbiran organisasi?
 - a) Ya
 - b) Tidak
 - c) Tidak Pasti
 7. Adakah anda merasakan kewujudan garis panduan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan pentadbiran organisasi dapat memacu merealisasikan misi UKM memartabatkan bahasa Melayu?
 - a) Ya
 - b) Tidak
 - c) Tidak Pasti
 8. Adakah anda akan memberikan sokongan terhadap pelaksanaan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan pentadbiran organisasi UKM selaras dengan sejarah penubuhan UKM yang mendaulatkan bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan dan Bahasa ilmu?
 - a) Ya
 - b) Tidak
 - c) Tidak Pasti
 9. Apakah anda setuju jika penganjuran program di UKM yang melibatkan penyertaan antarabangsa menggunakan dwibahasa (Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris) dalam semua urusan?
 - a) Ya
 - b) Tidak
 10. Lain-lain cadangan untuk memartabatkan Bahasa Melayu dengan lebih berkesan di UKM (sekiranya ada)
-

APENDIKS B

SOALAN TEMU BUAL BERSTRUKTUR

A. Konstruk Kesedaran

1. Ilmu Pengetahuan
 - a) Apakah tuan/puan sedar bahawa pengwujudan UKM adalah untuk memartabatkan bahasa Melayu?
 - b) Pada pandangan tuan/puan, adakah UKM mempunyai garis panduan penggunaan bahasa Melayu dalam pengurusan dan pentadbiran?
 - c) Apakah rujukan yang digunakan pada masa kini dalam penggunaan bahasa Melayu?
2. Persepsi
 - a) Adakah bahasa Melayu dibudayakan penggunaannya dalam pengurusan kerja seharian?
 - b) Apa pandangan tuan/puan sekiranya warga UKM diberi pilihan bahasa dalam penggunaannya mengikut keselesaan atau kecenderungan mereka?
 - c) Sekiranya, diwujudkan Garis Panduan penggunaan bahasa Melayu di UKM, adakah dapat merealisasikan UKM sebagai memartabatkan bahasa Melayu.
3. Situasi (Amalan Realiti)
 - a) Adakah penggunaan bahasa Melayu rojak berlaku di UKM? Sekiranya berlaku, boleh berikan contoh istilah bahasa rojak tersebut.
 - b) Apakah pandangan tuan/puan penggunaan dwi bahasa bagi program yang melibatkan peserta antarabangsa.
 - c) Pada pandangan tuan/puan, adakah warga ukm menggunakan bahasa Melayu yang betul dalam urusan harian di pejabat dan juga dalam komunikasi.

B. Konstruk Penggunaan Bahasa Melayu dalam Urusan Rasmi

1. Komunikasi Lisan
 - a) Adakah tuan/puan menggunakan sepenuhnya bahasa Melayu apabila berkomunikasi dengan staf dan pelanggan?
2. Hebahan
 - a) Adakah hebahan yang dibuat kepada warga UKM dan pelanggan luar menggunakan sepenuhnya bahasa Melayu atau tidak?
3. Urusan Surat Menyurat/Borang
 - a) Adakah surat menyurat dan borang menggunakan bahasa Melayu sepenuhnya?
4. Mesyuarat/Perbincangan Rasmi
 - a) Adakah terdapat juga mesyuarat dan perbincangan rasmi tidak menggunakan bahasa Melayu atau menggunakan bahasa Melayu rojak? Jika bahasa Melayu rojak boleh berikan contoh.

PENULIS

Fariza Md Sham merupakan Felo Kanan Bersekutu, Institut Islam Hadhari UKM dan Pensyarah Fakulti Pengajian Islam UKM. Bidang kepakarannya ialah Psikologi Dakwah Remaja dan Psikologi Islam. Beliau turut terlibat dalam penyelidikan Akal Budi Belia Melayu dan Identiti Gen Z.

Rohana Tan merupakan Pengurus Kanan Pusat Pengurusan Akademik, UKM. Bidang pengkhusuannya ialah Pengurusan Pendidikan dan Akademik.

Mohd Najib Adun merupakan Pengurus Pusat Pembangunan Profesional dan Kepimpinan. Bidang pengkhusuannya ialah Pengurusan Sumber Manusia, Psikologi Industri dan Organisasi.

Azmah Ishak merupakan Ketua Bahagian Pengurusan dan Perkhidmatan Maklumat PTSL, UKM. Bidang pengkhusuannya ialah Sains Perpustakaan.

Hamidah Erman merupakan Ketua Perpustakaan Alam dan Tamadun Melayu (PATMA). Bidang pengkhusuannya ialah Sains Perpustakaan.

Rohazaini Hasan merupakan Pengurus Kanan, UKM GSB. Bidang pengkhusuannya ialah Komunikasi Korporat.

Siti Noraida Sood merupakan Pegawai Penyelidik Kanan, CRIM UKM. Bidang pengkhusuannya ialah pengurusan geran penyelidikan dan audit MyRA.

Harun Bintang merupakan Ketua Jabatan Perhubungan Awam, HCTM UKM. Bidang pengkhusuannya ialah perhubungan awam, pengurusan majlis dan protokol.