



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**KETERAMPILAN BERTUTUR DALAM KALANGAN PELAJAR
INSTITUT PENDIDIKAN GURU DI SELANGOR**

**ZARINA BINTI AHMAD
FBMK 2009 23**



**KETERAMPILAN BERTUTUR DALAM KALANGAN
PELAJAR INSTITUT PENDIDIKAN GURU DI SELANGOR**

ZARINA BINTI AHMAD

**DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
2009**



Dedikasi Untuk

Suami yang tenang, sabar dan memahami
Bahari bin Md. Dali

Anak-anak yang dikasihi dan sumber inspirasi

'Izza Amira

'Izza Amelia

'Izzul Aiman

'Izza Adila

serta

Allahyarhamah Mak yang sentiasa dalam kenangan
Bak dan keluarga sebagai pendorong dan perangsang
Teman-teman yang sentiasa memberi sokongan

Pengorbanan, kerjasama, dorongan dan galakan mereka merupakan
pemangkin kejayaan ini.

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Doktor Falsafah

**KETERAMPILAN BERTUTUR DALAM KALANGAN PELAJAR
INSTITUT PENDIDIKAN GURU DI SELANGOR**

Oleh

ZARINA BINTI AHMAD

November 2009

Pengerusi : Zaitul Azma binti Zainon Hamzah, PhD

Fakulti : Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi

Pada masa kini, nilai murni dan budi bahasa pelajar yang agak sukar diamalkan sering diperkatakan. Manakala guru dan pelajar pula menjalin hubungan yang rapat dan kerap berinteraksi. Hal ini menunjukkan bahawa keterampilan bertutur dalam kalangan pelajar ada hubungannya dengan keterampilan bertutur dalam kalangan guru. Oleh hal yang demikian, satu kajian untuk mengenal pasti dan menganalisis aspek keterampilan berbahasa dari aspek linguistik, sosiolinguistik, dan pragmatik ketika bertutur dalam kalangan pelajar Institut Perguruan Islam, Selangor (IPIS) semasa menjalani aktiviti kebahasaan di dalam kelas telah dijalankan. Selain itu, kajian ini dijalankan untuk menjelaskan elemen yang dapat membantu meningkatkan keterampilan bertutur dan merumus kepentingan



keterampilan bertutur untuk meningkatkan keberkesanan komunikasi dan profesionalisme dalam kalangan pelajar Institut Pendidikan Guru (IPG) di Malaysia.

Kajian ini merupakan kajian lapangan yang menggunakan kaedah kajian kes dan teknik rakaman audio serta pemerhatian semasa pelajar menjalani aktiviti bahas ala parlimen dan pidato di dalam kelas. Peserta kajian terdiri daripada pelajar Institut Perguruan Islam, Selangor. Data kajian dianalisis secara kualitatif dengan berbantuan perisian Atlas-ti versi 5.0. Data yang telah dianalisis, dihuraikan dan dibincangkan dengan berlandaskan Teori Relevans, Prinsip Kerjasama Grice, dan Model Keterampilan Berbahasa Aldon.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat pelajar IPIS yang berketerampilan ketika bertutur dalam situasi rasmi dan terdapat juga yang kurang berketerampilan. Keterampilan bertutur dapat dikenal pasti berdasarkan penggunaan kata, frasa, dan ungkapan yang sesuai serta tepat mengikut konteks serta dapat difahami maksud yang ingin disampaikan. Beberapa elemen yang boleh membantu meningkatkan keterampilan bertutur dalam kalangan pelajar IPG juga telah dapat dijelaskan. Antaranya ialah bentuk-bentuk tekanan dan nada semasa menyampaikan ujaran, penggunaan bentuk-bentuk kata khusus, mengenal makna daripada konteks, menyedari bentuk-bentuk

dasar sintaksis dan mengenal tahap-tahap kohesif bahasa Melayu. Kepentingan keterampilan bertutur untuk meningkatkan komunikasi dan profesionalisme dalam kalangan pelajar IPG juga telah dikemukakan.

Dapatan kajian membawa implikasi bahawa satu usaha untuk meningkatkan keterampilan ketika bertutur dalam kalangan pelajar IPG perlu dijalankan. Pengkaji mencadangkan agar usaha yang berterusan dijalankan untuk memupuk kecekapan bertutur. Kejayaan banyak bergantung atas usaha pensyarah dan bakal guru itu sendiri. Bahagian Pendidikan Guru perlu mengambil inisiatif yang sewajarnya dalam usaha meningkatkan keterampilan bertutur dalam kalangan pelajar IPG.



Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia
in fulfilment of the requirement for the degree of Doctor of Philosophy

**VERBAL COMMUNICATION COMPETENCY AMONG TRAINEES IN
A TEACHER TRAINING INSTITUTE IN SELANGOR**

By

ZARINA BINTI AHMAD

November 2009

Chairperson : Dr. Zaitul Azma binti Zainon Hamzah, PhD

Faculty : Faculty of Modern Languages and Communication

Good values and good manners are not commonly practised manners among students today. In the meanwhile, regular interactions have fostered closer relationships between teachers and students. This shows that there is a connection between the students' and the teachers' ability to communicate. Thus, this study was carried out to identify and analyze the language competency among trainees of Institut Perguruan Islam, Selangor (IPIS) during language activities in terms of linguistics, socio-linguistics, and pragmatics. Besides, this study was also carried out to explain the elements that facilitate language competency and also deduce the importance of language competency in order to boost the effectiveness of communication as



well as professionalism among trainees in Teacher Training Institutes (TTI) in Malaysia.

This is a fieldwork study that employs the case study approach utilizing the audio recording as well as observations while the trainees were participating in parliamentary-style debates and speeches in their classes. The participants of this study are the trainees of Institut Perguruan Islam, Selangor. The data was analysed qualitatively using Atlas-ti version 5.0 software. The analyzed data was subsequently interpreted and discussed based on the readings of the Relevance Theory, Grice's Principle of Cooperation, and Aldon's Language Competency Model.

The findings show that some of the IPIS trainees are competent and some are not, while speaking in a formal setting. Language competency is ascertained through word choice and usage, as well as suitable and accurate phrases within comprehensible contexts of the message the speaker is trying to convey. The study also revealed some elements that strengthened language competency among TTI trainees. Among them are the voice tones and stresses during elocution, usage of specific word forms, identifying contextual meaning of a message, and the awareness of the basic Malay language syntax and cohesive levels. The importance of language



competency to enhance communication skills and professionalism amongst the trainees is also presented.

The findings of this study imply the needs to enhance language competency amongst TTI trainees while they speak. The researcher suggests continuous efforts to be carried out to improve the trainees' speaking competency. Success depends very much on the individual efforts of the trainees and lecturers. In addition, the Teacher Training Division of the Education Ministry has to initiate the necessary moves in order to further develop speaking competency among trainees in TTI.



PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T, kerana dengan limpah kurnia dan keizinan-Nya, saya dapat menyiapkan tesis ini untuk memenuhi syarat penganugerahan Ijazah Doktor Falsafah dalam bidang Bahasa Melayu, Universiti Putra Malaysia. Saya amat bersyukur kerana penulisan tesis ini dapat disempurnakan dengan bantuan dan kerjasama daripada pelbagai pihak.

Setinggi-tinggi ucapan penghargaan dan terima kasih khusus untuk penyelia tesis ini, iaitu Dr. Zaitul Azma binti Zainon Hamzah, Dr. Mohd Azidan bin Abdul Jabar dan Dr. Abdul Rashid bin Daing Melebek yang banyak memberikan bantuan, tunjuk ajar, serta bimbingan yang sangat bernilai sehingga tesis ini dapat disempurnakan secara total. Terima kasih juga saya rakamkan kepada semua pensyarah dan kakitangan Jabatan Pengajian Melayu, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi yang sentiasa memberikan kerjasama sepanjang pengajian saya di Universiti Putra Malaysia.

Di samping itu, saya juga merakamkan ucapan terima kasih kepada pegawai Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Universiti Putra Malaysia, Perpustakaan Tun Seri Lanang, Universiti Kebangsaan Malaysia, Perpustakaan Universiti Malaya, Pusat Dokumentasi Melayu, Dewan Bahasa dan Pustaka, dan Pusat Sumber Al-Ghazali,



Institut Perguruan Islam, Selangor yang memberikan kerjasama sehingga tesis ini berjaya disempurnakan.

Saya juga mengucapkan jutaan terima kasih kepada Pengarah Institut Perguruan Islam, Selangor yang begitu mengambil berat terhadap peningkatan profesional keguruan staf akademik beliau. Ucapan terima kasih juga kepada rakan pensyarah, terutamanya rakan di Jabatan Pengajian Melayu dan semua kakitangan atas sokongan dan kerjasama mereka. Tidak lupa juga ucapan terima kasih ditujukan istimewa untuk pelajar yang sudi menjadi peserta kajian ini.

Seterusnya, ucapan terima kasih yang tidak terhingga atas pengorbanan, kerjasama dan galakan daripada suami, anak-anak, ibu bapa dan keluarga sehingga sempurnanya tesis ini. Kesediaan mereka memahami kesibukan sepanjang pengajian saya dalam menyiapkan tesis ini amat dihargai. Akhir sekali, saya merakamkan ucapan terima kasih kepada semua yang turut memberikan pandangan dan berkongsi pendapat serta semua pihak yang terlibat dalam proses penyempurnaan tesis ini secara langsung atau tidak langsung. Semoga Allah memberkati hidup mereka.

Sekian.



Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada **10 November 2009** untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi **Zarina binti Ahmad** bagi menilai tesis beliau yang bertajuk “**Keterampilan Bertutur dalam Kalangan Pelajar Institut Pendidikan Guru di Selangor**” mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P.U.(A) 106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Doktor Falsafah.

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut :

Ahmad Mahmood Musanif, PhD

Profesor Madya
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Che Ibrahim Salleh, PhD

Profesor Madya
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Noor Aina Dani, PhD

Profesor Madya
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Teo Kok Seong, PhD

Profesor
Institut Alam dan Tamadun Melayu
Universiti Kebangsaan Malaysia
(Pemeriksa Luar)

BUJANG BIN KIM HUAT, PhD

Profesor dan Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh :



Tesis ini dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk ijazah Doktor Falsafah.

Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut :

Zaitul Azma Zainon Hamzah, PhD

Pensyarah
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Mohd. Azidan Abdul Jabar, PhD

Pensyarah
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Abdul Rashid Daing Melebek, PhD

Pensyarah
Bahasa Moden dan Komunikasi
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

HASANAH MOHD GHAZALI, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh : 8 April 2010



PERAKUAN

Saya memperakui bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. Saya juga memperakui bahawa tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain.

ZARINA BINTI AHMAD

Tarikh : 8 Mac 2010



KANDUNGAN

Muka Surat

DEDIKASI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	viii
PENGESAHAN	x
PERAKUAN	xii
SENARAI RAJAH	xvi
SENARAI SINGKATAN	xvii
BAB	
I PENDAHULUAN	
Pengenalan	1
Latar Belakang Kajian	3
Keterampilan Bertutur dari Perspektif Linguistik 7	
Keterampilan Bertutur dari Sudut Sociolinguistik	8
Keterampilan Bertutur dalam Kalangan Pelajar	
Institut Pendidikan Guru (IPG)	12
Pernyataan Masalah	16
Objektif Kajian	21
Kepentingan Kajian	23
Batasan Kajian	25
Definisi Operasional	
Keterampilan Bertutur	27
Institut Pendidikan Guru (IPG)	27
Pelajar Institut Perguruan Islam, Selangor (IPIS)	28
Kesimpulan	29
II SOROTAN KAJIAN	
Pengenalan	30
Kajian tentang Keterampilan Berbahasa secara Lisan	30
Kajian tentang Penguasaan Bahasa dalam Kalangan	
Bakal Guru	31
Sejarah Perkembangan Pragmatik	33
Analisis Pragmatik	37
Kajian Bidang Pragmatik	39
Kajian Terhadap Teori	42
Kajian Terhadap Pelajar Institut Pengajian Tinggi	45
Kesantunan Berbahasa	48
Kesimpulan	53



III	METODOLOGI KAJIAN	
	Pengenalan	54
	Reka bentuk Kajian	54
	Kerangka Teori	55
	Kerangka Konsepsi	67
	Tempat Kajian	68
	Peserta Kajian	68
	Kaedah Kajian	70
	Pendekatan Kajian	71
	Alat Kajian	71
	Kesahan dan Kebolehpercayaan Kajian	77
	Tatacara Kajian	
	Kajian Rintis	79
	Kajian Sebenar	83
	Penganalisan Data	83
	Kesimpulan	84
IV	DAPATAN KAJIAN	
	Pengenalan	85
	Persembahan Dapatan	
	Keterampilan Berbahasa secara Lisan dalam Kalangan Pelajar IPIS ketika Mereka Menjalani Aktiviti Kebahasaan di dalam Kelas	88
	Penggunaan Bahasa dalam Kalangan Pelajar IPIS ketika Mereka Menjalani Aktiviti Kebahasaan secara Lisan di dalam Kelas menggunakan Teori Pragmatik	121
	Elemen yang Boleh Membantu Meningkatkan Keterampilan Bertutur dalam Kalangan Pelajar IPG menggunakan Model Keterampilan Berbahasa Aldon (2009)	239
	Kepentingan Keterampilan Bertutur untuk Meningkatkan Komunikasi dan Profesionalisme dalam Kalangan Pelajar IPG	259
	Rasional Teori dengan Dapatan Kajian	274
	Implikasi Dapatan Kajian	275
V	RUMUSAN DAN CADANGAN	
	Pengenalan	277
	Rumusan	277
	Cadangan	281

BIBLIOGRAFI
LAMPIRAN
BIODATA PELAJAR

287
296



SENARAI RAJAH

Rajah		Muka Surat
1	Hubungan antara Kos Konteks dan Kesan Konteks dengan Darjah Kerelevanan Ujaran	59
2	Kerangka Konsepsi	67



SENARAI SINGKATAN

IPG	Institut Pendidikan Guru
KPM	Kementerian Pelajaran Malaysia
BPG	Bahagian Pendidikan Guru
IPIS	Institut Perguruan Islam, Selangor
KPLI	Kursus Perguruan Lepas Ijazah
PISMP	Program Ijazah Sarjana Muda Perguruan
PPISMP	Program Persediaan Ijazah Sarjana Muda Perguruan



BAB I

PENDAHULUAN

Pengenalan

Komunikasi yang berkesan memerlukan aspek keterampilan ketika berbahasa. Keterampilan bermaksud kecekapan atau kemampuan yang tinggi (Kamus Dewan, 2005). Keterampilan berbahasa, yang seterusnya dirujuk sebagai keterampilan bertutur, bermaksud kecekapan atau kemampuan yang tinggi semasa berbahasa atau berkomunikasi secara lisan. Tahap kemahiran berkomunikasi yang tinggi dan berkesan, khususnya dalam keterampilan bertutur amat penting bagi setiap individu dalam menghadapi cabaran globalisasi.

Seseorang yang dianggap mempunyai kecekapan berkomunikasi yang baik dalam sesuatu bahasa adalah seseorang yang bukan sahaja mempunyai pengetahuan yang mendalam tentang sistem bahasa, tetapi juga boleh menggunakan bahasa itu bagi tujuan komunikasi secara spontan, bersesuaian dengan peraturan-peraturan penggunaan yang diterima oleh masyarakat penutur bahasa itu. Pengetahuan tentang nilai-nilai ketatasusilaan bahasa amatlah perlu kerana kalau seseorang itu menggunakan bahasa tanpa mengikut nilai-nilai tersebut, maka akan



memungkinkan wujudnya keadaan yang tidak harmoni antara penutur dengan orang yang dilawan bertutur.

Seseorang itu mempunyai kecekapan bertutur jika seseorang itu dapat menggunakan bahasa yang berkenaan dengan baik mengikut tatabahasa yang betul. Mengikut Asmah Hj. Omar (1986), sesudah sekian lama pelajar belajar mengikuti kelas bahasa, mereka masih belum mempunyai keyakinan untuk menggunakan bahasa tersebut. Mereka “kehilangan kata-kata” apabila disuruh menuturkan tentang sesuatu dalam konteks tertentu. Keadaan seperti ini agak menakjubkan kerana dalam ujian peperiksaan, mereka mungkin mencapai markah yang tinggi (Asmah Hj. Omar, 1986), sedangkan markah ujian peperiksaan tersebut bukanlah kayu ukur bagi menentukan tahap penguasaan bahasa Melayu sebenar pelajar tersebut.

Berdasarkan kenyataan di atas, didapati bahawa pencapaian dalam ujian bahasa tidak semestinya menunjukkan kecekapan berbahasa, khususnya dalam kemahiran bertutur. Hal ini adalah disebabkan ujian mempunyai matlamat untuk menguji butir yang difikirkan sesuai oleh guru, dan butir-butir ini merupakan butir-butir tatabahasa yang pada tanggapan guru perlu dikuasai oleh pelajar.

Berdasarkan huraian di atas juga, didapati bahawa daerah pembahasaan yang sukar dikuasai oleh pelajar ialah penggunaan bahasa dalam konteks wacana dan juga konteks sosial bahasa itu yang diwujudkan pada ketika tertentu. Perkara ini sesuai dengan fungsi bahasa itu pada waktu diwujudkan. Kemahiran atau kecekapan berbahasa itu sebenarnya adalah darjat yang tinggi dalam penguasaan bahasa yang dilihat dari dua sudut: pertama, penggunaan sistem dan peraturan nahu dengan baik, dan kedua penggunaan sistem dan peraturan itu dalam konteks pengwujudannya, iaitu konteks wacana dan konteks sociolinguistik (Asmah Hj Omar, 1986). Penguasaan bahasa yang seperti ini dinamakan penguasaan bahasa untuk berkomunikasi. Oleh itu, bagi pelajar yang kurang mahir dalam bahasa yang berkenaan, perkara yang perlu ialah latihan penggunaan dalam konteks wujudnya satuan-satuan nahu yang berkenaan.

Latar Belakang Kajian

Sejak kebelakangan ini, ramai pihak yang menekankan pentingnya berkomunikasi dengan baik, terutamanya dalam bentuk lisan. Kemampuan menyampaikan maklumat berkesan dalam bentuk lisan, lebih-lebih lagi di khalayak ramai, sebenarnya adalah syarat kejayaan penting dalam apa-apa juga kerjaya profesional, baik dalam sektor awam mahupun korporat. Kemahiran berkomunikasi menjadi begitu penting

sebagai wahana bagi menunjukkan keupayaan diri untuk bersaing dalam kehidupan. Mengikut Teo Kok Seong (2002),

Komunikasi, baik yang awam, iaitu bercakap secara formal di khalayak ramai, kumpulan kecil, iaitu interaksi sosial bersahaja antara beberapa orang, interpersonal, iaitu pertukaran pandangan dan perasaan antara dua orang, atau antara budaya, iaitu antara mereka yang berasal dari kelompok etnik yang berlainan, bukan sahaja memerlukan keterampilan yang mementingkan kepetesan, iaitu petah dan lancar bercakap dari segi ketepatan tatabahasa dan kejelasan makna malah hal ini memerlukan keterampilan yang memberi pertimbangan kepada pentingnya penggunaan bentuk bahasa yang sesuai ketika menegur sapa, pemahaman tentang bentuk dan penggunaan bahasa yang dilarang dalam wacana sopan, penguasaan mengenai tingkah laku bukan verbal dan pengetahuan tentang gaya perbualan yang sesuai dengan situasi sosial. (m.s. 8)

Pendapat Teo Kok Seong (2002) itu jelas menunjukkan bahawa keterampilan bertutur sangat penting untuk menjalinkan hubungan komunikasi antara semua ahli masyarakat, tidak terhad kepada situasi tertentu sahaja. Kelemahan dalam berkomunikasi dan komunikasi yang tidak berkesan menyebabkan kegagalan dalam menyampaikan mesej yang dimaksudkan oleh pengirim atau penutur kepada penerima mesej tersebut (Mahzan Arshad, 2008). Mengikut Mahzan Arshad (2008) lagi, hal demikian ini, banyak berlaku dalam kalangan pelajar terutama mereka yang sedang berada di institusi pengajian tinggi.

Bahasa Melayu umumnya mempunyai tatatingkat tertentu mengikut situasi dan cara bahasa itu digunakan. Kesilapan atau kejahilan seseorang penutur menggunakan bahasa tanpa mengikut kesesuaian suasana tertentu dianggap sebagai kurang sopan terhadap cara berbahasa. Penggunaan bahasa bukan semata-mata untuk menyatakan pengetahuan malah untuk menyatakan perasaan juga. Dalam kehidupan orang Melayu, bahasa dikatakan sebagai sangat erat hubungannya dengan budi dan santun (Asmah Hj. Omar, 2002).

Mengikut Sa'adiyah Ma'alip (2000), dalam usaha untuk berkomunikasi, setiap masyarakat bahasa mempunyai beberapa norma atau aturan sosial supaya aspek kesopanan dan kesusilaan dapat dipelihara dalam proses berinteraksi atau berkomunikasi sesama sendiri. Beliau menyatakan bahawa salah satu cara untuk berkomunikasi dengan sopan adalah dengan mewujudkan bentuk panggilan yang menekankan aspek kesantunan dalam suatu masyarakat itu.

Komunikasi yang kita lakukan mungkin dalam bentuk lisan atau pertuturan ataupun dalam bentuk tulisan. Namun begitu hubungan secara lisan lebih umum dan meluas, sementara hubungan secara bertulis banyak dilakukan untuk tujuan tertentu, seperti urusan surat-menyurat dengan rakan yang tidak dapat dihubungi secara lisan, surat-menyurat bagi tujuan pentadbiran dan pengurusan, dan lebih utama bagi

tujuan mengikuti proses pengajaran dan pembelajaran dalam sistem pendidikan serta untuk menurunkan pengetahuan melalui penulisan majalah atau buku-buku (Raminah Hj. Sabran, 1989).

Manakala Media Sandra Kasih (2003) pula, menyentuh tentang komunikasi secara lisan yang lebih bersifat informal dan yang penting lebih bersifat manusiawi berbanding dengan bahasa tulisan. Bahasa lisan juga dikatakan lebih bersifat mesra berbanding bahasa tulisan yang serba formal dan terkawal. Beliau mengatakan bahawa komunikasi bersemuka mempunyai banyak faedah yang diperoleh antaranya, si penutur dengan pihak yang diajak bertutur dapat melihat gerak muka lawan bicaranya, sama ada serius, santai mahupun marah. Kesemua memek muka tidak akan diperoleh melalui bahasa tulisan (Media Sandra Kasih, 2003).

Di samping itu, kita dapati bahawa hubungan pihak atasan dengan pihak bawahan kurang baik dari aspek komunikasi. Komunikasi secara berkesan tidak dapat ditampikan kerana tiadanya keterampilan berbahasa. Kajian tentang bahasa-bahasa terutamanya bahasa Melayu juga telah banyak dijalankan, khususnya dalam bidang tatabahasa hingga lebih bersifat hafalan (Asmah Hj. Omar, 2000). Pada hal, bahasa Melayu juga memerlukan aspek terapan untuk menjadikannya sebagai bahasa komunikasi. Mengikut Asmah Hj. Omar (2000) lagi, fungsi