



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
***LAKUAN PERTUTURAN***  
***DALAM MESYUARAT PENGURUSAN***

**AMIR BIN JUHARI**

**FBMK 2015 38**



**LAKUAN PERTUTURAN  
DALAM MESYUARAT PENGURUSAN**

Oleh

**AMIR BIN JUHARI**

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah,  
Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan  
untuk Ijazah Doktor Falsafah**

**November 2015**

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk teks tanpa had, logo, ikon, gambar dan semua karya seni lain adalah hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya. Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia.

Hak Cipta©Universiti Putra Malaysia



## DEDIKASI

*Alhamdulillah syukur kehadiran Ilahi serta selawat dan salam ke atas junjungan besar nabi Muhammad (SAW)*

*Dari segunung hati yang ikhlas dalam selaut kasih sayang maka dititipkan setinggi-tinggi penghargaan untuk insan-insan yang teristimewa yang berikut*

*Allahyarham ayahanda, Hj. Juhari bin Hj. Ariffin insan agung yang tidak sempat melihat kejayaan anakanda ini*

*Bonda Hjh. Supiah bt Haron kerana bertarung nyawa melahir dan membesarkan insan kerdil ini*

*Isteri tercinta Hjh Noor Zila atas sokongan penuh dan limpahan kasih yang diberikan tanpa putus selama ini*

*Anak-anak yang disayangi :*

*Nur Fahada , Nur Fariha , Muhammad Firzan dan Nur Farisha  
Terima kasih kerana dengan sabar memahami kesibukan ayah*

*Buat pensyarah yang dihormati Prof. Madya Dr. Zaitul Azma Zainon Hamzah atas kesabaran dan ketekunan dalam membimbing dan mencurahkan ilmu*

*Terima kasih, terima kasih dan terima kasih semua..*

© COPYRIGHT UPM



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

## **LAKUAN PERTUTURAN DALAM MESYUARAT PENGURUSAN**

Oleh

**AMIR BIN JUHARI**

**November 2015**

**Pengerusi : Prof. Madya Zaitul Azma Zainon Hamzah, PhD**  
**Fakulti : Bahasa Moden dan Komunikasi**

Kajian ini berfokus pada penggunaan bahasa dalam kalangan ahli mesyuarat pengurusan di sebuah institusi pendidikan di Sarawak. Kajian ini dilakukan untuk mengenal pasti jenis-jenis lakuan pertuturan (LP) yang lazim digunakan oleh ahli dan pengerusi mesyuarat. Mesyuarat ialah suatu bentuk komunikasi formal yang dilakukan oleh sesuatu pertubuhan atau organisasi yang bertujuan untuk membuat keputusan, dasar, atau menyelesaikan sesuatu masalah. Kajian ini juga bertujuan menganalisis jenis-jenis lakuan pertuturan yang biasanya digunakan di dalam mesyuarat dengan menggunakan pengkategorian Bach dan Harnish (1979) dan Teori Lakuan Pertuturan oleh Searle (1969) yang berasaskan Teori Lakuan Pertuturan (TLP) oleh Austin (1962). Pengkategorian Bach dan Harnish dipilih untuk kajian ini kerana dilihat lebih terperinci oleh Van Peurseem, Locke dan Harnish (2001) dalam menghurai dan menganalisis lakuan pertuturan yang terdapat dalam mesyuarat ini. Kajian ini juga menghurai bentuk bahasa yang digunakan dalam mesyuarat. Penganalisan data dihurai secara kualitatif. Pengkaji menggunakan kaedah kajian lapangan dengan membuat pemerhatian dan rakaman berdasarkan lima sesi mesyuarat. Rakaman mesyuarat tersebut ditranskripsi untuk dianalisis bahasa yang terdapat dalam mesyuarat. Dapatan kajian menunjukkan bahawa lakuan pertuturan yang paling dominan ialah lakuan arahan. Terdapat perlbagai bentuk bahasa dalam mesyuarat seperti rutin bahasa, bahasa sapaan, bentuk pertanyaan, pengumuman dan sebagainya.

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

## **SPEECH ACT IN MANAGEMENT MEETING**

By

**AMIR BIN JUHARI**

**November 2015**

**Chair : Assoc. Prof. Zaitul Azma Zainon Hamzah, PhD**  
**Faculty : Modern Languages and Communication**

This study is focusing on the language using by the members of meeting management at one of the teachers training college. This study is made to identify the various type of speech acts wick used by the members of the meeting and the chairman. Meeting is one of communication figure used by an company or organization to make a decision, policy or problem solving. This study also analyze the variuos type of speech act that usually used for the meeting by using the catagorize of Bach and Harnish (1979) and Speech Act Theory by Searle (1977) based on Austin Speech Act Theory (1962). This Bach and Harnish (1979) catagorize are choosen because this categorize are the specific speech act recomended by Van Peurseem, Locke dan Harnish (2001). Beside that this study also to see the pattern of speech act using in the meeting. The data analysis are determined with qualitative metod. The researcher used the field study metod with observation and recoding audio base on five session of meeting. Thats audio was transcribed to analyze the speech act of meeting. The finding showed that directives speech act are the dominant. There are variuos type of language of the meeting including the *language routine, the language salutation, anoucement and so on.*

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur ke hadrat Illahi dengan limpah rahmat serta restuNya yang dianugerahkan dapat juga saya menyiapkan tesis Ph.D ini dengan jayanya.

Jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia saya, Prof. Madya Dr. Zaitul Azma Zainon Hamzah yang selama ini banyak memberi tunjuk ajar, membantu, dan memberi semangat serta dorongan yang padu dalam melahirkan insan yang berpendidikan padu dalam segala aspek keilmuan. Tidak lupa juga ribuan terima kasih kepada Ahli Jawatankuasa Penyeliaan, iaitu Prof. Madya Dr. Normahdiah Sheikh Said dan Dr. Norazlina Hj. Mohd Kiram yang sudi menyelia dan memberi pandangan serta tunjuk ajar dalam menyiapkan tesis ini.

Seterusnya, rakaman penghargaan ditujukan kepada Dekan Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Prof. Madya Dr. Mua'ti @ Zamri bin Ahmad dan Timbalan Dekan Siswazah, Prof. Madya Dr. Ain Nadzimah binti Abdullah dan yang banyak membantu para siswazah dalam segenap hal.

Kepada isteri tercinta dan anak-anak tersayang, terima kasih kerana sudi memberi semangat dan dorongan yang tidak terperi sepanjang mengharungi suka duka dalam menamatkan pengajian. Kini penat lelah selama ini sudah terbalas atas hendakNya. Alhamdulillah.

Sahabat handai, rakan taulan, sahabat seperjuangan, rakan-rakan yang lain diucapkan ribuan terima kasih dengan kerjasama, bantuan, dorongan dan semangat yang diberikan sepanjang pengajian ini dapat mengurangkan kesulitan dan kekangan dalam segala aspek. Perkongsian ilmu yang kita bina amatlah berharga buat kita semua. Saya doakan agar kalian semua berjaya dengan cemerlang dalam pengajian masing-masing. Insya Allah. Terima kasih buat semua.

AMIR BIN JUHARI



Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada 23 November 2015 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Amir bin Juhari bagi menilai tesis beliau yang bertajuk “Lakuan Pertuturan Dalam Mesyuarat Pengurusan” 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 :

**Che Ibrahim bin Salleh, PhD**

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

**Mohd Sharifudin bin Yusop, PhD**

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

**Ahmad Mahmood bin Musanif, PhD**

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

**Y.Bhg. Dato' Teo Kok Seong, PhD**

Profesor  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
Malaysia  
(Pemeriksa Luar)

---

**ZULKARNAIN ZAINAL, Phd**

Profesor dan Timbalan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh : 12 Januari 2016

Tesis ini telah 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 binti Zainon Hamzah, PhD**

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

**Normahdiah binti Sheikh Said, PhD**

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

**Norazlina binti Hj Mohd. Kiram, PhD**

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

---

**BUJANG BIN KIM HUAT, PhD**

Profesor dan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh :

## Perakuan Pelajar Siswazah:

Saya memperakui bahawa:

- tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- setiap petikan, kutipan, dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- 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;
- hak milik intelek dan hak cipta tesis ini adalah hak milik mutlak Universiti Putra Malaysia, mengikut *Kaedah-kaedahUniversiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012*;
- kebenaran bertulis daripada penyelia dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) diperlukan sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan, atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran, atau material lain seperti yang dinyatakan dalam *Kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012*;
- tiada plagiat atau pemalsuan/fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut *Kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013)* dan *Kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012*. Tesis ini telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan: \_\_\_\_\_ Tarikh: \_\_\_\_\_

Nama dan No. Matrik: AMIR JUHARI, GS319121

**Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan :**

Dengan ini, diperakukan bahawa :

- penyelidikan dan penulisan tesis ini adalah di bawah seliaan kami;
- tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam kaedah-kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah 2003 (semakan 2012-2013) telah dipatuhi.

Tandatangan : \_\_\_\_\_  
Nama Pengerusi  
Jawatankuasa  
Penyeliaan : \_\_\_\_\_

Tandatangan : \_\_\_\_\_  
Nama Ahli  
Jawatankuasa  
Penyeliaan : \_\_\_\_\_

Tandatangan : \_\_\_\_\_  
Nama Ahli  
Jawatankuasa  
Penyeliaan : \_\_\_\_\_

## JADUAL KANDUNGAN

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b>	i
<b>ABSTRACT</b>	ii
<b>PENGHARGAAN</b>	iii
<b>PENGESAHAN</b>	iv
<b>PERAKUAN</b>	vi
<b>SENARAI JADUAL</b>	x
<b>SENARAI RAJAH</b>	xi
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xii
<b>BAB</b>	
<b>I      PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
Latar Belakang Kajian	1
Pemartabatan Bahasa Melayu melalui mesyuarat	7
Kepentingan Mesyuarat	9
Bahasa dalam Mesyuarat	9
Kepentingan Lakuan Pertuturan dalam Mesyuarat	12
Pernyataan Masalah	14
Persoalan Kajian	18
Objektif Kajian	18
Kepentingan Kajian	18
Bahan Kajian	20
Batasan Kajian	20
Definisi Operasional	21
Lakuan Pertuturan	21
Mesyuarat	21
<b>II     SOROTAN KAJIAN</b>	<b>23</b>
Pengenalan	23
Kajian Lalu berkaitan Lakuan Pertuturan	23
Kajian Lalu berkaitan Mesyuarat	29
<b>III    METODOLOGI</b>	<b>32</b>
Reka Bentuk Kajian	32
Konsep dan Kerangka Teori	32
Teori Lakuan Pertuturan Austin (1962)	32
Teori Lakuan Pertuturan Searle, (1969)	36
Teori Lakuan Pertuturan Bach dan Harnish (1979)	38
Kerangka Teoritikal	43
Pendekatan Kajian	43
Kaedah Kajian	44
Kaedah Kepustakaan	44
Kaedah Kajian Lapangan	44
Kaedah Analisis Teks	44
Teknik Kajian	44
Alat Kajian	45
Kerangka Konsepsi	46

Penganalisan Data	46
Huraian Kualitatif	47
Analisis Deskriptif	47
Kesimpulan	48
<b>IV DAPATAN DAN PERBINCANGAN</b>	<b>49</b>
Jenis Lakuan Pertuturan yang digunakan dalam Mesyuarat	49
Jenis Lakuan Pertuturan Berdasarkan Pengkategorian	
Bach dan Harnish	62
Merumuskan Bentuk Bahasa dalam Mesyuarat Pengurusan	75
Rasional Teori dengan Dapatan Kajian	92
Implikasi Dapatan Kajian	93
Kesimpulan	94
<b>V RUMUSAN DAN CADANGAN</b>	<b>96</b>
Rumusan	96
Cadangan	100
Cadangan Kajian Lanjutan	104
Kesimpulan	109
<b>RUJUKAN</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>115</b>
<b>BIODATA PELAJAR</b>	<b>125</b>
<b>SENARAI PENERBITAN</b>	<b>127</b>

## SENARAI JADUAL

Jadual		Halaman
3.1	Klasifikasi Bach dan Harnish (1979)	39
4.1	Lakuan Pertuturan Arahan	63
4.2	Lakuan Pertuturan Pengumuman	66
4.3	Lakuan Pertuturan Pengakuan	68
4.4	Lakuan Pertuturan Perjanjian	70
4.5	Jenis-jenis Lakuan Pertuturan dalam Mesyuarat 1	71
4.6	Jenis-jenis Lakuan Pertuturan dalam Mesyuarat 2	
	Kelima-lima sesi mesyuarat	72
4.7	Jenis-jenis Lakuan Pertuturan dalam Mesyuarat 3	72
4.8	Jenis-jenis Lakuan Pertuturan dalam Mesyuarat 4	73
4.9	Jenis-jenis Lakuan Pertuturan dalam Mesyuarat 5	74
4.10	Kekerapan Penggunaan Lakuan Pertuturan dalam Mesyuarat	74

## SENARAI RAJAH

<b>Rajah</b>		<b>Halaman</b>
1.1	Struktur Mesyuarat (Judith, 2002)	4
3.1	Klasifikasi Jenis Lakuan Pertuturan Bach dan Harnish (1979)	39
3.2	Jenis Lakuan Pertuturan	42
3.3	Kerangka Teoritikal Kajian	43
3.4	Kerangka Konsepsi	46
4.1	Jenis Lakuan Pertuturan	50
4.2	Klasifikasi Lakuan Pertuturan Bach dan Harnish	63





## SENARAI SINGKATAN

AKS	Anggota Khidmat Sokongan
DBP	Dewan Bahasa dan Pustaka
DG	Pendidikan Berijazah( gred bagi guru)
IPG	Institut Pendidikan Guru
IPGK	Institut Pendidikan Guru Kampus
IPGM	Institut Pendidikan Guru Malaysia (induk)
IPTS	Institut Pengajian Tinggi Swasta
KJ	Ketua Jabatan
KPI	Key Performance Indicators (Petunjuk Prestasi Utama)
KPM	Kementerian Pelajaran Malaysia
LDP	Latihan Dalam Perkhidmatan
LP	Lakuan Pertuturan
MP	Mesyuarat Pengurusan
MPPP	Majlis Pengurusan, Profesional dan Pentadbiran
MQA	Malaysian Qualification Agency

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Lakuan Pertuturan merupakan sesuatu yang penting untuk dikaji oleh seseorang ahli bahasa. Hal ini kerana, apabila seseorang itu melakukan pertuturan sebenarnya dia telah melakukan sesuatu bentuk lakuan. Lakuan pertuturan sentiasa berlaku dalam pertuturan harian kita dan dalam apa jua medium komunikasi. Lakuan pertuturan yang dikaji ini, dipelopori oleh ahli falsafah Austin pada tahun 1962. Teori ini membincangkan perkara yang berkaitan perlakuan pertuturan manusia. Penekanan teori ini adalah pada peranan tujuan, keinginan atau maksud penutur dalam menghasilkan ujaran performatif. Ujaran performatif berlaku apabila penutur melakukan sesuatu dalam ujaran atau pertuturan dan bukan hanya mengeluarkan kata-kata sahaja. Dalam erti kata yang lain penutur bukan hanya mengujarkan sesuatu namun pada masa yang sama melakukan perbuatan yang dimaksudkan oleh ujaran itu. Oleh itu, sambil bertutur penutur melakukan perbuatan sama ada memberikan arahan, berjanji, mengancam, meminta maaf, memberi tahu dan lain-lain lagi. Pengertian asas teori ini adalah cara menghubungkan makna dengan lakuan pertuturan. Manakala bidang pragmatik digunakan dalam kajian ini sebagai satu bidang yang menelaah ucapan-ucapan khusus dalam situasi khusus, pragmatik turut menelaah performatif ujaran sebagai suatu kegiatan sosial yang ditentukan oleh pelbagai ragam situasi sosial. Sejalan dengan itu, para teoritikus pragmatik telah mengidentifikasikan tiga jenis prinsip kegiatan ujaran, iaitu daya lokusioner, prinsip-prinsip perbualan dan presuposisi, (Heatherington dalam, Taringan, 1993).

Seterusnya Austin (1962) telah melahirkan 'Speech Act Theory' atau Teori Lakuan Pertuturan (TLP) yang membincangkan perkara yang berkaitan perlakuan pertuturan manusia. Penekanan teori ini adalah pada peranan tujuan, keinginan atau maksud penutur dalam menghasilkan ujaran performatif. Ujaran performatif berlaku apabila penutur melakukan sesuatu dalam ujaran atau pertuturan dan bukan hanya mengeluarkan kata-kata sahaja. Pragmatik ialah bidang yang mengkaji keseluruhan perlakuan manusia dan yang berkaitan dengan kajian tanda bukan linguistik dan lambang bahasa. Bach dan Harnish (1979) mengatakan bahawa pragmatik berkaitan dengan faktor bagaimana memilih bahasa dalam interaksi sosial dan kesan pemilihan dan penggunaan bahasa itu terhadap pendengar. Dalam kajian lakuan pertuturan dalam mesyuarat, pengkaji juga dapat melihat bagaimana pemilihan bahasa dibuat terhadap pendengar. Misalnya pengerusi mesyuarat akan memilih lakuan pertuturan dalam bentuk arahan sekiranya dia mahu pendengar menurut arahnya. Pendengar yang menerima arahan akan melaksanakan arahan yang dikeluarkan oleh penutur (pengerusi mesyuarat yang biasanya ketua sesuatu organisasi).

Teori Lakuan Pertuturan (TLP) ini mula diperkenalkan oleh dua orang ahli falsafah iaitu Austin (1962) dan muridnya Searle (1969). Menurut teori ini bahasa yang diujarkan mempunyai lakuan bahasanya sendiri iaitu

menempukan cara menghubungkan makna dengan lakuan pertuturan. Lakuan pertuturan ialah melakukan perbuatan yang dimaksudkan oleh ujaran itu. John L. Austin merupakan profesor di Universiti Oxford, dalam syarahannya di Universiti Harvard tahun 1955 yang kemudian dibukukan dengan judul '*How to Do Things with Words*' pada tahun 1962 sebelum meninggal dunia . Karya beliau kemudian dilanjutkan oleh J.R Searle mahasiswa Amerika yang kemudian menerbitkan buku '*Speech Acts*' (1969). Searle membahagikan lakuan pertuturan kepada lima kategori iaitu representatif, direktif, komisif, ekspresif dan deklaratif. Searle (1969 : 16) mengatakan bahawa 'bercakap dengan sesuatu bahasa bererti menceburkan diri ke dalam satu bentuk perlakuan yang terikat dengan peraturan. Manakala Blakemore (1992 : 92) mengatakan bahawa TLP ini merupakan pengklasifikasian lakuan pertuturan yang memainkan peranan penting dalam perlakuan komunikasi, dan berdasarkan teori ini komunikasi bukan sahaja bererti perlakuan bagi mendapatkan maksud pengucap, tetapi juga perlakuan bagi mendapatkan maksud atau niat pengucap tersebut terlaksana dan dapat dikenal pasti.

Selain Austin dan Searle, tokoh lain yang turut terlibat lakuan pertuturan ialah Bach dan Harnish (1969). Kajian ini juga menggunakan pengkategorian Bach dan Harnish (1979) yang berasaskan prinsip linguistik Austin namun lebih terperinci pengkategorianya mengikut Van Peursem, Locke dan Harnish (2001) . Kajian tentang lakuan pertuturan dalam mesyuarat antara tujuannya adalah untuk mengenal pasti lakuan pertuturan yang terdapat dalam mesyuarat. Penggunaan lakuan yang betul dan tepat akan dapat melicinkan perjalanan mesyuarat. Ketepatan penggunaan bahasa yang ringkas dan tepat kepada maksud akan dapat menjimatkan masa mesyuarat dan seterusnya menjadikan perjalanan mesyuarat menjadi lancar dan berkesan.

Lakuan pertuturan membicarakan tentang kata yang maknanya memberikan implikasi bahawa penutur yang menggunakan kata kerja tersebut dalam pertuturannya telah melakukan tingkah laku yang terdiri daripada pelbagai jenis. Kata kerja yang tergolong dalam kategori ini dinamakan kata kerja performatif, contohnya jamin, bertaruh, cadang, janji, lantik, isytihar, mohon, nikahkan, jatuhkan dan sebagainya. (Zulkifley Hamid, 2006). Ayat-ayat berikut dinamakan performatif :

Saya berjanji akan datang mengambil anda esok.  
Dengan ini saya jatuhkan hukuman penjara seumur hidup ke atas anda.  
Secara rasmi saya melantik anda sebagai ketua.

Austin (1962) menamakan ayat-ayat di atas sebagai ayat performatif, manakala Searle (1969) menamakannya sebagai 'lakuan pertuturan'. Namun terdapat juga yang tidak tergolong dalam kategori ini yang dinamakan lakuan tuturan tidak langsung (*indirect speech acts*) menurut Graham (1994) seperti contoh yang berikut :

Lakuan pertuturan : Bilik ini sungguh panas  
Lakuan pertuturan tidak langsung : Bilik ini langsung tidak dimasuki angin. Tidakkah anda lupa melakukan sesuatu?

Dalam lakuan pertuturan tak langsung itu, tidak wujud kata kerja performatif. Namun demikian, dalam keperihalannya keadaan tertentu ayat ini boleh menjadi performatif kerana mengakibatkan pendengar melakukan sesuatu lakuan seperti membuka tingkap. (Zulkifley Hamid, 2006).

Mesyuarat sebenarnya berasal daripada perkataan Arab iaitu 'musyawarah' yang bermaksud berhimpun, berkumpul, atau berbincang untuk mencapai kata sepakat. Mesyuarat dalam erti kata yang lain bermaksud berbincang atau berunding antara dua orang (ahli) atau lebih untuk membuat sesuatu keputusan atau menyelesaikan sesuatu masalah atau perkara. Dari segi Islam, kita disaran bermesyuarat oleh Allah apabila perlu menyelesaikan sesuatu masalah atau urusan penting. Saranan tersebut disampaikan melalui Nabi Muhammad S.A.W yang merupakan pesuruh Allah atau penyampai kepada seluruh umat manusia. Allah berfirman agar umat manusia bermesyuarat dalam apa juga urusan sama ada dunia mahupun urusan akhirat seperti dalam firmannya :

“ Dan bermesyuaratlah (Muhammad) dengan mereka dalam urusan (peperangan dan hal-hal keduniaan) itu, kemudian apabila engkau telah berazam (sesudah bermesyuarat untuk membuat sesuatu), maka bertawakallah kepada Allah sesungguhnya Allah mengasihi orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.

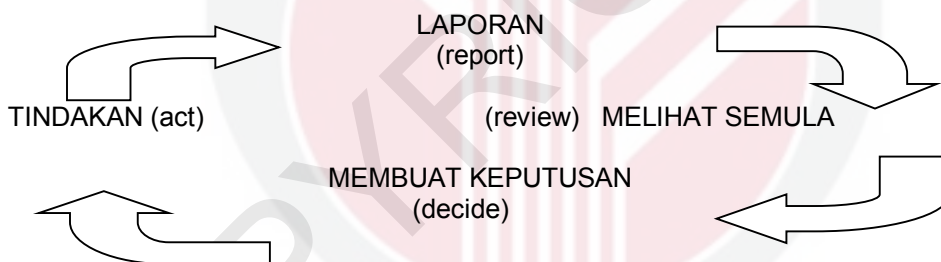
(Ayat 159, Surah Al-Imran)

Oleh itu, berdasarkan firman Allah tersebut, maka mesyuarat menjadi kemestian kepada semua orang, kumpulan atau organisasi. Islam menyarankan bahawa sesuatu yang dilakukan secara berkumpulan seperti bermesyuarat (berbincang) akan dapat menyelesaikan apa jua urusan dunia mahupun akhirat.

Di barat istilah yang digunakan bagi mesyuarat ialah 'meeting', 'morning meeting' atau mesyuarat pagi. Orang Inggeris yang menjajah Tanah Melayu suatu ketika dahulu telah membawa budaya mesyuarat yang sistematik ke dalam masyarakat Melayu. Budaya mesyuarat memang sudah ada dalam sudut pandangan atau *world view* masyarakat Melayu. Sudut pandangan bermaksud cara hidup dan cara ini dipengaruhi oleh pelbagai media seperti bahasa, budaya, agama dan sebagainya (Asmah Hj Omar, 1987). Masyarakat Melayu bermesyuarat sebelum mengadakan kenduri kendara. Istilah pengerusi, setiausaha, minit dan lain-lain lagi yang terdapat dalam mesyuarat juga merupakan istilah yang dipinjam daripada bahasa Inggeris iaitu 'Chairman' atau 'chairperson', 'secretary'. Catholijn M. Jonker (2006) mengatakan bahawa sesuatu organisasi bergantung kepada mesyuarat yang sering dijalankan untuk memudahkan perjalanan tugas mereka. Apabila sesuatu mesyuarat itu dapat dijalankan dengan baik, maka kejayaan mesyuarat akan menawarkan satu medium umum untuk memudahkan para peserta membuat pertukaran idea bagi mendapatkan keputusan.

Alan Barker (1997), mengatakan bahawa kita menggunakan 60 peratus masa bekerja kita dengan mesyuarat, dan akan mempunyai pengalaman yang menakutkan tentang mesyuarat. Kajian Alan mendapati kebanyakan orang menghabiskan 60 peratus daripada masa kerjanya dengan mesyuarat". Kebanyakan mesyuarat tidak memenuhi keperluan mereka yang menghadirinya. Pengurusan mesyuarat yang berkesan menurut Alan Baker 1997, adalah kunci kepada sesuatu mesyuarat. Peranan dalam pengurusan mesyuarat yang berkesan terletak di tangan pengerusi atau pengurus (pemimpin). Orang yang mempengerusikan mesyuarat berpeluang untuk menggalakkan penghasilan output yang baik bagi sesuatu mesyuarat dan dapat memberikankan kepuasan kepada semua ahli yang terlibat dalam mesyuarat dan paling penting juga ialah memanfaatkan masa yang ada. Tujuan mesyuarat adalah untuk memenuhi kepuasan penyertaan dalam mesyuarat, dan untuk memanfaatkan pengurusan dalam sesuatu organisasi. (Alan Baker, 1997).

Judith Leigh (2002), mengatakan bahawa mesyuarat adalah untuk melihat semua perkara dan berbincang tentang perkara yang telah berlaku. Mesyuarat memutuskan apa yang harus dilakukan kemudian dan bersetuju bagaimana melakukannya. Oleh itu, sesuatu yang diputuskan dalam mesyuarat adalah penting kerana menentukan apakah tindakan yang perlu dilakukan selepas mesyuarat. Keputusan yang dibuat dalam mesyuarat boleh menjadi dasar kepada sesuatu organisasi. Mesyuarat menurut Judith (2002) mempunyai struktur seperti berikut :



**Rajah 1.1 : Struktur Mesyuarat (Judith, 2002)**

Mesyuarat biasanya memiliki satu atau dua elemen. Sumbang saran merupakan suatu perkongsian pendapat tentang apa yang perlu dilakukan selepas ini dan bagaimana caranya dilakukan. Mesyuarat jawatankuasa kecil dilakukan adalah untuk mengkaji sesuatu isu yang penting, yang perlu dilakukan kemudian dan yang perlu dilaporkan dalam mesyuarat utama atau mesyuarat induk yang kadangkala disebut sebagai mesyuarat pengurusan. Apabila sesuatu mesyuarat hendak diadakan salah satu elemen di atas perlu diputuskan untuk didedikasikan dalam mesyuarat. Hal ini juga bertujuan supaya ahli mesyuarat mengetahui setakat mana had atau batasan tindak balas yang hendak dilakukan dalam mesyuarat. Tanpa pemusatan kepada elemen yang diputuskan ini akan menyebabkan sesuatu mesyuarat itu kehilangan wibawanya. Kekeliruan dalam membuat keputusan akan menyebabkan organisasi tersebut membuat tindakan yang tidak dihasratkan mereka.

Bagi Jack Gratus (1990), mesyuarat merupakan sebahagian daripada keperluan bekerja manusia. Kajian berkaitan organisasi kecil dan besar mendapati bahawa seseorang pengurus memperuntukkan suku daripada masa bekerja hanya untuk mesyuarat. Jumlah mesyuarat akan bertambah setiap kali kemahiran mengurus bertambah. Kesibukan dalam pengurusan menyebabkan banyak mesyuarat perlu dihadiri sehingga meningkat kepada empat daripada lima hari masa bekerja. Mesyuarat kini semakin kerap, sehinggakan kita merasakan bahawa sesuatu mesyuarat itu sangat berharga kepada kita.

Menurut Jack, seorang pengurus (ketua) yang bersifat diktator akan menggunakan mesyuarat hanya untuk mengemukakan pandangan beliau. Pengerusi mesyuarat yang bersifat moden merupakan seorang yang bijak, sangat terlatih, sangat tidak bergantung dan terlalu memberikan perhatian terhadap pembaziran masa. Sesuatu mesyuarat sepatutnya menyeronokkan dan tidak membosankan. Ahli mesyuarat menghadiri mesyuarat kerana mereka memang mahu bermesyuarat, bukan kerana terpaksa atau demi tugas semata-mata. Mereka sepatutnya berasakan bahawa mereka boleh memberikan sumbangan kepada organisasi mereka menerusi mesyuarat dan mesyuarat itu boleh memberikan faedah kepada mereka. Mereka seharusnya merasakan bahawa masa yang dihabiskan untuk mesyuarat adalah sangat berguna. Namun demikian, kebanyakan mesyuarat gagal memanfaatkan kelebihan yang ada pada mesyuarat atau diancam oleh mereka yang menggunakannya hanya untuk kepentingan syaitan.., mesyuarat sepatutnya boleh memenuhi kepentingan bersama, memenuhi keperluan berkomunikasi, memberikan ilham (idea), bersemangat, memberikan sumber, tidak mengongkong (terikat), dan memberikankan cakna (perasaan ingin tahu).

Marion E. Haynes (1988), mendefinisikan mesyuarat sebagai suatu perhimpunan tiga atau lebih orang yang mempunyai matlamat yang sama dan di mana komunikasi (lisan dan bertulis) merupakan cara utama bagi mencapai matlamat tersebut. Mesyuarat merupakan satu pertemuan tiga orang atau lebih untuk berbincang sesuatu dengan tujuan tertentu dengan menggunakan bentuk komunikasi (verbal dan/atau penulisan), bagi memenuhi keperluan mereka. Sesuatu mesyuarat yang dikatakan berkesan ialah apabila ia mencapai matlamatnya dalam jangka masa yang paling singkat serta dapat memuaskan semua ahli mesyuarat. Mesyuarat yang kurang berkesan menurut kajian Marion ialah mesyuarat yang terkeluar daripada tajuk perbincangan (83 peratus), kurang persediaan (77 peratus), keberkesanan diragui (74 peratus), kurang memberikan perhatian (68 peratus), ahli mesyuarat bercakap berjela-jela (62 peratus), jangka masa (60 peratus) dan kurang penglibatan (51 peratus).

Abdullah Hassan dan Ainon Mohd (2004), mengatakan bahawa tujuan sesuatu mesyuarat itu diadakan adalah untuk mencari kata sepakat dan persetujuan bagi keputusan-keputusan yang hendak diambil. Misalnya mesyuarat di IPG merupakan satu bentuk komunikasi dalam organisasi yang dipanggil konteks organisasi yang mengandungi kumpulan-kumpulan dan juga individu yang bekerjasama bagi mencapai matlamat tertentu. Menurut Narimah Ismail dan Saodah Wok (2003), adalah menjadi tanggungjawab setiap anggota supaya mereka mengemukakan idea-idea dan pendapat masing-masing dengan cara-cara yang berkesan. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik yang menjamin seseorang itu dapat berkomunikasi dengan berkesan

apabila bercakap dalam mesyuarat. Dalam mesyuarat, pengetahuan seseorang itu memberikan kesan yang besar kepada keupayaan seseorang mempengaruhi keputusan-keputusan yang akan diambil. Sesuatu kes yang hendak dikemukakan oleh seseorang ahli mesyuarat perlulah mengetahui subjek atau perkara yang dibangkitkannya itu dengan baik, iaitu lebih daripada pengetahuan ahli mesyuarat yang lain. Oleh itu seseorang itu perlu mengkaji dan menguasai kes itu dengan baik sebelum dikemukakan.

Bagi Chrissie Wright (1995), mengatakan bahawa mesyuarat ialah satu 'upacara' bagi sekumpulan manusia yang berkumpul untuk berkongsi idea atau buah fikiran dan pengalaman. Kebanyakan mesyuarat menurut Wright hanyalah membuang masa. Kebanyakan orang yang hadir mesyuarat berasa sangsi dengan tujuan kehadiran mereka dalam mesyuarat. Kebanyakan keputusan penting dibuat semasa dan selepas mesyuarat. Mesyuarat sentiasa berjalan dalam keadaan yang membosankan apabila kebanyakan ahli mesyuarat bercakap tentang perkara yang tidak berkaitan dengan agenda mesyuarat.

Clyde W. Burtleson (1990), mengatakan bahawa kajian terhadap 2000 orang peneraju usahawan memperuntukkan masa yang banyak untuk mesyuarat daripada lima tahun dahulu. Hal ini bermakna terdapat peningkatan dari segi peruntukan masa dalam tempoh lima tahun dahulu dan mungkin lebih banyak lagi pada masa kini. Seseengah pengurus memperuntukkan 70 peratus daripada masa mereka untuk mesyuarat. Kesenambungan mesyuarat antara satu mesyuarat dengan mesyuarat yang lain merupakan satu keperluan terhadap kejayaan sesebuah organisasi. Mesyuarat yang baik bergantung kepada penumpuan yang sepenuhnya diberikan terhadap mesyuarat yang dihadiri dan pemilihan ahli mesyuarat yang tepat termasuk sekumpulan pemimpin yang menghadiri mesyuarat. Adalah penting bagi pengerusi dan ahli mesyuarat menjadi diri mereka yang sebenar dalam bermesyuarat. Untuk mengendalikan sesuatu mesyuarat dengan baik, anda tidak perlu terlalu peramah, baik hati, sensitif, garang, jenis suka bersosial, tidak perlu menjadi penghibur dan tidak pula perlu menjadi pemimpin yang diidam-idamkan semua orang.

Menurut Clyde (1990), menghadiri sesuatu mesyuarat tanpa mengetahui tujuan dan faedahnya maka peluang atau keinginan menghadirinya adalah terbatas. Kehadiran ahli mesyuarat menjadi tidak berkesan seolah-olah tidak berada dalam mesyuarat tersebut dan hanya menjadi penerima sahaja apa-apa keputusan yang dibuat tanpa sumbangan yang bermakna maka tindakan selepas itu kemungkinan tidak tepat.

Perkara yang telah diputuskan dalam mesyuarat akan menjadi ketetapan tindakan yang akan dilakukan selepas itu. Jika mesyuarat peringkat yang lebih tinggi ketetapan itu akan dijadikan panduan atau dasar bagi pelaksanaan sesuatu tindakan. Mesyuarat bagi perkhidmatan awam umumnya dan di jabatan-jabatan kerajaan perlu dijalankan mengikut Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1991. Manakala bagi Institut Pendidikan Guru di semua kampus di Malaysia perlu menggunakan format yang diedarkan oleh Institut Pendidikan Guru Kementerian Pelajaran Malaysia.

## Pemartabatan Bahasa Melayu melalui Mesyuarat

Dewan Bahasa dan Pustaka telah mencipta beribu-ribu istilah dalam bidang sains dan teknikal untuk memartabatkan bahasa Melayu. Kerajaan telah memperluas penggunaan bahasa Melayu dalam bidang perundangan, perubatan dan kejuruteraan sejak tahun 1990-an lagi. (Chew, 2011). Malah peranan bahasa Melayu sebagai bahasa ilmu sudah berpengaruh sejak zaman kedatangan Islam lagi, apabila bahasa Melayu mampu membahaskan ilmu-ilmu falsafah dan agama yang tinggi-tinggi. Legasi ini diteruskan pula pada zaman moden ini apabila bahasa Melayu mampu menjadi bahasa ilmu dan bahasa moden yang membincangkan ilmu-ilmu yang moden. (Faridah dan Tuan Jah, 2013). Oleh itu, bahasa Melayu sememangnya boleh digunakan dalam mesyuarat yang membincangkan apa jua wahana ilmu sama ada bahasa, perundangan, sains dan teknologi, perubatan dan lain-lain lagi.

Bahasa Melayu boleh menjadi bahasa dunia atau dimartabatkan pada peringkat dunia apabila bahasa ini digunakan dalam mesyuarat atau persidangan serantau dan antarabangsa. Masa depan bahasa Melayu tidak bergantung pada khasiat bahasa Melayu itu sendiri dan bahasa Melayu harus diakui sebagai salah satu bahasa raya dunia. (James T. Collins, 1999). Bahasa Melayu bukan sahaja berperanan sebagai wahana komunikasi, tetapi juga sebagai penentu dalam menjamin keharmonian masyarakat dan negara. Oleh hal yang demikian, bahasa Melayu yang menjadi wahana perhubungan rakyat yang sewajarnya dikuasai oleh semua rakyat Malaysia. (Zulkifley Hamid, 2005). Peranan bahasa Melayu amat luas sehingga dapat memupuk resam, nilai, norma dan pemikiran sesuatu bangsa. (Irwandy, 2007). Sesuatu mesyuarat yang dijalankan di negara ini perlu memelihara dan mengamalkan apa jua nilai yang baik dalam mesyuarat di samping memelihara budaya, adat dan kesopanan di samping boleh memartabatkan bahasa Melayu menerusi mesyuarat.

Bahasa Melayu merupakan bahasa kebangsaan di empat negara iaitu Malaysia, Indonesia, Brunei Darussalam dan Singapura. Oleh itu, bahasa Melayu sememangnya boleh digunakan dalam mesyuarat yang melibatkan delegasi dari negara-negara di Asia Tenggara. Bahasa Melayu/Indonesia kerap kali digunakan dalam mesyuarat atau persidangan di tiga negara iaitu Malaysia, Thailand dan Indonesia. (Nik Safiah Karim, 2007). Namun pada masa ini peranan bahasa Melayu sebagai *lingua franca* ini telah semakin diambil alih oleh bahasa Inggeris. Tanpa penguatkuasaan terhadap penggunaan bahasa Melayu di jabatan-jabatan kerajaan dan sektor swasta menyebabkan ada pihak yang lemah penguasaan bahasa Melayunya telah memandang sepi penggunaan bahasa Melayu. Kini dianggap oleh segelintir masyarakat di Malaysia sebagai kurang mempunyai nilai ekonomi berbanding bahasa Inggeris. Maka tidak hairanlah apabila mereka banyak menggunakan bahasa Inggeris dalam mesyuarat. Sedangkan sejak tiga puluh tahun yang lalu bahasa Melayu telah digunakan di semua universiti dan semua kuliah dijalankan dalam bahasa Melayu. Tanggapan seperti ini membuatkan bahasa Inggeris bukan sahaja digunakan sebagai bahasa perhubungan di sesuatu organisasi malah digunakan sebagai bahasa perhubungan di rumah juga.



Bahasa Inggeris dianggap mempunyai nilai atau kuasa ekonomi berbanding bahasa Melayu sehingga digunakan oleh sesetengah rakyat Malaysia untuk berkomunikasi dan digunakan dalam mesyuarat. Ada organisasi yang ahli mesyuaratnya menggunakan bahasa Inggeris sepenuhnya dalam mesyuarat, ada yang menggunakan sebahagian sahaja, ada yang berselang seli antara bahasa Melayu dan Inggeris dan ada yang menggunakannya pada ketika tertentu semasa memberikan ucapan, maklumat, nasihat dan sebagainya. Penggunaan bahasa Inggeris dalam mesyuarat di jabatan kerajaan adalah terkawal, namun hal ini tidak dapat ditentukan di sektor swasta (Raja Mukhtaruddin, 1982). Ironinya, pengkaji bahasa di barat mengatakan bahawa bahasa Melayu itu perlu dilestarikan penggunaannya di negara ini dan di rantau ini (James T. Collins, 1999).

Kajian tentang bahasa Melayu telah dilakukan semenjak berabad-abad yang lalu, yang berasaskan tafsiran tertentu (Azhar M. Simin, 1993). Banyak kajian yang dijalankan oleh orang barat tentang bahasa Melayu dan orang Melayu sendiri. Kajian mendapati bahawa bahasa boleh digunakan untuk melahirkan emosi dan perasaan kita, meminta ahli masyarakat bekerjasama, membuat ugutan, janji, memberikan arahan, menyoal, atau membuat sesuatu pernyataan (Ramli Salleh dan Toh Kim Hooi, 1994). Bahasa dikaitkan dengan keperluan perhubungan antara penuturnya. Ini disebabkan bahasa adalah alat yang digunakan bagi tujuan mewujudkan hubungan antara satu sama lain (Yahya Othman, 2005). Oleh itu, mesyuarat merupakan salah satu medium komunikasi yang membolehkan anggota masyarakat berhubung antara satu sama lain bagi memenuhi sesuatu matlamat atau keperluan. Bahasa tidak dapat dipisahkan daripada orang yang menuturkannya, sungguhpun pewujudan pertuturan itu adalah hasil kegiatan seseorang sebagai individu, tetapi bahasa tidak dapat wujud dalam sesebuah masyarakat jika tidak digunakan oleh sekumpulan individu dalam hubungan mereka satu sama lain (Asmah, 2008). Pada hakikatnya bahasa mempunyai daya pengucapan yang tertinggi dalam bentuk logik yang tepat untuk melahirkan maksud tentang sebab-akibat, tindak-tanduk, keadaan-keadaan yang penuh dengan perubahan dan pergerakan, sifat yang dinamik, dan statik, arah dan pengalaman dan perasaan, ringkasnya semua hal itu berhubung dengan proses berfikir dan bertindak (Hashim Musa, 2006). Oleh itu, bahasa mesti digunakan dalam apa jua medium komunikasi, misalnya dalam mesyuarat. Bahasa Melayu pernah membina tamadun tinggi dalam bidang falsafah, kesusasteraan, undang-undang dan pentadbiran. (Kamal Shukri, 2007). Namun, tidak ramai yang beranggapan bahawa bahasa sebagai suatu sains yang sistematik (Gerald Knowles dan Zuraidah Mohd. Don, 2008).

Dalam tinjauan yang dilakukan di Malaysia, (Raja Mukhtaruddin, 1982), bahasa Melayu yang digunakan dalam mesyuarat tidaklah melebihi 81 peratus di jabatan kerajaan, perbadanan, dan kementerian. Hanya 50 peratus yang menggunakan bahasa Melayu dalam mesyuarat yang dihadiri pegawai tinggi yakni yang berijazah. Hal ini, disebabkan mereka merupakan seorang yang dwibahasa, iaitu dapat menuturkan bahasa Inggeris dan bahasa Melayu, atau bahasa Melayu dan bahasa Cina. Penggunaan bahasa Inggeris lebih tinggi lagi dalam mesyuarat jika kehadiran mesyuarat terdiri daripada pegawai tinggi dan pegawai rendah. Dari segi penulisan minit mesyuarat, peratus penggunaan bahasa Melayu dalam minit mesyuarat adalah lebih tinggi berbanding

penggunaannya dalam mesyuarat itu sendiri. Hal ini, disebabkan kelaziman menterjemah minit mesyuarat ke dalam bahasa Melayu selepas mesyuarat, walaupun mesyuarat itu kebanyakannya dijalankan dalam bahasa Inggeris, dan amalan ini masih berlaku sehingga sekarang. Walaupun pengerusi memulakan mesyuarat dalam bahasa Melayu namun jika terdapat ahli mesyuarat yang menyoal dalam bahasa Inggeris, maka pengerusi akan menjawab atau memberikan komen dalam bahasa Inggeris (Raja Mukhtaruddin, 1982). Bahasa Melayu yang baku tidak mendapat perhatian yang serius daripada penuturnya (Md. Sidin dan Mohd. Saleeh, 2008). Oleh itu, bahasa Melayu baku tidak digunakan sepenuhnya dalam mesyuarat. Namun demikian, bahasa Melayu sebenarnya boleh dimartabatkan pada peringkat mana sekalipun. Misalnya, bahasa Melayu digunakan dalam mesyuarat pada peringkat menteri-menteri ASEAN dan pernah digunakan oleh wakil tetap Malaysia dalam Persidangan Perhimpunan Bangsa-Bangsa bersatu di New York. Hampir setiap negara maju di dunia menyediakan pengajaran bahasa Melayu di universiti-universiti mereka seperti di Jerman, Perancis, England, Amerika Syarikat, Denmark dan lain-lain lagi. Oleh itu, bahasa Melayu mempunyai penutur yang semakin ramai. Kini, semakin ramai penutur dari luar negara yang datang belajar di negara ini. Maka mesyuarat atau perbincangan boleh menjadi satu medium komunikasi untuk memartabatkan bahasa Melayu pada peringkat dunia.

### **Kepentingan Mesyuarat**

Mesyuarat menurut Mohamad Kayum (2006) adalah 'jantung' kepada setiap organisasi dan perlu diadakan selagi ada visi serta matlamat jitu untuk maju serta berkembang. Hampir 65 peratus daripada masa pengurusan diperuntukkan bagi mengadakan mesyuarat. Mesyuarat dapat meningkatkan produktiviti, motivasi serta keseronokan bekerja jika dikelola dengan betul, baik dan berkesan. Mesyuarat yang tidak efektif akan menyebabkan masa mesyuarat yang sangat panjang. Hal ini, kadang kala mendatangkan kebosanan atau fobia kepada sesetengah ahli mesyuarat atau kakitangan sesebuah organisasi. Mesyuarat yang dijalankan dengan berkesan akan memberikannya manfaat yang besar kepada sesuatu organisasi. Dasar yang digubal dalam mesyuarat boleh menentukan hala tuju sesebuah organisasi dan menentukan kejayaan sesebuah organisasi itu.

### **Bahasa dalam Mesyuarat**

Asmah Hj. Omar (1995) pernah menulis berkaitan mesyuarat dalam bukunya berjudul "Bahasa Laporan". Beliau menulis tentang gaya bahasa yang terdapat dalam mesyuarat. Menurut Asmah mesyuarat mempunyai gaya bahasa yang tersendiri, yang ditandai dengan struktur ayat dan juga ungkapan khusus. Perkataan tertentu yang digunakan dalam bahasa am sehari-hari mempunyai kedudukan yang khusus kerana mendukung pengertian yang sangat penting bagi perjalanan mesyuarat dan ketetapan yang dibuat. Selain format, turut dibincangkan ialah kata kerja yang digunakan dalam mesyuarat. Ungkapan khas dalam mesyuarat dibahagikan kepada tindakan ke atas laporan (minit mesyuarat), perbincangan dan ketetapan. Bagi ungkapan 'tindakan ke atas laporan' kata kerja yang digunakan ialah meminda atau membetulkan, dan mengesahkan. Pemindaan dan pembetulan boleh bertukar ganti dengan

bebas, manakala pengesahan menunjukkan penerimaan laporan/minit dengan sepenuhnya. Bagi ungkapan khas perbincangan, kata kerja atau perbuatan digunakan ialah membincangkan/dibincangkan, membahaskan/dibahaskan dan mempertimbangkan/dipertimbangkan. Manakala bagi ungkapan khas 'ketetapan' iaitu tindakan yang diambil oleh mesyuarat setelah perbincangan, kata kerja yang digunakan ialah *bersetuju, menerima, memperakukan/diperakukan, meluluskan/diluluskan, dan mengambil perhatian.*

Bahasa mesyuarat mempunyai gaya bahasa yang formal, iaitu tidak bersahaja, tidak peribadian dan sangat padat. Tidak ada ganti nama diri orang pertama dalam laporan (saya, kami, dan kita ) dan orang kedua (anda, saudara). Ganti nama yang digunakan dalam laporan/minit mesyuarat ialah kata ganti nama diri orang ketiga. (mereka, beliau, dan sebagainya) Kata-kata yang bukan emosi menjadikan gaya bahasa laporan mesyuarat tak peribadian sifatnya. Tiada bahasa kiasan atau simpulan bahasa digunakan dalam laporan mesyuarat, disebabkan bahasa perlu padat, tegas dan jelas. Terdapat sebahagian ungkapan yang diterjemahkan daripada bahasa Inggeris seperti pinda (*amend*), gantikan (*substitute*), sahkan (*confirm*), bersetuju (*agree*), luluskan (*recommend*), perakukan (*take note of*), memandangkan bahawa (*in view of*) berbangkit dari (*arising from*) dan lain-lain lagi.

Sulaiman Masri et al. (2007) dalam bukunya yang berjudul "Bahasa Melayu : Dimensi Pengajaran dan Pembelajaran" menulis berkaitan mesyuarat dari segi format, jenis mesyuarat, bentuk mesyuarat., laras dan kata kerja yang digunakan dalam mesyuarat. Antara jenis mesyuarat ialah Mesyuarat Arahan, Mesyuarat Penasihat, Mesyuarat Demokratik, Mesyuarat Penerangan, dan Mesyuarat Campuran Pelbagai Jenis. Ungkapan yang digunakan dalam mesyuarat ialah bersetuju, jawatankuasa bersetuju, dipersetujui, dan lain-lain lagi. Perkataan 'agenda' merupakan bahasa latin yang bermaksud 'perkara yang bakal dibuat'. Menurut Sulaiman, mesyuarat yang berkesan seharusnya mempunyai unsur keseronokan, pergaulan, dan tolak ansur demi keberkesanan perjalanan mesyuarat, manakala keputusan yang dipersetujui memuaskan hati semua ahli yang hadir. Dalam laporan mesyuarat, ungkapan yang perlu digunakan ialah membincangkan, dibincangkan, membahaskan, dibahaskan, menimbangkan, dipertimbangkan, mencadangkan, dicadangkan, mengesyorkan, disyorkan, mengusulkan, diusulkan, bersetuju, menolak, menerima, memperakukan, dan lain-lain lagi.

Kamaruddin Hj. Husin (1995) mengatakan bahawa minit mesyuarat menurut beliau dikenali juga sebagai laporan mesyuarat yang merupakan 'rakaman' tentang apa sahaja yang berlaku dalam sesuatu mesyuarat. Semua catatan dilakukan secara padat, ringkas, dan tepat serta berurutan dan mempunyai gaya bahasa yang tersendiri. Minit mesyuarat dianggap penting dalam sesuatu organisasi kerana ia dapat bertindak sebagai panduan kepada ahli jawatankuasa dan ahli sesuatu pertubuhan itu menjalankan tugas dan amanah yang telah dipertanggungjawabkan kepada mereka.

Kamaruddin juga mengatakan bahawa bahasa mesyuarat, mempunyai ungkapan khusus, dan penanda wacana, Penanda Rujukan diwujudkan dengan menggunakan ungkapan yang merujuk kembali sesuatu yang sudah berlaku seperti "menurut ucapan penasihat....". Penanda penyertaan

menjelaskan maksud penyertaan ahli dalam sesuatu rancangan, “diharapkan kerjasama..... Penanda Makluman bermaksud memberikantahu atau menjelaskan sesuatu perkara misalnya, “Tuan pengerusi memaklumkan.”, atau “untuk pengetahuan..”. Bagi penanda perintah, penanda ini lebih bersifat arahan atau perintah, contohnya “semua AJK diminta..” atau guru-guru diarah..” Manakala penanda penghargaan dapat dilihat melalui ungkapan berikut “segala tindakan tuan...kami dahului...Penanda matlamat pula merujuk kepada sesuatu tujuan yang hendak dicapai, misalnya, “untuk makluman ahli..Penanda pendapat, menunjukkan yang ia mewakili pihak yang lain, “Adalah menjadi harapan kami....” Penanda sikap pula bertujuan untuk menggambarkan perasaan dengan menggunakan perkataan bermotif seperti “dihargai...” atau “terima kasih diucapkan kepada...” Penanda penamat ialah penanda sebagai menangguhkan mesyuarat, misalnya “mesyuarat ditangguhkan..”. Akhir sekali bagi penanda perwakilan, menunjukkan yang ia mewakili pihak yang lain, seperti “Bagi pihak AJK..” Kamaruddin menghuraikan tentang laras bahasa laporan mesyuarat iaitu laras yang digunakan biasanya sama. Namun, kelainan yang wujud bergantung kepada siapa yang mencatat minit mesyuarat tersebut dan bergantung kepada orang yang bermesyuarat.

Penggunaan laras mesyuarat yang baik dan sesuai dilihat melalui status akademik mereka. Kalau ahli yang bermesyuarat itu terdiri daripada masyarakat terpelajar, sudah tentu laras bahasa yang digunakan akan jelas dan betul penggunaannya, berbanding pula dengan masyarakat tidak terpelajar seperti mesyuarat kampung. Lebih penting pula pencatat sendiri sama ada berpengalaman atau pun tidak, berpelajaran atau tidak. Kedua-dua faktor ini mempengaruhi laras pada minit mesyuarat. Keseluruhannya minit mesyuarat disusun secara teratur dan berurutan. Penggunaan laras begitu khusus kepada minit mesyuarat. Apa yang dicatat hanya perkara pokok atau isi penting yang tidak terkeluar daripada agenda mesyuarat. Catatan yang lengkap dan tepat memudahkan pemahaman pembaca dan tidak akan timbul masalah kesilapan, ini akan terus diterima pada mesyuarat berikutnya.

Asmah Hj Omar (2007) pernah menulis tentang ‘kesantunan mesyuarat’ dalam bukunya yang berjudul “Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media. Menurut beliau setiap langkah dan proses mesyuarat itu mempunyai peraturan tersendiri, khususnya peraturan kesantunan. Sesuatu laporan mesyuarat itu disediakan bukan hanya berdasarkan butir-butir perbincangan dan keputusan mesyuarat tetapi juga mengambil kira peraturan kesantunan pada tiap-tiap langkah sebelumnya. Kesantunan perlu sebelum, semasa dan selepas mesyuarat. Permohonan maaf bagi ahli yang tidak dapat hadir mesyuarat kerana sebab-sebab yang penting atau tidak dapat dielakkan menunjukkan kesantunan ahli mesyuarat. Masa juga menunjukkan kesantunan mesyuarat. Panggilan menghadiri mesyuarat yang biasanya dilakukan kurang dua minggu dari tarikh mesyuarat dianggap kurang prihatin, kerana panggilan mesyuarat dalam tempoh dua tiga hari dari tarikh mesyuarat boleh membantutkan ahli mesyuarat yang sudah mengatur programnya. Mematuhi etiket mesyuarat, agenda dan menggunakan bahasa yang sesuai merupakan kesantunan dalam mesyuarat. Ungkapan atau ujaran seperti tahniah, selamat pagi, terima kasih, ingin, mohon, dan sebagainya merupakan ungkapan yang sopan dalam mesyuarat.

Asmah juga memberikankan contoh yang dikatakan sebagai 'rutin bahasa', seperti "tuan-tuan dan puan-puan, saya dengan ini memulakan mesyuarat ini ...", "tuan-tuan dan puan-puan, saya dengan ini menunda mesyuarat ini sehingga satu tarikh yang akan diberitahu kelak", "tuan pengerusi, saya ingin mencadangkan supaya minit mesyuarat itu disahkan", "tuan pengerusi, saya ingin menyokong cadangan itu" dan lain-lain lagi. Selain itu, menggunakan kata panggilan dan rujukan kehormat yang betul, menggunakan bahasa secara beradab tertib dan bercakap dengan menunggu giliran bercakap juga merupakan kesantunan mesyuarat. Lakuan pertuturan yang dicadangkan ketika mengatakan pendapat ialah "saya berpendapat bahawa...", "pada pendapat saya", "pada fikiran saya" dan "pada pandangan saya"

Omarin Haji Ashaari (1996) pernah menulis tentang mesyuarat dalam "Kaedah Mengendalikan Mesyuarat" mengatakan bahawa mesyuarat merupakan sebarang komunikasi formal yang dilakukan dalam sesuatu pertubuhan yang bertujuan untuk membuat sesuatu keputusan atau menyelesaikan sebarang masalah berbangkit. Beliau juga menjelaskan tentang ciri mesyuarat dan tatacara mesyuarat. Mesyuarat bukan sekadar perbincangan, sebaliknya ia merupakan perbincangan yang memiliki ciri antaranya mesyuarat harus dikawal oleh pengerusi, dihadiri oleh semua ahli termasuk seorang yang dipanggil setiausaha, semua yang dibincang dalam mesyuarat harus dicatat secara hitam putih oleh setiausaha dan mesyuarat harus dijalankan menurut tatacara mesyuarat. Setiap pertubuhan atau organisasi mempunyai tatacaranya yang tersendiri. Namun secara umumnya setiap mesyuarat perlu dikendalikan mengikut tatacara mesyuarat yang mesti dipatuhi oleh pengerusi dan semua ahli mesyuarat. Beliau juga mengatakan contoh lakuan bagi menangguhkan mesyuarat iaitu "dengan ini, saya menangguhkan mesyuarat dengan rasminya". Perkataan menangguhkan yang disarankan oleh beliau dalam ayat tersebut itu merupakan satu bentuk lakuan pertuturan bentuk deklaratif.

Abdull Sukor Shaari et a.l (2003) mengatakan bahawa mesyuarat diadakan dengan tujuan tertentu seperti bertukar-tukar pendapat berkenaan sesuatu perkara, menyelesaikan masalah, mendapatkan maklumat dan membuat keputusan. Minit mesyuarat menjadi dokumen atau rekod berkenaan sesuatu yang dibincangkan dalam sesuatu mesyuarat bagi tujuan rujukan. Oleh itu, bahasa yang digunakan mementingkan kejelasan, iaitu bahasa yang teratur dan mudah difahami pembaca. Ayat yang digunakan menggambarkan keputusan yang dibuat berdasarkan persetujuan ahli mesyuarat. Lakuan pertuturan yang digunakan misalnya, *pengesahan minit*, *mesyuarat bersetuju*, *mesyuarat memutuskan* dan sebagainya digunakan dalam minit mesyuarat.

### **Kepentingan Lakuan Pertuturan dalam Mesyuarat**

Tidak dapat dinafikan bahawa terdapat mesyuarat di jabatan kerajaan yang memakan masa yang panjang. Ada mesyuarat yang bermula awal pagi dan berlanjutan sehingga tengah hari dan ada yang sampai petang. Tidak mengapa jika mesyuarat tersebut benar-benar memanfaatkan masa walaupun memakan masa yang lama dengan keputusan penting yang telah dibuat. Namun, jika mesyuarat tersebut berjalan dalam tempoh masa yang lama namun tidak banyak keputusan dapat dibuat, boleh menyebabkan sesuatu

mesyuarat itu menjadi kurang efektif. Dengan menggunakan lakuan pertuturan yang jelas seperti *meluluskan, menolak, menengguhkan, mencadang, menegah, berjanji dan* sebagainya pengerusi dan ahli mesyuarat tidak perlu lagi berkias atau menggunakan ayat yang panjang semata-mata untuk memberikan arahan, mencadang, menolak, tidak bersetuju, menengguhkan dan sebagainya. Contohnya “saya rasa tak bolehlah kot kita pakai baju korporat pada waktu pejabat, nampak tak rasmi sahaja, malah tak kemas, nampak macam mekanik bengkel sahaja”. Penutur boleh menggunakan lakuan pertuturan *arahan* (subkategori *melarang*) untuk menjimatkan masa. Contohnya penutur boleh mengatakan “pemakaian baju korporat pada waktu bekerja adalah dilarang”. Kebanyakan mesyuarat dilihat sebagai ‘membuang masa’ (Sisco, 1993). Persepsi ini juga mengikut Bernnet (1998), boleh menjejaskan kehadiran ahli mesyuarat, perlakuan dalam mesyuarat, dan kemampuan sesuatu mesyuarat untuk mencapai matlamat mereka. Tanggapan negatif terhadap mesyuarat ini juga mempengaruhi seseorang pekerja itu untuk meninggalkan kerjaya mereka suatu hari nanti (Rogelberg et al. 2006). Ahli mesyuarat yang hadir terpaksa meninggalkan tugas mereka yang mungkin harus dilaksanakan dengan segera dan sangat penting semata-mata untuk menghadiri mesyuarat. Jika di sektor swasta setiap masa yang digunakan bererti produktiviti. Mesyuarat yang berkesan boleh meningkatkan produktiviti sama ada di sektor swasta mahupun awam. Penggunaan lakuan pertuturan seperti yang dibincangkan di atas menunjukkan bahawa lakuan pertuturan boleh digunakan dengan berkesan. Penggunaan lakuan pertuturan yang tertentu boleh membantu membuat keputusan dengan baik dan melancarkan urusan mesyuarat.

Menurut Oardin Hj Ashaari (1996), mesyuarat bukan sekadar perbincangan sebaliknya merupakan perbincangan yang memiliki ciri antaranya mesyuarat harus dikawal oleh pengerusi”. Pengerusi boleh menentukan mesyuarat berlangsung atas landasan yang betul mengikut agenda yang telah ditetapkan. Pengerusi boleh menegur ahli yang tidak fokus terhadap agenda yang telah ditetapkan. Dengan menggunakan lakuan pertuturan yang tertentu oleh pengerusi berdasarkan tatacara mesyuarat membolehkan sesuatu keputusan itu dibuat (*diputuskan, diterima, ditangguhkan*). Keputusan yang dibuat dalam mesyuarat mesti dipatuhi oleh sesebuah organisasi, misalnya penutur dalam mesyuarat tersebut ada menyebut perkataan *menegaskan, umumkan, dan mulakan*. Penggunaan bahasa dalam mesyuarat perlulah jelas agar dapat difahami dengan mudah oleh ahli mesyuarat. Penggunaan lakuan pertuturan tertentu dapat melancarkan perjalanan mesyuarat.

Abdul Sukor Shaari et al (2003), mengatakan bahawa bahasa yang digunakan dalam mesyuarat mementingkan kejelasan, ayat yang digunakan menggambarkan keputusan yang dibuat berdasarkan keputusan mesyuarat. Misalnya apabila penutur (pengerusi mesyuarat) yang merupakan seorang ketua menyebut ‘Saya akan umumkan semasa perhimpunan. *Every Tuesday* kita lancarkan,.. setiap Selasa semua akan bercakap dalam bahasa Inggeris, maka keputusan yang dibuat dengan penggunaan lakuan pertuturan tersebut jelas dapat difahami oleh ahli mesyuarat untuk dilaksanakan keputusan tersebut. Kajian terhadap bahasa mesyuarat adalah perlu kerana menurut Asmah Hj Omar (2004), hampir tidak ada buku atau bahan rujukan untuk digunakan apabila kita hendak memberikan panduan penggunaan bahasa

dalam pengurusan. Menurut beliau amat sedikit yang diperkatakan oleh ahli bahasa berkaitan lakuan pertuturan dalam mesyuarat atau bahasa laporan. Bahasa akan menjadi berkesan jika pemilihan kata, ungkapan, dan ayat sesuai dengan konteks bahasa yang digunakan. Apabila penutur mengujarkan “Saya ingin menegaskan bahawa pentingnya jawatankuasa ini kerana ia diterajui oleh setiausaha akademik institut yang grednya kalau mengikut garis panduan ini ialah gred DG52.’ Lakuan pertuturan ‘menegaskan’ sesuai digunakan dalam konteks tersebut untuk menyakinkan pendengar bahawa penutur benar-benar serius terhadap apa yang diperkatakannya. Hal ini dikuatkan dengan garis panduan yang mengatakan bahawa pelantikan setiausaha akademik mesti dalam kalangan kakitangan DG52. Oleh itu penggunaan lakuan pertuturan penting dalam membuat keputusan dalam mesyuarat kerana penggunaan lakuan yang tertentu dalam mesyuarat boleh menjimatkan masa dengan memendekkan perbualan.

Penggunaan lakuan pertuturan tertentu boleh memendekkan sesuatu ayat dan boleh membantu pemahaman pendengar. Contohnya “Saya hendak setiap jabatan sentiasa membuang sampah, menyampu sampah, memastikan fail sentiasa tersusun, saya tak sukalah jabatan yang tak sistematik ni, selekeh, kotor, nak cari fail pun susah, kalau orang luar datang melawat macam mana ? kita dah bagi imej yang tak elok kepada orang luar, jadi ...tengok elok-eloklah ya perkara ni, hai.” Pengerusi hanya perlu memberikan arahan seperti berikut “Saya mohon semua jabatan mengamalkan 5S mulai hari ini” (*susun, sisih, sapu, selalu amal, seragam*, konsep pengurusan berkualiti yang diamalkan di negara Jepun pada tahun 1980an iaitu *seiri, seiton, seiso, seiketsu dan shitsuke*). Penggunaan ayat yang panjang tanpa lakuan pertuturan akan menyukarkan pemahaman ahli mesyuarat dan pencatat minit. Malang sekali jika pencatat minit telah membuat laporan mesyuarat yang salah oleh sebab pertuturan yang panjang yang diselang seli dengan percanggahan pendapat atau sumbang saran. Penggunaan ayat yang panjang, tidak berfokus dan tidak gramatis juga akan menjejaskan makna ayat.

### **Pernyataan Masalah**

Pernyataan masalah boleh dijana melalui pelbagai sumber. Di samping pengalaman peribadi, masalah yang berkaitan tugas seharian boleh dijadikan fokus kajian. Yang paling penting sumber kajian adalah bahan literatur yang berkaitan bidang kajian. Sumber literatur bertujuan meningkatkan pemahaman tentang isu kajian. Rasionalnya bukanlah mencari elemen baharu seperti dalam kajian sains tetapi lebih kepada memperkukuh kesedaran tentang sesuatu isu (Osman Lebar, 2009). Penyelidikan memerlukan permasalahan yang memerlukan penyelidikan khusus sebagai usaha mencari jawapan sebenar (Sulaiman Masri, 2005).

Dalam kajian ini terdapat beberapa isu yang boleh dijadikan rasional kajian iaitu, Institut Pendidikan Guru Malaysia Kementerian Pelajaran Malaysia (induk) melalui surat arahan bertarikh 16 Mei 2012 telah mengedarkan format minit mesyuarat untuk diselaraskan dan digunakan oleh pihak urus setia mesyuarat-mesyuarat tertinggi dan IPG Kampus. Dalam format tersebut diberikan kata kerja-kata kerja seperti pengerusi **memohon...**, (pengerusi ingin meminta kerjasama, misalnya **meminta** semua jabatan menghantar senarai

nama pensyarah untuk tujuan berkursus.), pengerusi **memaklumkan**....., (pengerusi ingin memberitahu sesuatu arahan yang baharu daripada pusat) mesyuarat **dimaklumkan**....(untuk tujuan perkara berbangkit) mesyuarat **mengambil maklum**...., (untuk tujuan pembentangan laporan) dan **meluluskan** perkara berikut ...(untuk tujuan kelulusan kertas kerja atau cadangan). Berdasarkan surat arahan tersebut, bagi mencapai objektif pertama iaitu untuk mengenal pasti jenis lakuan pertuturan, pengkaji ingin melihat sama ada ahli mesyuarat mematuhi penggunaan lakuan atau kata kerja seperti yang diarahkan, melalui kekerapan penggunaan lakuan yang dianalisis.

Penganalisan jenis lakuan pertuturan yang digunakan dalam mesyuarat kurang mendapat perhatian pengkaji bahasa. Tidak ramai ahli bahasa yang mengkaji lakuan pertuturan, apatah lagi lakuan pertuturan dalam mesyuarat. Wan Robiah Meor Osman (2010), pernah mengkaji penggunaan bahasa dalam sesi kaunseling dalam kalangan kaunselor pelatih UNIMAS. Beliau telah menggunakan pengkategorian Bach dan Harnish untuk mengkaji lakuan yang paling dominan. Pengkaji juga akan menggunakan pengkategorian lakuan Bach dan Harnish dalam kajian ini. Kajian beliau berdasarkan empat kategori utama lakuan pertuturan, iaitu pengumuman (*constative*), arahan (*directives*), perjanjian (*commissives*), dan pengakuan (*acknowledgements*). Hasil kajian beliau menunjukkan bahawa lakuan *pertanyaan* merupakan lakuan yang paling dominan. Justeru, untuk menjawab soalan kajian yang kedua iaitu bagaimana lakuan ini dianalisis, pengkaji cuba melihat pengkategorian Bach dan Harnish dari sudut yang berbeza. Adakah pengkategorian Bach dan Harnish boleh diaplikasi dalam mengkaji lakuan pertuturan dalam mesyuarat? . Apakah jenis lakuan yang paling dominan?.

Pengkaji terdahulu kurang menyentuh tentang bentuk bahasa yang boleh digunakan dalam mesyuarat. Misalnya Desmond J. Leach, Steven G. Rogelberg, Peter B.Warr dan Jenifer L. Burnfield, (2009), dalam kajian yang bertajuk '*Perceived Meeting Effectiveness : The Role of Design*. Mereka membuat kajian untuk menguji hipotesis berkaitan ciri reka bentuk mesyuarat seperti ketepatan masa, peranan pengerusi dan kemudahan mesyuarat dan lain-lain yang mempunyai kaitan tentang keberkesanan sesuatu mesyuarat. Oleh sebab reka bentuk mesyuarat merupakan salah satu faktor keberkesanan mesyuarat (seperti agenda). Menurut Desmond reka bentuk mesyuarat merupakan faktor penting dalam menentukan keberkesanan mesyuarat. Namun, faktor bahasa mesyuarat atau lakuan pertuturan tidak dikaji. Adakah faktor ini turut menjadi penentu keberkesanan sesuatu mesyuarat?

Selain itu, Mohamad Kayum (2006), juga telah menerangkan dengan mendalam dan menyeluruh tentang tatacara mesyuarat dan etika mesyuarat. Namun penulisan beliau tidak menyentuh berkaitan bentuk bahasa yang boleh digunakan dalam mesyuarat. Manakala Asmah, 2004 mengatakan bahawa hampir tidak ada buku atau bahan rujukan untuk digunakan apabila kita hendak memberikan panduan menggunakan bahasa dalam pengurusan dan mesyuarat. Menurut Asmah (2007), amat sedikit ahli bahasa yang menulis tentang bahasa atau lakuan pertuturan dalam mesyuarat. Sehubungan dengan itu, melalui objektif ketiga kajian tentang lakuan pertuturan dalam mesyuarat, pengkaji telah memberikan pendedahan tentang bentuk bahasa dalam format



pengendalian mesyuarat dan dapat memberikankan pendedahan kepada pengguna bahasa tentang lakukan pertuturan yang boleh digunakan dengan tepat dan berkesan dalam mesyuarat. Hal ini juga dapat menjadikan sesuatu mesyuarat itu berkesan dan produktif.

Seterusnya Raja Mukhtaruddin (1982), pernah membuat kajian tentang penggunaan bahasa Melayu dalam mesyuarat, kajian beliau mendapati bahasa Melayu yang digunakan dalam mesyuarat tidaklah melebihi 81 peratus di jabatan kerajaan, perbadanan, dan kementerian. Hanya 50 peratus yang menggunakan bahasa Melayu dalam mesyuarat yang dihadiri pegawai-pegawai tinggi yakni yang berijazah. Menurut beliau masyarakat pengguna bahasa masih belum yakin menggunakan bahasa Melayu dalam mesyuarat. Oleh itu pendedahan tentang jenis lakukan pertuturan dan bentuk bahasa dalam mesyuarat oleh pengkaji dapat menambahkan keyakinan ahli mesyuarat untuk menggunakan bahasa Melayu dalam mesyuarat, seterusnya melalui pendedahan tentang bentuk bahasa mesyuarat dalam kajian ini dapat digunakan dalam mesyuarat pada mana-mana peringkat pun.

Abdull Sukor Shaari (2003), mengatakan bahawa pemilihan perkataan dan ayat yang pendek dan ringkas lebih cenderung menjadi lebih jelas dan lebih segera difahami berbanding perkataan atau ayat yang lebih panjang dan lebih sukar. Ayat yang pendek dan mudah lebih cepat menjadi jelas daripada ayat yang panjang dan sukar. Kajian yang akan dijalankan oleh pengkaji akan dapat memberikan pendedahan tentang perkataan (lakukan pertuturan) yang boleh digunakan untuk menjadikan sesuatu ayat itu pendek dan ringkas seterusnya akan menjadi lebih jelas berbanding penggunaan perkataan atau ayat yang panjang seperti yang disarankan oleh Abdull Sukor. Minit mesyuarat menurut Abdull Sukor merupakan dokumen bertulis yang merekodkan perkara-perkara yang dibincangkan dalam sesuatu mesyuarat.. Penggunaan bahasa yang betul dan berkesan adalah penting dalam mesyuarat. Penggunaan bahasa yang tidak jelas tidak dapat menimbulkan kefahaman.

Ahmad Mohd. Yusof et a.l, (1995) telah membuat kajian tentang penggunaan bahasa Melayu dalam mesyuarat di institusi bank dan kewangan. Kajian mereka mendapati pada umumnya bahasa Melayu kurang digunakan dalam semua urusan mesyuarat di institusi bank dan kewangan kecuali urusan mesyuarat dengan pihak kerajaan. Sebahagian besar eksekutif institusi bank dan kewangan menggunakan bahasa Melayu pada tahap rendah sekitar 15 peratus hingga 22 peratus sahaja. Keadaan ini juga berlaku dalam mesyuarat dengan pihak swasta. Dalam urusan mesyuarat ini peratusan eksekutif yang menggunakan bahasa Melayu pada tahap melebihi 30 peratus hanya sekitar 15 peratus sahaja. Bahasa Inggeris menurut Ahmad Yusof, merupakan punca utama kebanyakan eksekutif tidak menggunakan bahasa Melayu dan jika digunakan pun hanyalah pada tahap rendah. Dengan pendedahan tentang jenis lakukan pertuturan dan rumusan penggunaan bahasa yang tepat yang akan dilakukan oleh pengkaji akan dapat menambahkan keyakinan pengguna bahasa Melayu tentang penggunaan bahasa Melayu dalam mesyuarat seterusnya akan dapat menambah jumlah pengguna bahasa yang menggunakan bahasa Melayu dalam mesyuarat.

Asmah Hj. Omar (2004), telah membuat kajian tentang wacana perundingan, perbahasan dan perbincangan. Menurut Asmah, pengkaji bahasa hendaklah memberikan perhatian kepada penggunaan bahasa dalam konteks situasi dan peristiwa. Sekarang ini menurut beliau, hampir tidak ada buku atau bahan rujukan untuk digunakan apabila kita hendak memberikan panduan menggunakan bahasa dalam pengurusan. Amat sedikit yang diperkatakan oleh ahli bahasa berkaitan lakuan pertuturan dalam mesyuarat atau bahasa yang berkaitan laporan mesyuarat oleh mana-mana ahli bahasa. Paling banyak yang diperkatakan ialah panduan dan laras bahasa yang perlu digunakan dalam sesuatu mesyuarat. (Asmah, 2004). Kebanyakan ahli bahasa dan akademik cenderung untuk membincangkan aspek format mesyuarat, tatacara mesyuarat, laras dan bahasa mesyuarat. Oleh itu, melalui kajian ini bentuk bahasa yang dicadangkan untuk mesyuarat boleh dijadikan panduan kepada semua organisasi.

Bahasa yang berkesan adalah bahasa yang dapat menyampaikan maksud dengan jelas dan dapat menimbulkan tindak balas atau pemikiran bagi pihak orang yang mendengar atau membaca. Bahasa akan menjadi berkesan jika pemilihan kata, ungkapan, dan ayat sesuai dengan konteks bahasa itu digunakan. Bahasa yang semata-mata memperlihatkan kepatuhan kepada nahu, tetapi tidak disesuaikan dengan konteks tidak akan berkesan. Nahu mesti menggambarkan nahu yang diterima oleh masyarakat, di samping itu penggunaannya mestilah sesuai dengan jenis konteks penggunaan bahasa itu. Jika konteks merupakan kegunaan formal, maka suasana yang seperti itu hendaklah tergambar dalam bahasa yang digunakan dan sebaliknya. Dalam kehidupan kita sehari-hari kita berhadapan banyak sekali laporan, misalnya laporan berita, laporan mesyuarat, laporan tahunan, laporan polis dan sebagainya. Ciri dan gaya yang satu berbeza dengan yang lain. Ini bermakna dapat diwujudkan dengan cara yang sama. Penghabluran sesuatu gaya penulisan atau gaya penggunaan bahasa lisan mengambil masa yang lama dan diterima oleh masyarakat dan bukanlah hasil usaha dari satu atau dua orang sahaja.

Masyarakat pengguna bahasa itu sendiri yang menyebabkan penghablurannya. Sesuatu tutur tidak wujud secara terpisah dari tutur yang lain. Dari segi itu, kita haruslah mengambil kira bentuk dan makna wacana yang diwujudkan. Buku-buku nahu mengajar ayat sistem sama ada ayat berita atau ayat penyata. Berdasarkan pendekatan ini ayat berita hanya membawa makna berita, ayat tanya dengan makna tanya. Dalam penggunaan bahasa yang sebenarnya, baik dalam situasi formal atau tidak formal, sesuatu ayat yang dari segi bentuknya memasuki sistem tertentu boleh juga mendukung makna dari sistem lain. Misalnya ayat tanya ada kalanya tidak meminta gerak balas yang merupakan jawapan tetapi dimaksudkan sebagai permintaan, ajakan atau nasihat. Kajian yang akan dijalankan pengkaji akan melihat juga ayat yang menggunakan lakuan pertuturan yang mungkin membawa maksud yang lain, maksud yang sebenarnya dihajati oleh penutur terhadap pendengar tetapi diucapkan dalam bentuk atau cara yang lain oleh penutur.

Mesyuarat yang terlalu lama boleh membantutkan aktiviti atau tugas-tugas lain yang perlu dilakukan atau dilaksanakan segera oleh ahli mesyuarat. Kajian ini akan merumuskan bahasa mesyuarat dengan menggunakan lakuan pertuturan

yang ringkas, betul dan tepat yang dicadangkan dan akan menjadikan sesuatu mesyuarat itu lebih praktikal tempoh masanya dan berkesan perjalanan mesyuaratnya. Penggunaan bahasa Melayu yang betul dalam mesyuarat adalah penting, kerana di sinilah bahasa itu digunakan untuk meneliti, membentuk pandangan dan pemikiran dalam membahaskan sesuatu perkara secara tertib dan teratur.

### **Persoalan Kajian**

Kajian ini akan menjurus untuk menjawab persoalan kajian yang berikut :

1. Apakah jenis lakuan pertuturan yang terdapat dalam mesyuarat pengurusan ?
2. Bagaimanakah lakuan pertuturan ini dianalisis ?
3. Apakah bentuk bahasa yang digunakan dalam mesyuarat ?

### **Objektif Kajian**

Objektif kajian ini adalah seperti yang berikut ;

1. Mengenal pasti jenis lakuan pertuturan (LP) yang digunakan dalam mesyuarat pengurusan.
2. Menganalisis jenis lakuan pertuturan berdasarkan pengkategorian lakuan pertuturan Bach dan Harnish.
3. Merumuskan satu bentuk bahasa dalam mesyuarat pengurusan.

### **Kepentingan Kajian**

Kajian tentang lakuan pertuturan dalam mesyuarat adalah perlu kerana sehingga kini belum ada penetapan bentuk yang khas tentang bagaimana menulis minit mesyuarat seperti mana surat rasmi, misalnya daripada segi bahasa mesyuarat. Memang terdapat beberapa kajian dan penulisan tentang mesyuarat. Kebanyakannya tentang format, tatacara mesyuarat dan cadangan beberapa kata kerja, ayat atau ungkapan yang boleh digunakan dalam mesyuarat. Kajian yang dilakukan ini membolehkan pengguna bahasa umumnya dan pencatat minit khususnya yang kurang pengalaman dan penguasaan bahasanya akan mendapat pendedahan tentang jenis lakuan pertuturan yang boleh digunakan dalam mesyuarat. Pendedahan tentang lakuan ini boleh digunakan oleh pencatat untuk menulis minit mesyuarat dengan tepat setelah mengetahui mesej yang hendak disampaikan dalam mesyuarat. Pengerusi dan ahli mesyuarat juga boleh menggunakan jenis lakuan yang dapat dikenal pasti dalam kajian ini atau yang akan dicadangkan menerusi kajian ini untuk digunakan dalam mesyuarat. Penggunaan lakuan pertuturan yang betul dalam mesyuarat akan menjadikan sesuatu mesyuarat itu berkesan. Antara contoh lakuan pertuturan ialah *mencadangkan*, *menolak*, *menerima*, *menangguhkan*, *meluluskan*, dan lain-lain lagi. Setiap satunya mempunyai makna dan kesan yang besar seperti peruntukan kewangan, kebenaran menjalankan aktiviti, pelantikan, perubahan masa melakukan aktiviti, menjalankan tindakan, arahan dan sebagainya.

Dapatan kajian dapat memberikan pendedahan kepada pencatat minit atau setiausaha dan pengguna bahasa tentang jenis lakuan pertuturan untuk membantu mereka memahami mesej yang hendak disampaikan oleh pengerusi dan ahli mesyuarat. Kegagalan pencatat memahami mesej yang hendak disampaikan oleh pengerusi mahupun ahli mesyuarat akan menyebabkan pencatat tersalah mencatat minit atau laporan mesyuarat. Kegagalan mencatat minit dengan betul dan tepat akan menyebabkan kesan yang besar, tambahan pula jika pengerusi dan ahli tidak memperbetul kesilapan minit dalam mesyuarat yang akan datang. Menurut Asmah (2004), dalam penggunaan bahasa yang sebenarnya, baik dalam situasi formal atau tidak formal, sesuatu ayat yang dari segi bentuknya memasuki sistem tertentu boleh juga mendukung makna dari sistem lain. Misalnya ayat tanya ada kalanya tidak meminta gerak balas yang merupakan jawapan tetapi dimaksudkan sebagai permintaan, ajakan atau nasihat. Jika keputusan yang dibuat melibatkan dasar atau sistem yang baharu dan pencatat tersalah dalam mencatat kata nafi yang betul. Misalnya, **tidak dibenarkan** kepada **dibenarkan** bagi ayat 'kakitangan jabatan ini dibenarkan memakai baju korporat semasa berada di pejabat mengikut pekelliling yang ditetapkan'. Namun sebenarnya pengerusi mesyuarat menyebut bahawa kakitangan awam dibenarkan memakai baju korporat semasa aktiviti rasmi di luar pejabat. Itu hanyalah satu contoh mudah bagi banyak lagi contoh apabila pengerusi dan ahli terlalu berkias atau 'berbahasa' untuk menjaga kesantunan mesyuarat sehingga pencatat gagal memahami mesej yang hendak disampaikan.

Menerusi kajian ini pengkaji dapat memberikan pendedahan tentang ayat yang panjang yang boleh menyebabkan ayat tersebut kabur, kurang jelas dan sukar difahami. Abdull Sukor Shaari (2003), mengatakan bahawa pemilihan perkataan dan ayat yang pendek dan ringkas lebih cenderung menjadi lebih jelas dan lebih segera difahami berbanding perkataan atau ayat yang lebih panjang dan lebih sukar. Ayat yang pendek dan mudah lebih cepat menjadi jelas daripada ayat yang panjang dan sukar. Oleh itu pengkaji boleh mencadangkan penggunaan lakuan pertuturan yang boleh memendekkan ayat dan seterusnya boleh menjadikan sesuatu ayat itu lebih pendek, jelas dan mudah difahami. Penulisan minit yang ringkas dan tepat akan dapat membantu pemahaman ahli mesyuarat dan dapat memastikan sesuatu organisasi dapat mematuhi dasar atau keputusan yang tepat agar perjalanan sistem pentadbiran dan pengurusan berjalan lancar. Hal ini kerana, kakitangan sesebuah organisasi akan mematuhi sebarang keputusan yang diputuskan seperti yang tercatat dalam minit mesyuarat. Sebarang kesalahan atau kesilapan maklumat akan mendatangkan kesan buruk terhadap urusan pentadbiran sesebuah organisasi.

Rumusan bentuk bahasa dalam pengendalian mesyuarat yang telah dilakukan oleh pengkaji melalui objektif ketiga yang dihasilkan akan memudahkan pencatat minit menulis laporan berdasarkan keputusan. Menurut Asmah (2004) sekarang ini, hampir tidak ada buku atau bahan rujukan untuk digunakan apabila kita hendak memberikan panduan menggunakan bahasa dalam pengurusan. Bahasa yang berkesan adalah bahasa yang dapat menyampaikan maksud dengan jelas dan dapat menimbulkan tindak balas atau pemikiran bagi pihak orang yang mendengar atau membaca. Bahasa akan menjadi berkesan jika pemilihan kata, ungkapan, dan ayat sesuai dengan

konteks bahasa itu digunakan. Ahli atau pengerusi mesyuarat dapat menggunakan lakuan pertuturan yang betul dan tepat yang dicadangkan oleh pengkaji bagi memudahkan pencatat mencatat laporan secara hitam putih dengan membuat pemilihan perkataan dan menulis ayat dengan berhati-hati.

Menurut Asmah (1995) mesyuarat mempunyai gaya bahasa yang tersendiri, yang ditandai dengan struktur-struktur ayat dan juga ungkapan khusus. Melalui kajian ini pengkaji akan mendedahkan ungkapan khusus yang boleh dicadangkan kepada para pengguna bahasa yang boleh digunakan dalam sesuatu mesyuarat. Struktur ayat dalam mesyuarat adalah berbeza seperti yang dikatakan Asmah daripada yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Pengguna bahasa akan didedahkan dengan struktur-struktur ayat yang khusus digunakan dalam mesyuarat.

### **Bahan Kajian**

Bahan untuk kajian ini merupakan perbualan dan perbincangan yang dianalisis datanya berdasarkan ucapan yang dilafazkan dalam mesyuarat pengurusan. Sebanyak lima sesi mesyuarat yang telah dirakamkan dan ditaip secara verbatim, iaitu Mesyuarat Majlis Profesional, Pengurusan dan Pentadbiran (MPPP) Bil.1/2012, Mesyuarat MPPP Bil.2/2012, Mesyuarat MPPP Bil.3/2012, Mesyuarat MPPP Bil.4/2012, dan Mesyuarat MPPP Bil.5/2012. Ucapan pengerusi dan ahli mesyuarat dirakam oleh pengkaji untuk mengenal pasti lakuan pertuturan yang digunakan berdasarkan lakuan pertuturan mengikut pengkategorian Bach dan Harnish (1979). Lakuan pertuturan yang disenaraikan akan dihurai makna yang terkandung dalam pertuturan tersebut. Segala perkataan atau ayat yang diucapkan akan dicatat dan dianalisis ayat atau frasa yang mengandungi lakuan pertuturan berdasarkan pengkategorian oleh Bach dan Harnish.

### **Batasan Kajian**

Kajian ini meliputi lima sesi mesyuarat pengurusan bagi mengenal pasti lakuan pertuturan yang terdapat dalam pertuturan atau ucapan pengerusi mesyuarat dan ahli mesyuarat. Lima sesi dipilih memadai kerana merupakan lebih daripada separuh jumlah sesi mesyuarat setahun iaitu lapan sesi setahun. Setiap mesyuarat mengambil tempoh masa yang panjang antara dua hingga lima jam setiap sesi. Berdasarkan lima sesi ini didapati penggunaan lakuan pertuturan adalah konsisten dan mempunyai pola lakuan pertuturan yang sama.

Sesuatu mesyuarat dijalankan mengikut Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 2 tahun 1991 khususnya bagi Panduan Pengurusan Mesyuarat dan Urusan Jawatankuasa-Jawatankuasa Kerajaan 1991 dan juga berdasarkan format terbaharu Kementerian Pelajaran Malaysia melalui Institut Pendidikan Guru Malaysia bertarikh 16 Mei 2012. Mesyuarat yang dijadikan kajian ini dijalankan oleh badan tertinggi institut pendidikan guru kampus yang dikenali sebagai Majlis Profesional, Pengurusan dan Pentadbiran (MPPP) institut pendidikan guru. MPPP merupakan badan tertinggi sesebuah institut pendidikan guru kampus seperti senat bagi sesebuah universiti. Pengerusi mesyuarat ini akan menyampaikan makluman berupa dasar, arahan,

keputusan dan perkembangan terbaharu yang telah diputuskan oleh mesyuarat peringkat pusat yang dikenali sebagai Mesyuarat Pengurusan Institut Pendidikan Guru Malaysia (MPIPGM). Mesyuarat yang dijalankan oleh MPPP ini juga akan berbincang tentang tindakan yang perlu diambil berdasarkan mesyuarat pengurusan pada peringkat pusat, membuat keputusan tentang aktiviti-aktiviti rasmi dan tidak rasmi yang dijalankan di Insititut Pendidikan Guru Kampus (IPGK), hal berkaitan kewangan, akademik, kokurikulum, staf, pelajar dan sebagainya.

## **Definisi Operasional**

### **Lakuan Pertuturan**

Dari segi bahasa, awalan *pe-*(*peN*) bagi *perlakuan* menunjukkan proses berlakunya sesuatu, jadi *perlakuan* bermaksud proses melakukan sesuatu *laku* atau perbuatan. Manakala *lakuan* merupakan kata nama terbitan. '*Speech* juga mempunyai pelbagai terjemahan seperti percakapan, pertuturan, ucapan dan sebagainya yang diucapkan oleh seseorang dengan hajat atau tujuan tertentu. Oleh itu, lakuan pertuturan bererti sesuatu perkataan atau ungkapan yang dilafazkan oleh penutur yang melambangkan sesuatu perbuatan sama ada mencadang, meluluskan, menyokong, bersetuju dan perbuatan-perbuatan lain lagi. Setiap lakuan mempunyai makna tertentu yang dihubungkan dengan perbuatan tertentu. Istilah ini ada kaitan dengan istilah fungsi, iaitu penggunaan bahasa untuk tujuan tertentu seperti fungsi komunikatif dan fungsi pengungkapan. Fungsi komunikatif ialah fungsi bahasa untuk tujuan menyampaikan maklumat antara penutur atau penulis dengan pendengar atau pembaca. Fungsi pengungkapan pula ialah fungsi bahasa untuk tujuan mengungkapkan perasaan seseorang. Selain itu, istilah ini ada kaitan dengan istilah pola ayat, iaitu susunan unsur-unsur ayat berdasarkan struktur dan atau makna.

### **Mesyuarat**

Mesyuarat bermaksud perbincangan atau perundingan antara dua orang atau lebih yang dipanggil 'ahli' untuk membuat sesuatu keputusan atau menyelesaikan sesuatu masalah atau perkara. Perkara yang telah diputuskan dalam mesyuarat akan menjadi ketetapan tindakan yang akan dilakukan selepas itu. Jika mesyuarat peringkat yang lebih tinggi ketetapan itu akan dijadikan panduan atau dasar bagi pelaksanaan sesuatu tindakan. Mesyuarat juga merupakan suatu bentuk komunikasi formal yang dilakukan oleh sesuatu pertubuhan atau organisasi yang bertujuan untuk membuat keputusan, dasar, atau menyelesaikan sesuatu masalah. Segala keputusan perlu dicatat secara hitam putih. Asas mengapa sesuatu mesyuarat itu dijalankan ialah penyampaian dan pertukaran maklumat, kerjasama projek, penyelarasan dan komunikasi, penyelesaian konflik/mengatasi krisis, analisis hala cara dan perancangan masa depan, memperbaiki kerja-kerja semasa, latihan, pembangunan dan sebagainya.

Dari semasa ke semasa, kerajaan telah mewujudkan jawatankuasa untuk melaksanakan pelbagai tanggungjawab. Secara umumnya, jawatankuasa ini memainkan peranan untuk merancang pelaksanaan sesuatu dasar dan

program. Kerajaan, memperoleh nasihat daripada pihak yang mempunyai kepakaran dan pengalaman dalam perkara tertentu, menyelaras dan menyatukan usaha pelaksanaan sesuatu program supaya tindakan-tindakan yang dilakukan oleh semua agensi kerajaan yang terlibat bersepadu dan harmoni, dan menyelesaikan masalah yang timbul dalam melaksanakan sesuatu keputusan jawatankuasa.

Mesyuarat yang diadakan hendaklah mempunyai tujuan tertentu. Agenda dan jadual mesyuarat hendaklah dirancang dengan teliti untuk menentukan mesyuarat dijalankan dengan cekap dan berkesan. Mesyuarat yang dirancang dan diuruskan dengan baik akan menggalakkan ahli memberikan sumbangan berkesan dalam mesyuarat. Sesebuah urusetia akan dilantik untuk membantu keberkesanan fungsi sesebuah jawatankuasa. Urusetia ini akan menjalankan tugass seperti merancang dan mengatur mesyuarat, menghantar surat jemputan mesyuarat dan menyediakan minit mesyuarat. Di samping itu, urusetia juga bertanggungjawab mewujudkan satu sistem pengesanan bagi menentukan 'follow-up' (maklum balas) dan 'followthrough' (tindakan susulan) ke atas keputusan jawatankuasa. Kajian ini berfokuskan kepada lakuan pertuturan yang terdapat dalam mesyuarat. Lakuan pertuturan bermaksud pertuturan atau ucapan yang sebenarnya melambangkan perbuatan tertentu sama ada mengarah, memberikantahu, membantah, menyokong, meminta, menolak dan sebagainya. Kata kerja seperti ini banyak terdapat dalam mesyuarat. Namun demikian kadang kala ahli mesyuarat tidak menggunakan bentuk lakuan tersebut, sebaliknya lebih cenderung menggunakan ucapan yang lebih sopan dan menggunakan strategi tertentu untuk menyampaikan ucapan atau pertuturan agar hajatnya difahami tanpa menjejaskan imejnya dan pada masa yang sama boleh menjaga hati ahli mesyuarat yang lain. Bagi perkhidmatan awam, mesyuarat di setiap jabatan perlu menggunakan format mengikut Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bilangan 2 Tahun 1991.

Mesyuarat yang sistematik perlu ditaip laporannya atau diminitkan. Laporan mesyuarat boleh menjadi bukti pelaksanaan sesuatu dasar atau aktiviti sesuatu organisasi. Sebenarnya bukan tatacara mesyuarat yang dipatuhi dan kecekapan pengerusi mesyuarat sahaja boleh menjadikan sesuatu mesyuarat itu berkesan dan bermakna. Sebaliknya penggunaan bahasa yang ringkas, betul dan tepat kepada maknanya boleh menjadikan sesuatu mesyuarat itu berkesan. Mesyuarat yang dikawal dengan penggunaan lakuan pertuturan yang tertentu boleh mempercepatkan mesyuarat atau menjadikan mesyuarat itu lebih berjaya. Kajian lakuan pertuturan ini perlu untuk memberikan pendedahan tentang bentuk atau jenis lakuan pertuturan yang sering digunakan dalam mesyuarat dan boleh membawa implikasi tertentu jika melibatkan hal membuat keputusan dan memberikan kesan yang besar kepada sesebuah organisasi. Mesyuarat yang dijalankan dengan berkesan akan dapat memantapkan urusan pentadbiran sesebuah organisasi dan boleh menjadikan sesuatu organisasi itu mantap. Penggunaan bahasa Melayu yang meluas dalam mesyuarat akan menjadikan bahasa itu hidup dengan baik dan berkembang.

## RUJUKAN

- Abdul Hamid Mahmood(1999). *Kuasai Bahasa Anda*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Abdul Hamid Mahmood. (2006). *Sintaksis Dialek Kelantan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Abdull Sukor Shaari et a.l(2003). *Bahasa Melayu Komunikasi* . Pahang: PTS Publications & Distributor Sdn. Bhd.
- Abdullah Hassan. (2003). *Tatabahasa Bahasa Melayu, Morfologi dan Sintaksis untuk Guru dan Pelajar* Pahang Darul Makmur: PTS Publications & Distributor Sdn.Bhd.
- Abdullah Hassan dan Ainon Mohd. (2004). *Komunikasi di Tempat Kerja*. Selangor: PTS Publications & Distributor Sdn. Bhd.
- Abdullah Hassan. (2006). *Morfologi Siri Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa Melayu*. Selangor : PTS Profesional Publishing Sdn. Bhd.
- Abdullah Hassan. (2007). *Linguistik Am, Siri Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur : PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Abdullah Hassan. (2008). *Tatabahasa Pedagogi untuk Sekolah Menengah*. Kuala Lumpur : PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Ahmad Mahmud Musanif. (2000). *Konsep Pertanyaan Berdasarkan Teori Lakuan Pertuturan Melayu* dlm. Dewan Bahasa.44 (12) 1318-329,2000.
- Ahmad Mahmood Musanif (1998) . *'Tanya Jawab dalam Novel Salina : Satu Kajian Berdasarkan Teori Lakuan Pertuturan'*. Tesis Ijazah Doktor Falsafah, Universiti Malaya.
- Ahmad Mohd. Yusof.et al.. (1995). *Laporan Kaji Selidik Penggunaan Bahasa Melayu dalam Bidang Kewangan dan Bank*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ahmad Khair Mohd Nor. (2008). *Pengantar Sintaksis Bahasa Melayu (Tatabahasa : Ayat)*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn.Bhd.
- Ainon Mohd dan Abdullah Hassan. (2010). *Teori dan Teknik Terjemahan :Edisi Kemas Kini*. Selangor Darul Ehsan: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Aishah Mahdi dan Azizah Hussein. (1995). *Linguistik : Pengantar Bahasa dan Komunikasi Terjemahan daripada Adrian Akmajian et a.l*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Akbar Sutawidjaja. (1992). *Metode Numerik 2. Proyek Operasi dan Perawatan Fasilitas* . Malang : IKIP .
- Alan Barker(1997). *How To Hold Better Meetings* . London : Kogan Page Pentonville Road.
- Amat Juhari Moain, (1989). *Sistem Panggilan dalam Bahasa Melayu : Suatu Analisis Sosiolinguistik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Amir Juhari dan Noor Zila Md. Yusuf(2012). *Pengajaran Tatabahasa Melayu di IPG* . Selangor Darul Ehsan: PTS Akademia.
- Aoyama, Katsura. (2002). *"Request Strategies at a Japanese Workplace"*.Kertas Kerja yang dibentangkan di The Third College Wide Conference in Language Teaching & Curriculum Centre, Univercity of Hawaii, Manoa.
- Arbak Othman. (1984). *Tatabahasa Bahasa Malaysia*. Kuala Lumpur: Penerbitan Sarjana (M) Sdn. Bhd.



- Arbak Othman. (1985). *Mengajar Tatabahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj Omar. (1987). *Malay in its Sociocultural Context*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar(1995). *Bahasa Laporan*. Kuala Lumpur :Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar. (2004). *Penyelidikan, Pengajaran dan Pemupukan Bahasa*. Kuala Lumpur: *Dewan Bahasa dan Pustaka*.
- Asmah Hj. Omar(2007). *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan Pentadbiran dan Media*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar. (2008). *Susur Galur Bahasa Melayu Edisi Kedua*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar(2009). *Nahu Melayu Mutakhir Edisi Kelima* . Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar(2009). *Panduan Wacana Akademik Teori dan Penerapan, Edisi Kedua*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Asmah Hj. Omar(2010). *Kajian dan Perkembangan Bahasa Melayu Edisi Kedua*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Austin, J.L(1962). *How To Do Things With Word*. Clavendon Press. Oxford.
- Awang Sariyan. 2007. *Santun berbahasa*. Kuala Lumpur:. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Azhar M.Simin(1993). *Prinsip Pragmatik* : Terjemahan daripada Geoffrey Leech Kuala Lumpur:. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Azhar M. Simin. (1993). *Sintksis-Wacana "Yang" dalam Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Bach, K dan Harnish, R.M(1979). *Linguistic Communication and Speech* London : Acts.The MIT Press.Camridge & London.
- Bernett, R.J. (1998). *Perceived Powerlessness as a Cause of Employee Deviance*. dalam R.W. Griffins, A, O'Leary-Kelly, 7 J.M Collins (Eds), *Dysfunctional behavior ini organizations ; Violent and deviant behavior*. Stamford, CT: JAJ Press.
- Bird, Graham H(1994). *Relevance Theory and Speech Act*. In Tsohatzidis, ed, 292-311.
- Blakemore.D(1987). *Semantic Constaints on Relevance*. Oxford. Blackwell.
- Blakemore.D(1992). *Understanding Uttererance*.Blackwell Publishers. Oxford.
- Brown, P. and Levinson (1978). *Universals in Language Usage : Politeness Phenomena*". In E.Goody, ed. *Questions and Politeness*. Cambridge University Press. London.
- Catholijn M. Jonker et al.. (2006). *Analysis of Meeting Protocols by Formalisation, Simulation, and Verification*.Delft University of technology in The Netherlands.
- Chew Fong Peng. (2011). *The Malay Language A Bridge To Knowledge* Kuala Lumpur:. National Department for Culture and Arts, Ministry of Information, Communication and Culture, Malaysia.
- Chrissie Wright. (1995). *Communication Skills*. Heinemann Asia, A Division of Reed International Singapore: Pte. Ltd. Consumer/Education Books.
- Clyde W.Burleson(1990). *Effective Meetings : The Complete Guide*. John Wiley & Sons, Inc. Canada.
- Cook, G. (1994). *The Discourse od Advertising*. US : Routledge. New York.
- Darwis Harahap. (2005). *Pembicaraan Bahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Elizabeth Closs Traugott. 1987. *Literacy and Language Change: The Special Case LiteLiteracy and Language Change*: Judith Langer (Ed.), Language, Literacy and Culture: Issues of Society and Schooling (Norwood, NJ: Ablex, Stanford University).
- Faridah Nasir dan Tuan Jah Tuan Yusof. (2013). *Pengantar Linguistik Bahasa Melayu*. Selangor Darul Ehsan: Penerbitan Multimedia Sdn. Bhd.
- George, F.H.(1964). *Semantics*. The English Universiti Press Ltd. United Kingdom.
- Gerald O. Knowles dan Zuraidah Mohd. Don. (2008). *Natural Data in Linguistic Description : The Case of Adeverbs and Adverbials in Malay* Kuala Lumpur:. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Harimurti Kridalaksana. (1993). *Kamus Linguistik Edisi Ketiga*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Idris Aman. (2008). *Kata Bantu Akan : Aspek Nahu Praktis Bahasa Melayu* (Sunting oleh Zaharani Ahmad). Pp. 201-102 Selangor Darul Ehsan: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Indirawati Zahid dan Mardian Shah Omar. (2006). *Fonetik dan Fonologi, Siri Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: PTS Publishing Sdn. Bhd.
- Irwandy M. Pd. (2007). *Bahasa dan Pemikiran Melayu/Indonesia Menyongsong 2025*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ismail Dahaman. (2002). *Bahasa Kita*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Hassal.T(2003). "Request by Australian Learners of Indonesian" dlm. Pragmatics 35, 1903-1928.
- Hashim Musa(1993). *Binaan dan Fungsi Perkataan dalam Bahasa Melayu: Suatu Huraian dari Sudut Tatabahasa Generatif*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur:
- Hashim Musa. (2006). *Pengantar Falsafah Bahasa*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Hasmidar Hassan. (2011). *Kata Hubung dan Dan tetapi Dari Sudut Pragmatik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Herbert W. Seliger dan Elana Shohamy. (2008). *Second Language Research Methods*. Oxford : Oxford University Press.
- Jack Gratus. (1990). *Give And Take : 'A Practical Guide To Making The Most Of Meetings* London:.. BBC Books.
- James T. Collins. (1999) .*Wibawa Bahasa : Kepiawaiaan dan Kepelbagaan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Judith Leigh (2002), *Effective Meeting*. Crisp Publications. United States of America. John Niekrasz et a.l. (2008). *Meeting Structure Annotation, "Annotations Collected with a General Purpose Toolkit*. Stamford University. USA
- Kamaruddin Hj.Husin.1995. *Laras Bahasa*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn.Bhd.
- Kamal Shukri Abdullah Sani. (2007). *Bahasa Melayu : Apa Sudah Jadi ?*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Khairuddin Mohamad et a.l. (2012). *Bahasa Melayu Komunikatif*. Selangor .Darul Ehsan: Penerbitan Multimedia Sdn. Bhd.
- Leech.G(1983). *Principles of Pragmatics, First Edition* UK.London: Longman Goup.

- Mahayudin Yahaya. (1998). *Tamadun Islam*. Selangor Darul Ehsan: Fajar Bakti.
- Marion E. Haynes. (1988). *Effective Meeting Skills : A Practical Guide for More Productive Meetings*. Crisp Publications. United States of America.
- Md. Sidin Ahmad Ishak. (2008). *Strategi Bahasa : Panduan Nahu dan Retorik untuk Penulisan*. Penerbit Universiti Malaya. Kuala Lumpur:
- Mohd. Asraf Abdul Wahab. (2012). *Petunjuk Tatabahasa Bahasa Melayu*. Selangor Darul Ehsa: SASBADI. Sdn. Bhd.
- Mohd. Majid Konting. (2009). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohammad Kayum A. Badaruddin(2006). *Mesyuarat Efektif* . Kuala Lumpur: PTS Profesional Publishing Sdn. Bhd.
- Murshidi Harun et a.l. (2009). *Sarana Bahasa Malaysia* Universiti : Pemantapan Tatabahasa. Selangor Darul Ehsan: Oxford Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Narimah Ismail dan Saodah Wok. (2003). *Komunikasi Organisasi*. Pahang Darul Makmur: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Nik Safiah Karim (2007). *Bahasa Serantau Bagi ASEAN : Impian Atau Realiti ?* Ucapan Tama, dalam Paitoon M. Chaiyanara (ed.) Kesenambungan dan Pemantapan Bahasa di Asia Tenggara. Singapura: Rancangan Penubuhan Persatuan Linguis ASEAN.
- Nik Safiah Karim. (2011). *Tatabahasa Dewan Edisi Ketiga*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nik Safiah Karim (2013). *Tatabahasa Dewan Edisi Ketiga*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Nor Hashimah Jalaluddin(2007). *Bahasa dalam Perniagaan, 'Satu Analisis Semantik dan Pragmatik'*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ong Ching Guan. (2009). *Kuasai Struktur Ayat Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Omardin Hj. Ashaari(1996). *Kaedah Mengendalikan Mesyuarat*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Osman Lebar, (2009). *Penyelidikan Kualitatif, Pengenalan kepada Teori dan Metod* . Perak Darul Ridhuan: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris Tanjung Malim.
- Petrey, Sandy. *The Realist Speech Act. Mimesis, Performance and the facts in fiction "Castration, Speech Acts and the Realist Difference: S/Z vs. Sarrasine"*, PMLA, March, 1987. pp. 153-165.
- Raja Mukhtaruddin bin Raja Mohd. Dain. (1982). *Pembinaan Bahasa Melayu : Perancangan Bahasa Melayu di Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ramli Salleh dan Toh Kim Hooi. (1994). *Bahasa dan Linguistik : Satu Pengenalan*, Terjemahan daripada John Lyons. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustakan.
- Rogelberg, S.G Leach, D.J Warr, P.B & Burnfield, J.L (2006). *"Not Another Meeting!" Are Meeting Time Demands Related to Employee Well-being*. The Journal of Applied Psychology, 91,86-96
- Ruth Ong Lok Tik(2005). *Analisis Lakuan Komunikatif Pemandu Pelancong Semasa Bertugas*. dlm. Jurnal Dewan Bahasa, 5(4), 109-46.
- Saidatul Nornis Hj. Mahali. (2012). *Situasi, Peristiwa dan Lakuan Bahasa dalam Kalang Sama*. Jurnal Akademia 82(1)2012.3-14.

- Searle, J. R.(1962). *Meaning and Speech Acts*. London: Duke University Press.
- Searle,J.R(1969). *Speech Act : An Essay in the Philosophy of Language*.Cambridge University Press. London.
- Soenjono Dardjowidjojo(2007). *Psikolinguistik*.PTS Profesional Kuala Lumpur:Publishing Sdn.Bhd.
- Sisco, R. (1993). *What to Teach Team Leaders. Training*. New York. 62-67.
- Siti Hajar Abdul Aziz(2010). *Pragmatik Linguistik*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Siti Hajar Abdul Aziz. (2011). *Bahasa Melayu I Edisi Kedua*. Selangor Darul Ehsan; Oxford Pelajar Sdn. Bhd.
- Sulaiman Masri dan Ahmad Khair Mohd. Nor. (2002). *Tatabahasa Melayu Mesra Pengguna*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd
- Sulaiman Masri. (2005). *Kaedah Penyelidikan dan Panduan Penulisan*. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Sulaiman Masri dan Ahmad Khair Mohd. Nor(2008). *Tatabahasa Melayu Mesra Pengguna Edisi Baharu*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Sulaiman Masri et a.l.(2007). *Bahasa Melayu : Dimensi Pengajaran dan Pembelajaran*. Kuala Lumpur: Utusan Publications.& Ditrubutors Sdn.Bhd.
- Tan Mek Leng (2003). *Bahasa Jurujual Tionghua : Satu Kajian Pragmatik*. Tesis Doktor Falsafah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- S.Nathesan(2008). *Laras Bahasa Ilmiah*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- S. Nathesan. (2010). *Beberapa Persoalan Penggunaan Bahasa Melayu dan Penyelesaiannya : Edisi Kedua*. Kuala Lumpur:Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Van Peurseem, K.A Locke,J.L dan Harnisch, N.P(2001). *Audit Standard Analysis :An Illocutionary Perspective on the New Zealand going concern standard*. Kertas Kerja yang dibentangkan di Asia Pasific Interdisciplinary Research in Accounting Conference. Adelaide.
- Volkema, R.J, & Niederman, F (1988), *Organizational Meetings : Formats and Information Requirements*. Small Goup Research, 26, 3-24.
- Wan Robiah Meor Osman dan Hamidah Abdul Wahab(2010). *Penggunaan Bahasa dlm.Sesi Kaunseling di Sudut Lakuan Bahasa* dlm. Jurnal Bahasa 54-72. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Yahya Othman. (2005). *Trend dalam Pengajaran Bahasa Melayu Pahang Darul Makmur*:. PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Zaharah Abd. Ghafur(1994). *Bahasa, Makna dan Konteks*. Terjemahan daripada John Lyons. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Zulkifley Hamid. (2000). *BAHASA : Konsep, Fungsi, dan Penguasaannya oleh Penutur*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Zulkifley Hamid. (2005). *Penilaian Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Zulkifley Hamid. (2006). *Aplikasi Psikolinguistik Dalam Pengajaran dan Pembelajaran Bahasa*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Zulkifley Hamid et a.l. (2007). *Linguistik Melayu* Selangor Darul Ehsan:. Penerbit Universiti Malaya.