

Impak Lakuan Bahasa Dalam Komunikasi Organisasi: Satu Tinjauan

*(Impact of Language Practice in Organizational Communication: An
Overview)*

Zanariah Ibrahim¹, Zalifah Sidek¹, Mohd Hamry Ismail¹, Zaiton Arshad¹,
Zulaili Bahador¹

¹Institut Pendidikan Guru Malaysia

*Pengarang Koresponden: zanariah.ibrahim@ipgm.edu.my

Accepted: 15 April 2022 | Published: 1 May 2022

DOI: <https://doi.org/10.55057/jdpg.2022.4.1.7>

Abstrak: Komunikasi merupakan interaksi untuk menyampaikan maklumat. Komunikasi diperlukan dalam organisasi sebagai satu medium menyampaikan maklumat dan menerima maklumat agar pengurusan organisasi menjadi lancar. Islam menekankan bahawa bentuk komunikasi dalam kehidupan sosial manusia dapat mewarnai proses komunikasi sehingga melahirkan suasana kedamaian dan tidak kepada permusuhan. Komunikasi boleh berlaku dalam tiga dimensi iaitu komunikasi menegak, komunikasi mendatar dan komunikasi ke bawah. Ketiga-tiga dimensi komunikasi ini memberi impak terhadap keharmonian organisasi bergantung kepada bentuk lakuan bahasa yang diujarkan. Lakuan bahasa merupakan satu aksi sosial yang menunjukkan niat ujaran penutur dalam komunikasi. Kertas konsep ini meninjau impak lakuan bahasa dalam komunikasi sesuatu organisasi. Lakuan bahasa yang harmoni dalam komunikasi dapat mengekalkan suasana damai dan kesejahteraan emosi warga kerja dalam sesebuah organisasi.

Kata Kunci: Komunikasi, lakuan bahasa, keharmonian organisasi

Abstract: Communication is a two-way exchange of information which is required in the workplace as a means of conveying and receiving information in order for the organization's management to function properly. Islam emphasises the need of several types of communication in our social life in order to shape the communication process in a way that promotes peace rather than animosity. Vertical, horizontal, and downward communication are the three dimensions in which communication can take place. Depending on the kind of language practice presented, these three elements of communication have an impact on organisational harmony. Language practice is a social activity that demonstrates the purpose of speech in communication. This concept paper examines the role of language practice in organisational communication. The use of harmonic language in communication can help an organization's working population maintain a pleasant atmosphere and emotional well-being.

Keywords: communication, language behavior, organisational harmony

1. Pendahuluan

Komunikasi merupakan interaksi untuk menyampaikan maklumat kepada ahli dalam organisasi. Komunikasi diperlukan dalam organisasi sebagai satu medium menyampaikan maklumat dan menerima maklumat agar pengurusan organisasi menjadi lebih lancar. Komunikasi yang menggunakan bahasa yang sopan, tertib dan halus, serta mempunyai nilai hormat akan mewujudkan sebuah persekitaran organisasi yang lebih harmoni dan menyeronokkan kepada semua warga organisasi. Malahan keharmoniaian dalam komunikasi ditekankan dalam Islam yang menjelaskan bahawa proses komunikasi dapat memainkan peranan kehidupan sosial manusia sehingga melahirkan suasana kedamaian dan bukan permusuhan (Helmi Akhtar dan Ilhamie, 2017).

Bahasa merupakan elemen penting dalam komunikasi yang menunjukkan niat ujaran penutur melalui aksi sosial (Bach dan Harnish, 1979). Konflik dapat dikurangkan, pergeseran atau perselisihan faham dalam interaksi dapat dielakkan dengan adanya penggunaan bahasa yang santun sewaktu berkomunikasi (Lakoff 1975; Leech 1983; Lakoff dan Bucholtz 2004). Berbahasa dengan santun dalam komunikasi menunjukkan budi bahasa dan budaya masyarakat (Mustafa 1995). Oleh itu, bahasa yang digunakan sewaktu berkomunikasi dalam pengurusan sesuatu organisasi semestinya dapat mewujudkan impak sama ada positif atau negatif kepada ahli dalam organisasi. Lantaran itu, makalah ini akan meninjau dan membincangkan konsep impak lakuan bahasa dalam komunikasi sesuatu organisasi.

2. Amalan Berbahasa dalam Komunikasi

Setiap hari komunikasi berlaku dalam urusan harian sama ada secara lisan mahupun tulisan. Apabila berkomunikasi, bahasa memainkan peranan yang penting kerana bahasa dapat menyampaikan niat ujaran penutur atau penulis kepada pendengar atau pembaca. Kebanyakan kajian komunikasi dalam organisasi menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan dari segi bentuk komunikasi dengan kepuasan kerja. Ketiga-tiga bentuk komunikasi dalam organisasi iaitu komunikasi ke atas, komunikasi mendatar dan komunikasi ke bawah yang dapat mewujudkan kepuasan bekerja didasari oleh elemen bahasa.

Sharifah, (2015) mendapati bahawa pujian dimenifestasikan sebagai satu bentuk ganjaran daripada penyelia kepada pekerja bawahan yang dapat mewujudkan kepuasan pekerja. Komunikasi ke bawah yang paling asas dalam sesuatu komunikasi organisasi memerlukan arahan demi arahan diberikan oleh penyelia kepada pekerja bawahan dalam melaksanakan sesuatu tugasan. Dalam konteks bahasa, arahan dan pujian yang digunakan dalam komunikasi organisasi merupakan satu aksi sosial yang dapat menyampaikan hasrat penutur kepada pendengar. Oleh itu, bahasa sangat berperanan dalam memastikan kelancaran operasi sesebuah organisasi. Menurut Kreps (1990), bahasa yang tidak jelas maknanya akan mewujudkan keaburan dan konflik peranan seseorang pekerja yang akhirnya akan memudaratkan fungsi organisasi.

Bahasa turut memainkan peranan penting dalam komunikasi di bilik darjah yang melibatkan wacana pengajaran dan pembelajaran. Dalam konteks pragmatik, bahasa merupakan satu aksi sosial untuk menggambarkan niat ujaran seseorang penutur. Penggunaan bahasa yang tepat dalam konteks komunikasi di bilik darjah dapat mengungkapkan fikiran dan mengekspresikan perasaan dan keinginan guru ketika mengajar. Melalui bahasa yang baik, guru dapat menyampaikan ilmu mengikut pemahaman murid. Di samping itu, guru yang berupaya

menggunakan bahasa yang lancar dan mudah difahami, akan mempengaruhi keberkesanan pengajaran. Zanariah et al (2017) menjelaskan bahawa dalam konteks penyampaian kandungan pengajaran, guru menggunakan pelbagai lakuan bahasa seperti lakuan pengumuman (*constatives*), arahan (*directives*), perjanjian (*commisives*) dan pengakuan (*acknowledgements*) untuk memastikan apa yang guru fikirkan dan hasratkan mampu difahami oleh murid.

Impak daripada penggunaan bahasa yang tidak menepati ujaran dalam konteks komunikasi akan mewujudkan kendala komunikasi di bilik darjah. Mesej yang ingin disampaikan oleh guru tidak dapat difahami oleh murid. Situasi ini akan memudaratkan komunikasi apatah lagi guru kerap memberikan arahan kepada murid ketika mengajar khususnya guru yang masih dalam latihan mengajar (Fina 2013). Dalam konteks pragmatik, komunikasi guru di bilik darjah banyak melibatkan lakuan bahasa yang berbentuk direktif atau arahan. Guru menggunakan bentuk lakuan bahasa ini dengan tujuan memberikan teguran, menasihati, meminta atau menyuruh (Zanariah, 2018). Apabila lakuan bahasa arahan tidak dapat digunakan dengan tepat, maka komunikasi guru dengan murid akan terhalang hingga menyebabkan kelas menjadi bising dan murid tidak dapat melaksanakan arahan sebagaimana yang dihasratkan oleh guru. Oleh itu, komunikasi di bilik darjah juga perlu menitikberatkan aspek bahasa dari segi bentuk lakuan bahasa yang ingin diujarkan untuk memastikan kandungan pengajaran dapat disampaikan dengan berkesan. Kamarul Azmi (2010) menjelaskan guru yang berupaya menggunakan bahasa yang lancar dan mudah difahami akan mempengaruhi keberkesanan pengajaran.

Amalan berbahasa dalam komunikasi organisasi juga berkait rapat dengan nilai kesantunan. Banyak kajian yang membincangkan nilai kesantunan dalam sesuatu interaksi sesebuah organisasi. Kesantunan bahasa dapat mewujudkan impak keharmonian dalam komunikasi organisasi. Oleh itu, kesantunan bahasa seharusnya menjadi amalan semua peringkat umur dan status sosial dalam komunikasi seharian. Terdapat kajian yang menunjukkan bahawa bahasa yang santun turut menjadi amalan dalam kalangan generasi muda. Marlyna (2011), mendapati golongan profesional muda dan berpendidikan tinggi masih mengekalkan elemen kesantunan ketika membuat teguran kepada pekerja bawahan dalam organisasi yang dikaji. Situasi ini menunjukkan bahawa penutur yang menggunakan bahasa Melayu masih berpegang kepada nilai budaya Melayu dalam komunikasi walaupun mereka terdiri daripada golongan berpendidikan tinggi, berdaya saing, menyahut tuntutan modenisasi dan urbanisasi.

Bahasa dalam komunikasi sesebuah organisasi juga melibatkan amalan nilai kesantunan para pelajar pengajian tinggi sewaktu berinteraksi sesama rakan sebaya dalam kehidupan seharian. Hal ini demikian kerana kesantunan berbahasa dilihat sebagai perkara asas dalam sesuatu komunikasi yang menggambarkan aturan sosial sesebuah masyarakat. Nilai ini juga menjadi prasyarat bagi kerjasama dalam komunikasi sesebuah organisasi. Ahmad Fuad Mat Hassan et al (2020), mendapati bahawa para pelajar di Universiti Utara Malaysia mengamalkan kesantunan berbahasa dalam konteks formal iaitu sebanyak 93.2% daripada 1251 pelajar yang dikaji. Daripada jumlah tersebut, pelajar perempuan didapati lebih dominan mengamalkan nilai kesantunan dalam komunikasi berbanding pelajar lelaki. Amalan kesantunan berbahasa ini meliputi komunikasi pelajar dengan penarah, pelajar dengan staf dan pelajar dengan pelajar yang terdiri daripada pelbagai bangsa dan budaya. Menurut Ahmad Fuad, kesantunan berbahasa antara penutur dengan pendengar merupakan satu kesepakatan yang harus dipatuhi dalam sesuatu komunikasi organisasi. Elemen ini menjadi satu keperluan untuk mewujudkan keharmonian dalam komunikasi organisasi apatah lagi komunikasi yang melibatkan pelbagai bangsa dan budaya.

Kesimpulannya, komunikasi yang berkesan dalam organisasi bergantung kepada pematuhan komuniti tersebut terhadap beberapa ciri iaitu personaliti, mendengar dengan aktif, bahasa badan, bahasa yang mudah difahami dan kejelasan maklumat (Mat Zizi Ismail et al. 2020). Tiga daripada empat ciri yang perlu dipatuhi ini didasari oleh elemen bahasa. Oleh itu, aspek bahasa merupakan unsur penting yang diperlukan bagi memastikan sesuatu komunikasi berjalan lancar dan mencapai matlamat serta hasrat penutur. Mesej yang ingin disampaikan juga akan mudah difahami apabila penutur menggunakan bahasa mengikut keupayaan pemahaman pendengar. Namun jika bahasa tidak dapat digunakan dengan tepat, komunikasi akan terhalang, mesej tidak kesampaian dan keharmonian komunikasi akan terganggu.

3. Jenis Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan elemen kefungsiian penting dalam sesebuah organisasi. Komunikasi ialah pemindahan maklumat antara individu dengan individu, individu dengan kumpulan atau kumpulan dengan kumpulan. Malah komunikasi dalam organisasi berfungsi untuk memberitahu, mengawal, menggabung, mengurus, memujuk dan bersosialisasi (Ahmad Jawahir, Rosli & Kalthom, 2011). Menurut Pincus (1986) keberkesanan komunikasi mempunyai hubungan positif dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja. Penyataan ini disokong oleh Sharifah, Joki Perdani & R. Balan (2015) bahawa keberkesanan komunikasi dan keberkesanan organisasi mempunyai hubungan yang positif dan saling mempengaruhi antara kedua-duanya. Namun begitu sekiranya komunikasi tidak berkesan berlaku boleh menyebabkan masalah yang mempengaruhi hubungan, produktiviti, kepuasan kerja dan semangat ketika kita berinteraksi dalam organisasi (Kostaman 2015).

Dalam organisasi, terdapat tiga jenis komunikasi iaitu komunikasi ke atas, komunikasi mendatar dan komunikasi ke bawah. Ketiga-tiga jenis komunikasi ini mempunyai hubungan positif dengan kepuasan kerja dan keseronokan bekerja dalam sesebuah organisasi (Sharifah, Joki Perdani & R. Balan 2015). Setiap jenis komunikasi ini memberi fungsi yang berbeza. Komunikasi ke atas berlaku melalui maklumat daripada peringkat bawah (rendah) ke peringkat pengurusan lebih tinggi. Kumpulan pengurusan tertinggi memerlukan komunikasi ke atas agar setiap cadangan dan pandangan daripada pekerja bawahan dapat membantu mereka membuat keputusan dan perancangan organisasi dengan lancar dan berkesan. Komunikasi ke atas banyak membantu kumpulan pengurusan tertinggi berkaitan dengan kesediaan pekerja menerima maklumat untuk melaksanakan tugas, gangguan-gangguan yang dihadapi dalam operasi, mencapai matlamat organisasi, dan membantu mengatasi masalah kerja melalui peningkatan pelibatan pekerja dalam organisasi (Maizatul et al. 2019).

Komunikasi mendatar ialah komunikasi setara di antara pekerja yang menduduki jawatan dalam tahap yang sama. Maklumat-maklumat dalam komunikasi ini selalunya berkaitan dengan tugas-tugas, penyelesaian masalah, penyelesaian konflik dan perkongsian maklumat bersama (Sharifah, Joki Perdani & R. Balan 2015). Proses pertukaran mesej dalam kalangan kakitangan yang sama peringkat penting khususnya dalam mengeratkan lagi hubungan sesama mereka. Perkara-perkara yang dikategorikan sebagai komunikasi mendatar ialah: a)Penyelarasan tugas antara staf dalam organisasi, b) Penyelesaian masalah dalam kalangan staf organisasi, c) Perkongsian maklumat tentang sesuatu perkara. d) Penyelesaian konflik sesama staf dalam organisasi, e) Pembinaan hubungan dalam kalangan staf (Mat Zizi Ismail et al. 2020).

Komunikasi ke bawah dalam organisasi berlaku daripada maklumat pengurusan tertinggi kepada pekerja-pekerja bawahan mereka. Komunikasi ke bawah digunakan untuk

menyampaikan mesej tentang tugas dan kerja-kerja operasi. Mesej-mesej yang disampaikan daripada pengurusan tertinggi membawa maksud kepada arahan, perintah, dan bertujuan (Mohd Saiful 2019). Konflik-konflik dalam organisasi dan keputusan yang tepat dapat diselesaikan secara berkesan dengan adanya komunikasi ke bawah antara pekerja dengan pihak atasan. Maklumat-maklumat yang tepat dan jelas tentang tugas amat diperlukan oleh pekerja-pekerja bawahan agar dapat melaksanakan tugas organisasi dengan jayanya.

Dalam kajian yang dijalankan oleh Sharifah, Joki Perdani & R. Balan (2015) komunikasi menegak, komunikasi mendatar dan komunikasi ke bawah mempunyai hubungan positif dengan kepuasan kerja. Ini bermaksud ketiga-tiga jenis komunikasi ini memberi kesan kepada keseronokan bekerja dan perlu diamalkan dalam setiap organisasi kerana semakin tinggi amalan komunikasi ini semakin tinggi keseronokan bekerja pekerja. Oleh itu kepuasan kerja juga semakin meningkat dan keharmoniaian persekitaran organisasi juga dapat dicapai. Kesimpulannya, kesemua jenis komunikasi memerlukan cara pengurusan komunikasi yang berbeza.

4. Kepentingan Komunikasi Dalam Organisasi

Komunikasi penting dalam urusan kehidupan seharian. Cara berkomunikasi akan mempengaruhi hubungan antara individu dalam organisasi. Sebaliknya komunikasi yang baik dapat mengatasi sesuatu isu yang timbul dalam organisasi. Hal ini demikian kerana manusia berkomunikasi setiap masa bagi memenuhi keperluan hidup. Komunikasi juga merupakan proses manusia berkongsi pendapat, informasi dan perasaan. Oleh itu, komunikasi dapat mewujudkan impak dalam sesuatu organisasi sama ada negatif atau positif.

Keberkesanan komunikasi bergantung kepada individu dan organisasi yang mengamalkan aktiviti komunikasi secara formal dan tidak formal. Proses komunikasi dalaman yang tidak dilaksanakan dengan baik dan sistematik akan mengganggu kelancaran sesebuah organisasi (Nurul Jamilah et al 2017). Keharmonian tempat kerja akan terganggu kerana pekerja tidak puas hati dan tidak berasa ada kebersamaan bekerja untuk mencapai matlamat organisasi. Oleh itu hubungan antara pekerja pada peringkat dalaman organisasi sangat penting dalam mencapai matlamat organisasi.

Helmi Akhbar dan Ilhaamie Abdul Ghani Azami (2017), pemimpin organisasi perlu menguasai teknik komunikasi yang berkesan untuk memastikan pengurusan organisasi berjalan lancar. Kegagalan pengurusan organisasi menguasai komunikasi yang berkesan akan menyebabkan sistem penyampaian maklumat kepada subordinat kurang difahami dan kekaburan maklumat berlaku. Impaknya akan memberi kesan kepada subordinat dalam organisasi tersebut dan kesan yang besar kepada perjalanan organisasi. Oleh itu, seorang pengurus dalam organisasi perlu mempunyai kewibawaan, kemampuan mengurus, dan memimpin yang unggul, di samping daya motivasi yang tinggi untuk diteladani oleh anggota organisasi yang lain.

Komunikasi juga boleh menimbulkan kesan negatif dalam sesebuah organisasi. Kecelaruhan komunikasi dalam organisasi akan memberi kesan kepada penurunan daya tahan sendiri dalam diri pekerja menyebabkan peningkatan kepada gangguan emosi sendiri pekerja (Saiful 2019). Hal ini akan menyebabkan ketidakharmoniaian sesebuah organisasi hingga meningkatkan hubungan sosial yang rendah dalam kalangan pekerja. Akhirnya produktiviti dan kualiti kerja menjadi semakin menurun (Ahmad Jawahir et al. 2011).

Selain itu, jika komunikasi gagal, salah faham akan timbul dan akan merosakkan hubungan dalam organisasi (Miller 2014). Pengalaman dalam komunikasi yang teruk di tempat kerja memberi kesan kepada fizikal dan emosi yang tidak sihat (Biggio & Cortese 2013). Kegagalan komunikasi dalam organisasi juga akan memudaratkan kelancaran penghantaran dan penerimaan maklumat bagi semua jenis komunikasi. Ini akan mengganggu proses kelancaran operasi organisasi serta memberi impak kepada halangan seperti tanggapan bercanggah, semantik atau pemilihan perkataan yang kurang sesuai, emosi, bahasa, dan persepsi individu (Rismayanti 2018).

Halangan komunikasi dalam organisasi disebabkan oleh banyak faktor. Hambali et al (2018) mendapati, antara halangan komunikasi adalah disebabkan oleh ketidakpastian maklumat. Penerima tidak memahami dengan jelas maklumat tersebut kerana gangguan suara yang bersifat teknikal, perasaan gugup penerima maklumat, kecurigaan terhadap maklumat yang diterima dan kebiasaan sikap yang tidak menepati situasi komunikasi. Faktor-faktor ini menyebabkan komunikasi tidak mencapai matlamat kerana mesej yang dihasratkan oleh penyampai tidak dapat diterima dengan baik oleh penerima.

Kesimpulannya komunikasi dalam organisasi banyak memberi impak kepada pengurusan, pengoperasian dan keseronokan bekerja dalam sesebuah organisasi. Komunikasi yang positif memberi impak positif kepada emosi dan peningkatan kepuasan kerja pekerja. Sebaliknya amalan komunikasi negatif dalam organisasi menjadikan kelancaran operasi organisasi menjadi terganggu malah memberi kesan emosi negatif kepada pekerja.

5. Pendekatan Tinjauan Impak Lakuan Bahasa Dalam Komunikasi Organisasi

Kepentingan bahasa dalam menentukan keberkesanan komunikasi organisasi juga menjadi perhatian para pengkaji bahasa hingga wujudnya teori lakuan tutur. Bach dan Harnish (1979) telah menengahkan teori Linguistic Communication and Speech Acts dalam bidang pragmatik yang dikembangkan daripada teori speech act oleh Austin (1969) dan Searle (1975). Teori lakuan bahasa menekankan bahawa ujaran merupakan satu aksi sosial. Dalam komunikasi lisan, setiap ujaran menggambarkan niat atau hasrat seseorang penutur. Daripada aspek bahasa, komunikasi menjadi berkesan apabila pendengar dapat mengenal pasti niat ujaran penutur.

Untuk meninjau impak berbahasa dalam komunikasi organisasi, teori lakuan bahasa sesuai digunakan sebagai satu pendekatan kajian. Bach dan Harnish (1979) telah membincangkan fungsi lakuan bahasa dalam komunikasi linguistik. Semua komunikasi linguistik melibatkan lakuan bahasa kerana unit asas dalam komunikasi ialah lakuan bahasa. Oleh itu, unit komunikasi linguistik dilihat dari perspektif yang lebih luas sebagai penerbitan lambang, kata dan ayat dalam persembahan sesuatu lakuan bahasa.

Klasifikasi lakuan ilokusi komunikatif Bach dan Harnish (1979) terdiri daripada empat kategori utama iaitu pengumuman (*constatives*), arahan (*directives*), perjanjian (*commissives*) dan pengakuan/penghargaan (*acknowledgements*). Setiap kategori lakuan ilokusi ini diperincikan kepada subkategori untuk menjadikan pengkategorian tersebut lebih komprehensif. Setiap subkategori diperincikan lagi dengan kata kerja untuk membezakan setiap perlakuan linguistik dalam komunikasi seperti Jadual 1.

Jadual 1: Klasifikasi Lakuan Ilokusi Komunikatif Bach dan Harnish (1979)

Kategori Lakuan Ilokusi	Subkategori Lakuan Ilokusi	Perincian Kata Kerja
I. Pengumuman (constatives)	a. Pernyataan (<i>Assertives</i>)	Menegaskan, menuduh, mengakui, mengumumkan, mendakwa, menafikan, menunjukkan, mengesahkan, mengekalkan, menyatakan, mematuhi, mengutarakan
	b. Ramalan (<i>Predictives</i>)	Meramalkan, meneka, tenungan, tilikan, ramalan
	c. Laporan (<i>Retrodictives</i>)	Mengingat semula, melaporkan, mengadu, memberitahu
	d. Diskriptif (<i>Descriptives</i>)	Menilai, menganggarkan kualiti sesuatu, menaksir, memanggil, menyebut, mengkategorikan, menggambarkan sifat, mengelaskan, menyatakan tarikh, menghuraikan, menjelaskan, mengenal pasti, memberi darjah, menyatakan tahap, mengecam, menyatakan kedudukan
	e. Penyebab (<i>Ascriptives</i>)	Menganggap, menyifatkan, menerangkan, menjadi penyebab
	f. Makluman (<i>Informatives</i>)	Memberi nasihat, memaklumkan, mengumumkan, memberitahu, mendedahkan, membongkar, memaksa, berkeras, menunjukkan, melaporkan, membuktikan
	g. Pengesahan (<i>Confirmatives</i>)	Menilai, menganggarkan, menilai, menyaksikan, menyimpulkan, menyokong, membenarkan, menyiasat, mencari kebenaran, menghakimi, menghujahkan, mensahihkan
	h. Pengakuan (<i>Concessives</i>)	Mengakui, memperakukan, bersetuju, membenarkan, menganugerahkan, mengiakan
	i. Pembetulan (<i>Retractivess</i>)	Melepaskan, menolak, betul, tepat, menafikan, menyangkal, mengakui tidak benar, menidakkan kebenaran
	j. Penerimaan (<i>Assentives</i>)	Menerima, mengakui, benar, setuju serentak
II. Arahan/direktif (Directives)	k. Bantahan (<i>Dissentives</i>)	Berlainan pendapat, tidak bersetuju, bertelagah, berselisih faham, menolak
	l. Perdebatan (<i>Disputatives</i>)	Membantah, membangkang, pertengkar, mempertikaikan, mempersoalkan
	m. Maklum balas (<i>Responsives</i>)	Menjawab, memberi jawapan, respons, menyahut
	n. Cadangan (<i>Suggestives</i>)	Memberi cadangan, membuat hipotesis, membuat spekulasi
	o. Andaian (<i>Suppositives</i>)	Mengandaikan, menganggap betul, andaian, kemungkinan, mensyaratkan, mengagak
	a. Permintaan (<i>Requestives</i>)	Merayu, memohon, mempelawa, petisyen, rayuan, mengaku, mengharap, memperoleh dengan meminta, menyaman, menuntut, merendahkan diri untuk meminta, memberitahu, mendesak, menggesa
	b. Pertanyaan (<i>Questions</i>)	Bertanya, menyoal, menyoal siasat, membuat pertanyaan, menyelidik, kuiz
	c. Keperluan (<i>Requirements</i>)	Menyuruh, memerintah, pertaruhan, mendakwa, mengarah, menunjukkan penguasaan, menentukan, menetapkan, memerlukan
	d. Larangan (<i>Prohibitives</i>)	Melarang, mengharamkan, menegah, mengehadkan
	e. Permisif (<i>Permissives</i>)	Bersetuju, membenarkan, memberikan kebenaran, memberkati, kebenaran kepada, meleraikan, bersurai, digugurkan, disingkirkan, memberi alasan,

		mengecualikan, memaafkan, mengabulkan, menganugerahkan, mengizinkan, mengakui, membenarkan, memaafkan, melepaskan, kelulusan, memberi kuasa
	f. Nasihat (<i>Advisories</i>)	Menegur, menasihati, berwaspada, memberi amaran, mencadangkan, mengesyorkan, mengingatkan
III. Perjanjian (<i>Commissives</i>)	a. Berjanji (<i>Promises</i>)	Memberi kepastian, memberi jaminan, menjanjikan, bersumpah
	b. Menawarkan (<i>Offers</i>)	Mengundang, mempelawa, memberi tawaran
IV. Pengakuan/ penghargaan (<i>Acknowledgments</i>)	a. Mohon maaf (<i>Apologize</i>)	Minta maaf,
	b. Takziah (<i>Condole</i>)	Mengucapkan takziah
	c. Tahniah (<i>Congratulate</i>)	Memuji, mengucapkan tahniah
	d. Menyapa (<i>Greet</i>)	Menegur, membuat sapaan, mengucapkan
	e. Terima kasih (<i>Thank</i>)	Berterima kasih
	f. Membida (<i>Bid</i>)	Membuat bidaan,
	g. Menerima (<i>Accept</i>)	Menghargai, menyokong
	h. Menolak (<i>Reject</i>)	Tidak mahu, enggan, menolak dengan angkuh

Sumber: Klasifikasi Lakuan Ilokusi Komunikatif Bach dan Harnish (1979: 41)

Oleh sebab kajian yang akan dilaksanakan ini meliputi komunikasi lisan yang berlaku dalam sesuatu organisasi, maka model komunikasi interaksional sesuai dijadikan sandaran dalam kajian ini. Model komunikasi interaksional merupakan komunikasi yang berlaku secara dua hala yang melibatkan penyampai (penutur) kepada penerima (pendengar) dan penerima (pendengar) kepada penyampai (penutur). Dalam proses kedua-dua komunikasi ini peranan penyampai dan penerima saling bertukar ganti bergantung kepada keperluan ujaran (Schramm 1997). Proses komunikasi ini lebih interaktif memandangkan penyampai dan penerima saling bertukar posisi sebagai pengirim mesej dan penerima mesej serta membentuk kesamaan makna dengan cara mengirim dan menerima maklum balas.

Model komunikasi interaksional digunakan kerana elemen yang sangat penting dalam model ini ialah maklum balas atau tanggapan terhadap suatu mesej. Maklum balas boleh berupa verbal ataupun bukan verbal, sengaja mahupun tidak sengaja. Tindak balas daripada penerima melalui maklum balas akan memberi petunjuk kepada penyampai terhadap keberkesanan ujarannya. Penyampai dapat kenal pasti sejauh mana mesej yang disampaikan diterima oleh penerima melalui ujaran sama ada secara verbal atau bukan verbal. Maklum balas yang disampaikan oleh penerima seharusnya berlaku selepas mesej diterima dan bukan semasa mesej disampaikan. Oleh itu, model komunikasi interaksional sangat sesuai digunakan dalam meninjau impak lakuan bahasa dalam komunikasi organisasi.

Keberkesanan pengurusan organisasi bergantung kepada faktor komunikasi. Bentuk komunikasi dalam organisasi berlaku dalam tiga jenis iaitu komunikasi menegak, komunikasi mendatar dan komunikasi ke bawah. Oleh itu, satu cara untuk memastikan keharmoniaan wujud dalam komunikasi organisasi adalah dengan mengenal pasti bentuk lakuan bahasa yang diujarkan dalam kesemua jenis komunikasi organisasi tersebut. Bentuk-bentuk lakuan bahasa dapat dikategorikan berdasarkan Klasifikasi Lakuan Ilokusi Komunikatif Bach dan Harnish

(1979). Perbualan sewaktu berkomunikasi dalam organisasi tersebut perlu dirakamkan dan ditranskripsikan secara verbatim untuk mengumpulkan data utama. Tindak balas dan respons pendengar dicatatkan bagi meninjau impak berbahasa dalam komunikasi tersebut. Situasi komunikasi juga perlu dicatatkan untuk mendapatkan gambaran perlakuan penutur dan pendengar ketika berkomunikasi.

Selain itu, kaedah soal selidik juga digunakan bagi mendapatkan data sokongan daripada individu yang terlibat dalam komunikasi organisasi yang dikaji. Terdapat beberapa soal selidik yang telah dikenal pasti yang akan digunakan dalam kajian ini mengikut kesesuaian dan objektif kajian. Antara instrumen yang boleh digunakan ialah instrumen kemahiran komunikasi oleh Adibah (2005), instrumen amalan kesantunan berbahasa dalam komunikasi formal dan tidak formal dalam kalangan pelajar universiti oleh Ahmad Fuad et al. (2020) dan instrumen kesan komunikasi dalam organisasi ke atas kepuasan kerja staf sokongan di Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTeM) oleh Ahmad Jawahir, Rosli dan Kalthom (2011). Walau bagaimanapun instrumen-instrumen ini perlu diteliti, diubah suai mengikut keperluan kajian dan dibuat kesahan dan kebolehpercayaan terlebih dahulu sebelum digunakan dalam kajian ini.

Data kajian ini akan dikumpulkan daripada komunikasi yang berlaku dalam pengurusan kerja seharian warga institusi pendidikan sama ada secara formal mahupun tidak formal. Komunikasi formal bermaksud yang berlaku dalam urusan rasmi seperti mesyuarat manakala komunikasi tidak formal melibatkan perbualan yang berlaku dalam urusan tidak rasmi ketika melaksanakan tugas rutin seharian antara pegawai atasan dengan pegawai/staf bawahan, pegawai/staf dengan pegawai/staf, pegawai/staf dengan pegawai atasan. Pengumpulan data dibuat secara rakaman, pemerhatian dan catatan tanpa disedari oleh peserta kajian untuk mendapatkan data yang empirikal. Data juga dikumpulkan daripada soal selidik sebagai tringulasi data kajian.

Kesimpulannya, kebanyakan kajian yang melibatkan komunikasi organisasi mengkaji faktor persekitaran, hubungan komunikasi atau halangan komunikasi untuk meninjau keberkesanan komunikasi. Namun kajian ini akan mengkaji aspek yang berbeza untuk mengenal pasti keberkesanan komunikasi iaitu amalan berbahasa komuniti dalam organisasi yang akan memberi impak kepada keharmonian komunikasi. Oleh sebab itu, pendekatan kualitatif digunakan secara dominan untuk mendapatkan data yang empirikal.

6. Kesimpulan

Kesimpulannya, cara berkomunikasi perlu dibezakan mengikut jenis komunikasi sama ada komunikasi menegak, komunikasi mendatar atau komunikasi ke bawah. Lakuan bahasa yang digunakan dalam kesemua jenis komunikasi ini akan menimbulkan kesan emosi yang pelbagai. Oleh itu, setiap individu dalam sesuatu organisasi perlu diberikan kesedaran tentang kepentingan lakuan bahasa dalam komunikasi organisasi. Kajian yang akan meninjau impak lakuan bahasa dalam komunikasi organisasi ini diharapkan dapat memberi satu panduan kepada pengurusan organisasi terhadap bentuk lakuan bahasa yang sesuai diujarkan mengikut jenis komunikasi untuk memastikan keharmonian organisasi bagi memudahkan pencapaian matlamat organisasi.

Rujukan

Ahmad Fuad Mat Hassan, Khairul Faiz Alimi, Hishamudin Isamdan Mashetoh Abd. Mutalib. 2020. Amalan Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Formal dan Tidak Formal

- dalam kalangan pelajar universiti. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* Jilid 36(4) 2020: 410-427.
- Ahmad Jawahir Tugimin, Rosli Saadan, dan Kalthom Husain. 2011. Kesan Komunikasi dalam organisasi ke atas kepuasan kerja staf sokongan di Universiti Teknikal Malaysia Melaka (UTeM). *Jurnal of Human Capital Development*. Vol. 4. No.2 July – December 2011. ISSN: 1985-7012.
- Austin, J. L. 1962. *How to Do Things with Words*. Oxford: Harvard University Press
- Bach, K., & Harnish, R. M. 1979. *Linguistics Communication and Speech Acts*. Cambridge & London: The MIT Press.
- Fariza Md. Sham, Rohana Tan, Mohd Najib Adun, Azmah Ishak, Hamidah Erman, Rohazaini Hasan, Siti Noraidah Sood, Harun Bintang. (2018). Penggunaan Bahasa Melayu dalam Pengurusan dan Pentadbiran di UKM. GEMA Online, *Journal of Language Studies*. Volume 18(1). <http://doi.org/10.17576/gema-2018-1801-11>. 24 Disember 2021.
- Fina Felisa Lavelle-Alcudia. 2013. *Teacher's Voice in Directive Speech Acts: A Pragmatic Analysis of Classroom Discourse*. Iloilo City: College of Education, West Visayas States University
- Hambali, Ahmad Muhaimin, Mutia Rahmadini. (2018). Pola Komunikasi Organisasi dalam Pengembangan Program Studi Ilmu Komunikasi. *Jurnal Studi Sosial dan Politik*, Vol. 2 No.2. Disember 2018: 96-108.
- Helmi Akhtar, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi. (2017). Komunikasi Kepimpinan Berkesan. *Jurnal Syariah*, Jil. 25, Bil. 3 (2017) 531-562.
- Joki Perdani Sawai dan Rashiekala Rathakrishnan. 2006. Hubungan antara komunikasi dalam organisasi dengan kepuasan kerja dan komitmen kerja. <https://www.researchgate.net/publication/41823012>.
- Kamarul Azmi Jasmi. 2010. *Guru Cemerlang Pendidikan Islam Sekolah Menengah di Malaysia: Satu Kajian Kes*. Tesis Doktor Falsafah. Fakulti Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia
- Khairul Faiz Alimi, Mashitoh Abd Mutalib, Hishamudin Isam. (2020). Amalan Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Formal dan Tidak Formal dalam Kalangan Pelajar Universiti. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* Jilid 36(4) 2020: 410-427 DOI: 10.17576/JKMJC-2020-3604-25.
- Kreps, G.L. (1990). *Organizational Communication: Theory and Practice*. Ed. Ke 2. New York: Longman.
- Maizatul Haizan Mahbob, Nik Anis Syakirah Megat Ali, Wan Idrus Wan Sulaiman, Wan Amizah Wan Mahmud. (2019). Komunikasi Strategik dan Peranannya untuk Mewujudkan Komunikasi Berkesan dalam Organisasi. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*. Jilid 35(2).2019:49-67
- Mat Zizi Ismail, Ramli Yaacob, Hamidon Abd Rahman, Nur fatima Awang Da, Sapinah Zakaria (2020). *Asas Komunikasi untuk Pemimpin Pendidikan*. Institut Aminuddin Baki. Bandar Enstek: Nilai.
- Marlyna Maros. (2011). Strategi kesantunan Melayu dalam membuat teguran. e-Utama: *Jurnal Elektronik Jabatan Bahasa & Kebudayaan Melayu*, 3, 7-20.
- Mohd. Saiful Syafiq Ahmad, 2019. Komunikasi dalam organisasi dan keberkesanan membuat keputusan di Jabatan Penguatkuasaan Majlis Daerah Sabak Bernam. September 2019. Tesis Sarjana Open University Malaysia.
- Noor Fadilah Dawi, Asiah Abas. (2020). Kesantunan Berbahasa dalam Kalangan Pelajar Universiti Malaysia Sabah. *MANU Bil.31(2)*, 133-152.2020 Disember. E-ISSN 2590-4086©Noor Fadilah & Asiah Abas.
- Nurul Jamilah Ismail Rani, Nur 'aina Nabila Dundai Abdullah & Nursyamimi Harun. (2017). *Keberkesanan komunikasi dan kepuasan kerja dalam*

- kalangan pensyarah. Proceeding of the 4th International Conference on Management and Muamalah 2017.* <http://conference.kuis.edu.my/icommm/4th/e proceedings/IC%20054.pdf>
- Nurul Salmi Mohd Dazali dan Mohd Isha Awang. 2014. Tahap kemahiran komunikasi dalam kalangan pelajar Sarjana Muda Pendidikan IPTA di Utara Semenanjung Malaysia. *Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu- JPBM (Malay Language Education Journal- MyLEJ)*. ISSN: 2180-4842. Vol. 4, Bil.2 (Nov. 2014): 44-56
- Rismayanti. 2018. Hambatan komunikasi yang sering dihadapi dalam sebuah organisasi. Volume IV No. 1 Julai – Disember 2018.
- Sharifah Baharum, Joki Perdani Sawai, R. Balan Rathakrishnan. (2015). Hubungan Komunikasi Dalam Organisasi dengan Kerja, Prestasi Kerja dan Komitmen Kerja. <https://www-researchgate-net.translate.google.com/publication/41823012>
- Zanariah Ibrahim, Maslida Yusof, Karim Harun. (2017). *Analisis Lakuan Bahasa Direktif Guru Pelatih dalam Komunikasi di Bilik Darjah*. *Jurnal Melayu* Bil 16(2): 163-178