

## Pilihan Bahasa Kakitangan Perkhidmatan Awam di Pulau Pinang

### *(Language Choice of Public Service Employees in Penang)*

Mohd Khaidir Abdul Wahab<sup>1\*</sup> , Khor Gek Suan<sup>2</sup> 

Muhammad Faizal A.Ghani<sup>3</sup> , Mahiswaran Sevanathan<sup>4</sup> 

<sup>1</sup>Bahagian Linguistik Bahasa Melayu, Pusat Pengajian Ilmu Kemanusiaan, Universiti Sains Malaysia, 11800 USM, Pulau Pinang, Malaysia

Email: mohdkhaidir@usm.my

<sup>2</sup>Bahagian Bahasa Asing (Bahasa Cina), Pusat Pengajian Bahasa, Literasi & Terjemahan (Kampus Kejuruteraan), Universiti Sains Malaysia, 14300 Nibong Tebal, Pulau Pinang, Malaysia

Email: pbkhorgekuan@usm.my

<sup>3</sup>Jabatan Pengurusan, Perancangan dan Dasar Pendidikan, Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya, 50603, Kuala Lumpur, Malaysia

Email: mdfaizal@um.edu.my

<sup>4</sup>Pusat Perdana, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Teknologi Malaysia, 54100, Wilayah Persekutuan, Kuala Lumpur, Malaysia

Email: mahiswaran@utm.my

#### ABSTRAK

#### CORRESPONDING

#### AUTHOR (\*):

Mohd Khaidir Abdul Wahab  
(mohdkhaidir@usm.my)

#### KATA KUNCI:

Pilihan bahasa  
Bahasa Melayu  
Kakitangan  
Perkhidmatan Awam  
Pulau Pinang

#### KEYWORDS:

Language choice  
Malay language  
Public service  
Employees  
Penang

#### CITATION:

Mohd Khaidir Abdul Wahab, Khor, G. S.,  
Muhammad Faizal A.Ghani, & Mahiswaran  
Sevanathan. (2025). Pilihan Bahasa  
Kakitangan Perkhidmatan Awam di Pulau  
Pinang. *Malaysian Journal of Social Sciences  
and Humanities (MJSSH)*, 10(3), e003291.  
<https://doi.org/10.47405/mjssh.v10i3.3291>

Kajian ini bertujuan meneliti pilihan bahasa dan vitaliti Bahasa Melayu dalam perkhidmatan awam di empat buah jabatan kerajaan di Pulau Pinang. Menggunakan pendekatan tinjauan dengan soal selidik yang diadaptasi daripada Coluzzi et al. (2018), kajian ini melibatkan 119 responden yang dipilih melalui sampel bertujuan. Konsep domain Greenfield dan Fishman (1970) menjadi kerangka asas dalam menganalisis penggunaan Bahasa Melayu dalam konteks pekerjaan. Dapatan menunjukkan bahawa 91.6% responden lebih fasih berbahasa Melayu, diikuti oleh 5.0% dalam bahasa Inggeris, manakala hampir keseluruhan responden (95.8%) mengakui bahawa bahasa ibunda mereka adalah Bahasa Melayu. Dalam aspek perasaan milikan, 98.3% responden berpendapat bahawa keupayaan berbahasa Melayu adalah penting dalam kerjaya mereka, dengan 75.6% tidak mengalami diskriminasi semasa menggunakan bahasa ini. Penggunaan Bahasa Melayu mendominasi interaksi di tempat kerja, dengan 91.6% responden memilihnya ketika berkomunikasi dengan rakan sekerja berbangsa Melayu. Di samping itu, 87.2% responden menunjukkan minat untuk mempelajari atau memperbaiki kemahiran Bahasa Melayu. Berdasarkan penemuan yang berkaitan dengan aspek pengetahuan bahasa, rasa kepunyaan, pilihan bahasa dalam domain pekerjaan, perbezaan antara pekerja muda dan tua, serta pandangan responden tentang vitaliti Bahasa Melayu menurut kriteria UNESCO, kajian ini menunjukkan Bahasa Melayu dalam perkhidmatan awam di Pulau Pinang tergolong dalam

kategori "selamat" dan terpelihara dengan baik. Kesimpulannya, hasil kajian ini menunjukkan bahawa Bahasa Melayu bukan sahaja digunakan secara meluas dalam perkhidmatan awam di Pulau Pinang, tetapi juga dihargai dan dianggap penting oleh para pekerja. Ini mencerminkan potensi yang kuat untuk pemeliharaan dan pengembangan Bahasa Melayu dalam konteks perkhidmatan awam, sekaligus menegaskan peranannya sebagai bahasa utama dalam interaksi profesional.

### ABSTRACT

This study examines language choice and the vitality of the Malay language in the public service sector across four government departments in Penang. Using a survey approach with a questionnaire adapted from [Coluzzi et al. \(2018\)](#), it involved 119 purposively sampled respondents. Anchored in [Greenfield's and Fishman \(1970\)](#) domain concept, findings show that 91.6% of respondents are more proficient in Malay, with 95.8% identifying it as their mother tongue. Additionally, 98.3% believe Malay proficiency is crucial for their careers, while 75.6% report no discrimination when using the language. Malay dominates workplace interactions, with 91.6% preferring it when communicating with Malay colleagues, and 87.2% expressing interest in improving their proficiency. Considering aspects of language knowledge, sense of belonging, workplace language choice, generational differences, and UNESCO's vitality criteria, the study concludes that Malay in Penang's public service is "safe" and well-preserved. These findings affirm Malay's widespread use, significance, and strong potential for continued preservation and development in professional settings.

**Sumbangan/Keaslian:** Kajian ini menyumbang kepada literatur sedia ada berkaitan pilihan bahasa dalam domain pekerjaan di jabatan kerajaan dari perspektif sosiolinguistik. Dengan menggunakan metodologi yang komprehensif, kajian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan bahasa dalam kalangan penjawat awam serta implikasinya terhadap komunikasi dan keberkesanan perkhidmatan.

## 1. Pengenalan

Pilihan bahasa dalam kalangan kakitangan awam adalah penting kerana ia mempengaruhi keberkesanan komunikasi dan penyampaian perkhidmatan kepada masyarakat yang pelbagai latar belakang ([Mohammed Azlan Mis & Nur Syafiqah, 2022](#)). Di negeri Pulau Pinang, dengan populasi yang heterogen, penggunaan bahasa yang tepat memastikan bahawa maklumat dan perkhidmatan dapat disampaikan Dalam masyarakat majmuk seperti di Pulau Pinang, peranan bahasa sebagai medium komunikasi yang efektif adalah kritikal bagi menyampaikan maklumat dan perkhidmatan awam secara jelas dan berkesan. [Fishman \(1972\)](#) menegaskan bahawa bahasa bukan sekadar alat komunikasi, tetapi juga berfungsi untuk memperkukuh identiti sosial dan perpaduan dalam kalangan kumpulan etnik berbeza. Selain itu, [Heller \(2007\)](#) membincangkan bagaimana bilingualisme dalam konteks sosial bukan sahaja memudahkan interaksi, malah

mempengaruhi hubungan kuasa dan identiti dalam masyarakat. Sementara itu, [Spolsky \(2009\)](#) menekankan kepentingan pengurusan bahasa dalam sektor awam, di mana dasar-dasar bahasa yang sesuai dapat meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan awam kepada pelbagai komuniti. Oleh itu, dalam konteks kaitangan perkhidmatan awam di Pulau Pinang, pemilihan bahasa yang sesuai dapat mengukuhkan integrasi sosial sambil memastikan keberkesanan dalam perkhidmatan awam.

[Asmah \(2015\)](#) menekankan bahawa bahasa Melayu bukan sahaja berfungsi sebagai alat komunikasi tetapi juga sebagai simbol identiti dan perpaduan nasional. Sokongan terhadap penggunaan bahasa Melayu dalam sektor perkhidmatan awam adalah penting untuk memastikan kesinambungan dan keberkesanan bahasa tersebut dalam konteks formal. Dengan pemanfaatan Bahasa Melayu dalam perkhidmatan awam, kerajaan dapat memperkukuhkan integrasi sosial, mengurangkan jurang komunikasi, dan memastikan bahawa perkhidmatan awam dapat diakses dan difahami oleh semua warga tanpa mengira latar belakang bahasa mereka. Ini bukan sahaja meningkatkan kecekapan perkhidmatan tetapi juga memupuk rasa hormat dan kefahaman antara kakitangan dan pelanggan, menjadikan pentadbiran awam lebih inklusif dan berkesan ([Asmah, 2015](#)).

### 1.1. Permasalahan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana bahasa Melayu kekal sebagai bahasa utama dalam sektor perkhidmatan awam di Pulau Pinang yang berlatarkan masyarakat multilingual. Walaupun bahasa Melayu diiktiraf sebagai bahasa rasmi dan simbol perpaduan nasional ([Asmah, 2015](#)), pelaksanaannya di pejabat kerajaan sering berhadapan dengan cabaran akibat keperluan komunikasi yang berkesan dalam persekitaran pelbagai bahasa. Dalam konteks ini, persoalan timbul mengenai sejauh mana bahasa Melayu digunakan secara meluas dan diterima oleh kakitangan perkhidmatan awam serta tahap pemahaman yang dicapai oleh pelanggan dari pelbagai latar belakang. Kehadiran bahasa lain seperti Mandarin, Tamil, dan Inggeris dalam interaksi harian juga menambah kompleksiti dalam memastikan komunikasi yang efektif. Maka, kajian ini penting untuk menilai sama ada bahasa Melayu masih berfungsi sebagai bahasa utama dan berkesan dalam perkhidmatan awam atau sekadar memenuhi syarat perlembagaan tanpa kesan komunikasi yang mendalam.

Dilema bahasa dalam perkhidmatan awam di Pulau Pinang ini bukan sahaja mempengaruhi keberkesanan penyampaian maklumat, tetapi juga boleh menyebabkan salah faham dan kekeliruan dalam kalangan masyarakat yang tidak menguasai bahasa Melayu. [Mohammed Azlan Mis \(2020\)](#) menyatakan bahawa komunikasi yang terhalang akibat penggunaan bahasa yang berbeza boleh mengganggu penyampaian maklumat yang tepat, khususnya apabila pelanggan yang berurusan datang dari latar belakang kaum yang berlainan. Dalam sektor perkhidmatan yang melibatkan interaksi langsung, seperti kaunter perkhidmatan dan bantuan telefon, kemampuan kakitangan dalam menguasai bahasa pelanggan menjadi faktor kritikal untuk memastikan perkhidmatan awam mencapai tahap kepuasan yang diinginkan. Kekurangan pemahaman dan perbezaan bahasa ini boleh mengakibatkan ketidaksefahaman yang seterusnya merendahkan kepercayaan terhadap sistem perkhidmatan awam.

Dari perspektif sosiolinguistik, [Fishman \(1972\)](#) dan [Edwards \(1985\)](#) menekankan bahawa bahasa memainkan peranan bukan hanya sebagai alat komunikasi tetapi juga sebagai simbol identiti dan perpaduan. [Fishman \(1972\)](#) menegaskan bahawa bahasa rasmi, seperti bahasa Melayu, harus kekal relevan sebagai medium utama komunikasi,

terutama dalam institusi kerajaan yang melambangkan jati diri nasional. Bagaimanapun, menurut [Edwards \(1985\)](#), dalam persekitaran yang multilingual, keberkesanan bahasa rasmi mesti diimbangi dengan keperluan untuk menyesuaikan bahasa agar komunikasi dapat mencapai matlamat yang diinginkan. Hal ini menunjukkan bahawa bahasa Melayu, meskipun memiliki kedudukan tinggi dalam perlembagaan, menghadapi cabaran untuk memenuhi keperluan komunikasi praktikal dalam perkhidmatan awam Pulau Pinang yang kompleks.

Justeru, kajian ini adalah penting untuk menilai vitaliti dan kedudukan bahasa Melayu dalam sektor perkhidmatan awam di Pulau Pinang. Adakah bahasa Melayu masih memainkan peranan yang efektif dalam penyampaian maklumat dan penyelesaian masalah pelanggan, atau adakah ia berkurangan penggunaannya demi memenuhi keperluan praktikal dalam konteks multilingual? Permasalahan ini menimbulkan persoalan kritikal tentang keseimbangan antara mempertahankan bahasa rasmi dan adaptasi bahasa untuk meningkatkan keberkesanan komunikasi. Memahami sejauh mana kakitangan kerajaan mampu mengekalkan penggunaan bahasa Melayu secara efektif akan memberikan gambaran lebih jelas tentang cabaran yang dihadapi dalam melaksanakan dasar bahasa di peringkat perkhidmatan awam serta implikasinya terhadap kesatuan sosial dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan.

## 1.2. Objektif Kajian

Mengenal pasti pilihan bahasa dan vitaliti bahasa Melayu dalam sektor perkhidmatan awam di Pulau Pinang.

## 2. Sorotan Literatur

Dalam usaha mengenal pasti pilihan bahasa dan vitaliti bahasa Melayu dalam sektor perkhidmatan awam di Pulau Pinang, pengkaji telah merujuk beberapa kajian terdahulu oleh sarjana tempatan dan Barat.

Kajian-kajian Barat yang berkaitan memberikan perspektif berharga tentang pilihan bahasa dan vitaliti bahasa dalam konteks sektor perkhidmatan awam. Sebagai kajian perintis, [Fishman \(1991\)](#) menekankan kepentingan penggunaan bahasa dalam domain tertentu, seperti sektor awam, pendidikan, dan keluarga, sebagai cara mengekalkan vitaliti bahasa minoriti. [Fishman \(1972\)](#) menekankan bahawa penggunaan bahasa minoriti di domain seperti sektor awam, pendidikan, dan keluarga adalah penting untuk mengekalkan vitaliti bahasa tersebut dalam kalangan komuniti. Dalam konteks perkhidmatan awam di Malaysia, pandangan [Fishman \(1972\)](#) ini mendorong penerapan pelbagai variasi bahasa dan bahasa etnik lain dalam perkhidmatan rasmi, bagi memastikan bahasa-bahasa tersebut terus relevan dan mendapat tempat dalam masyarakat.

Kajian [Hinmassia \(2024\)](#), memfokuskan pilihan bahasa dan sikap dalam institusi awam di Universiti Maroua, dengan tujuan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan bahasa oleh pengguna, khususnya dalam konteks pilihan bahasa yang berbeza daripada dua bahasa rasmi. Melalui persampelan rawak yang melibatkan 250 peserta, termasuk pelajar, tenaga pengajar, pentadbir universiti, dan staf sokongan, kajian ini menggunakan soal selidik berasaskan sosiolinguistik untuk mendapatkan data. Kerangka teori kajian ini berlandaskan Teori Pengurusan Bahasa oleh [Spolsky \(2009\)](#) dan Analisis Domain oleh [Fishman \(1972\)](#), yang membantu dalam memahami pengaruh konteks sosial

dan budaya terhadap pilihan bahasa. Hasil analisis menunjukkan pelbagai sikap terhadap pilihan bahasa, dipengaruhi oleh lokasi komunikasi dan situasi tertentu, termasuk keperluan untuk pemahaman bersama, inklusi sosial, keintiman, serta pengukuhan identiti. Kajian ini memberi maklumat tentang corak penggunaan bahasa dalam institusi awam dan menekankan kepentingan mengiktiraf kepelbagaian bahasa dalam pendidikan tinggi.

[Rönnlöf \(2014\)](#) menyelidik amalan bahasa di tempat kerja dalam dua syarikat multibahasa di Sweden, menekankan pentingnya komunikasi yang berkesan dalam persekitaran global. Kajian ini menggunakan pendekatan etnografi melalui temubual mendalam dan analisis dasar bahasa syarikat untuk mengkaji persepsi pekerja mengenai penggunaan bahasa harian dan pengurusan bahasa oleh syarikat. Hasil kajian mendapati bahawa Bahasa Inggeris berfungsi sebagai bahasa utama dalam komunikasi bertulis, sementara interaksi lisan melibatkan penggunaan kedua-dua Bahasa Inggeris dan Bahasa Sweden, bergantung kepada konteks dan keperluan situasi. Pemilihan bahasa dalam interaksi adalah hasil daripada negosiasi antara individu yang terlibat, tujuan komunikasi, dan medium yang digunakan. Walaupun terdapat beberapa cabaran dalam penggunaan bahasa, para informan secara keseluruhannya menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan Bahasa Inggeris, yang mencerminkan adaptasi mereka dalam menghadapi kepelbagaian linguistik. Kajian ini memberikan wawasan yang berharga mengenai dinamik penggunaan bahasa dan pengurusan bahasa dalam syarikat multinasional, serta menekankan keperluan untuk memahami pengaruh sosial dan budaya dalam amalan komunikasi di tempat kerja. Ini penting bagi meningkatkan produktiviti dan prestasi dalam persekitaran perniagaan yang semakin berbilang bahasa.

Beberapa perenggan berikut membincangkan kajian oleh sarjana tempatan. Kajian oleh [Mohammed Azlan Mis dan Nur Syafiqah \(2022\)](#) meneliti pemilihan bahasa dalam kalangan kakitangan kerajaan di Putrajaya semasa berurusan dengan pelanggan serta melaksanakan tugas harian. Dengan melibatkan 400 kakitangan daripada pelbagai latar belakang etnik, kajian ini mendapati bahawa bahasa Melayu dan Inggeris merupakan bahasa utama dalam situasi rasmi. Kakitangan berbangsa Melayu lebih cenderung bertutur dalam bahasa Melayu ketika berinteraksi dengan pelanggan Melayu serta menggunakan bahasa rojak dengan pelanggan lain. Sementara itu, kakitangan berbangsa Cina dan India lebih cenderung berkomunikasi dalam bahasa ibunda mereka apabila berurusan dengan pelanggan daripada etnik yang sama. Kajian ini menekankan bahawa pemilihan bahasa yang sesuai adalah penting untuk memastikan komunikasi yang berkesan dan mengelakkan masalah dalam penyampaian perkhidmatan. Ini menunjukkan bahawa walaupun bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan digunakan secara meluas, penggunaan bahasa lain yang relevan dengan latar belakang pelanggan juga perlu diambil kira untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan awam.

[Asmah \(1985\)](#) mengkaji penggunaan bahasa di Jabatan-Jabatan Kerajaan, Badan Berkanun, dan Pihak Berkuasa Tempatan di Sarawak untuk memahami bahasa pengantar yang dominan dalam urusan pentadbiran kerajaan. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti bahasa yang paling banyak digunakan dalam pejabat-pejabat kerajaan di negeri tersebut serta masalah kebahasaan yang dihadapi oleh jabatan, institusi, dan pekerja individu. Dalam kajiannya, Asmah mengaplikasikan kaedah soal selidik, temu bual bersemuka, dan temu bual melalui telefon. Hasil kajian mengenal pasti tiga corak utama penggunaan bahasa rasmi di Sarawak, iaitu bahasa Inggeris, bahasa Melayu, dan gabungan bahasa Inggeris-Melayu. Dalam konteks urusan rasmi di pejabat kerajaan, bahasa Inggeris didapati sebagai bahasa yang paling dominan.

Sementara itu, kajian yang dijalankan oleh [Nik Safiah \(1995\)](#) meneliti penggunaan bahasa Melayu dalam sektor kewangan dan perbankan. Kajian ini bertujuan untuk memahami dasar serta pelaksanaan bahasa Melayu dalam institusi kewangan dan perbankan, menilai tahap penggunaannya dalam urusan rasmi, serta mengenal pasti cabaran kebahasaan yang dihadapi. Bagi memperoleh data, Nik Safiah menggunakan kaedah soal selidik, pemerhatian, dan temu bual. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap penggunaan bahasa Melayu dalam sektor ini adalah rendah, dengan kebanyakan eksekutif dan pekerja di institusi kewangan serta perbankan kurang menggunakannya dalam urusan rasmi. Dapatan ini mengukuhkan kesimpulan bahawa bahasa Melayu masih belum mencapai tahap penggunaan yang meluas dalam sektor kewangan dan perbankan di Malaysia.

Berdasarkan sorotan kajian yang telah diteliti, dapat dirumuskan bahawa pilihan bahasa dan vitaliti bahasa dalam sektor perkhidmatan awam dipengaruhi oleh pelbagai faktor yang melibatkan konteks sosial, budaya, dan keperluan komunikasi. Kajian-kajian terdahulu seperti yang diutarakan oleh [Fishman \(1991\)](#) dan [Hinmassia \(2024\)](#) menunjukkan betapa pentingnya penggunaan bahasa dan variasi bahasa dalam domain awam bagi memastikan kelangsungan bahasa di dalam masyarakat yang pelbagai. Kajian oleh [Rönnlöf \(2014\)](#) pula menekankan adaptasi pekerja dalam mengurus penggunaan bahasa di tempat kerja yang multibahasa, mencerminkan dinamika komunikasi yang kompleks. Selain itu, kajian tempatan seperti oleh [Mohammed Azlan Mis dan Nur Syafiqah \(2022\)](#) serta [Asmah \(1985\)](#) menunjukkan bahawa meskipun bahasa Melayu merupakan pilihan utama dalam urusan rasmi, terdapat keperluan untuk mempertimbangkan penggunaan bahasa lain agar komunikasi dengan pelanggan dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk meneroka dengan lebih mendalam tentang pilihan bahasa dan vitaliti bahasa Melayu dalam sektor perkhidmatan awam di Pulau Pinang, dengan harapan dapat memberi sumbangan kepada usaha-usaha pengukuhan kedudukan bahasa Melayu dalam pelbagai konteks perkhidmatan.

### 3. Metod Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kaedah tinjauan bagi mengumpul data secara sistematik mengenai pilihan bahasa dalam domain pekerjaan di jabatan kerajaan. Pendekatan kuantitatif dipilih kerana membolehkan pengukuran yang objektif dan analisis statistik terhadap corak penggunaan bahasa dalam konteks perkhidmatan awam. Justifikasi pemilihan pendekatan ini adalah bagi mendapatkan data yang lebih menyeluruh dan boleh digeneralisasikan kepada populasi yang lebih besar.

Kajian ini dijalankan di empat buah jabatan kerajaan di Pulau Pinang. Pemilihan lokasi ini berdasarkan kepelbagaian latar belakang responden dan keperluan untuk memahami corak pemilihan bahasa dalam pentadbiran kerajaan negeri. Pulau Pinang dipilih kerana ia merupakan negeri dengan kepelbagaian linguistik yang tinggi dan kepentingannya sebagai pusat ekonomi dan pentadbiran di utara Malaysia.

Populasi kajian ini terdiri daripada kakitangan kerajaan yang berkhidmat di empat buah jabatan kerajaan di Pulau Pinang. Populasi ini dipilih kerana mereka terlibat secara langsung dalam komunikasi rasmi dan tidak rasmi di tempat kerja, yang menjadi fokus utama kajian mengenai pilihan bahasa dalam domain pekerjaan. Saiz populasi keseluruhan tidak dapat ditentukan secara tepat kerana jumlah kakitangan dalam setiap jabatan berbeza-beza dan bergantung kepada struktur organisasi semasa. Namun, pemilihan sampel dalam kajian ini dilakukan secara rawak bagi memastikan representasi yang adil dan mengurangkan bias dalam pemilihan responden. Pendekatan ini

membolehkan data yang diperoleh mencerminkan corak penggunaan bahasa secara umum dalam persekitaran kerja sektor kerajaan di negeri ini, sejajar dengan pandangan sarjana Barat seperti [Fishman \(1972\)](#) yang menekankan kepentingan pemilihan sampel rawak dalam kajian sosiolinguistik bagi mendapatkan data yang lebih objektif dan boleh digeneralisasikan.

Dalam konteks Kajian ini, seramai 119 orang responden yang dipilih daripada jabatan kerajaan yang terlibat. Penentuan saiz sampel dibuat berdasarkan pertimbangan kesesuaian dan keberkesanan data yang dikumpulkan bagi mendapatkan gambaran yang representatif tentang pola pemilihan bahasa dalam persekitaran kerja kerajaan. Pemilihan sampel kajian menggunakan kaedah persampelan bertujuan, iaitu responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan kajian. Teknik ini membolehkan penyelidik mendapatkan maklumat daripada individu yang mempunyai pengalaman langsung dalam komunikasi rasmi, memberikan data yang lebih bermakna dan relevan. Pemilihan sampel bertujuan ini sejajar dengan pandangan [Kerlinger \(1973\)](#) bahawa kaedah ini sesuai untuk kajian yang memerlukan maklumat daripada subjek yang mempunyai pengetahuan atau pengalaman khusus.

Kerangka kajian yang digunakan dalam kajian ini melibatkan konsep Domain yang dikemukakan oleh [Greenfield dan Fishman \(1970\)](#) serta Teori Vitaliti Bahasa yang diperkenalkan oleh [UNESCO \(2011\)](#). Domain [Greenfield dan Fishman \(1970\)](#) dalam kajian mengenai penggunaan bahasa Sepanyol dan bahasa Inggeris oleh masyarakat Puerto Rico. [Greenfield dan Fishman \(1970\)](#) menerapkan konsep domain untuk menjelaskan pengaruh konteks dalam pemilihan bahasa. Mereka menggariskan lima domain utama, iaitu keluarga, persahabatan, agama, pendidikan, dan pekerjaan, di mana faktor-faktor seperti peserta, lokasi, dan topik memainkan peranan penting dalam membentuk setiap domain. Struktur model domain ini ditunjukkan dalam [Jadual 1](#).

Jadual 1: Model Domain Pemilihan Bahasa [Greenfield dan Fishman \(1970\)](#)

Domain	Peserta	Tempat	Topik
Keluarga	Ibu-Bapa	Rumah	Bagaimana menjadi anak yang baik
Persahabatan	Teman	Di luar sekolah	Bagaimana cara memainkan suatu permainan
Agama	Petugas agama	Gereja	Bagaimana menjadi penganut agama yang baik
Pendidikan	Guru	Sekolah	Bagaimana menyelesaikan masalah algebra
Pekerjaan	Pekerja	Tempat Kerja	Bagaimana melakukan pekerjaan dengan lebih berkesan

[Winford \(2003\)](#) menafsirkan konsep ini dengan menyatakan bahawa "Analisis domain memberikan pemahaman yang mendalam tentang pola umum pemilihan bahasa dalam masyarakat yang bertutur dwibahasa. Konsep ini menghubungkan bagaimana penggunaan bahasa diperlihatkan oleh individu dalam interaksi verbal sehari-hari."

Instrumen utama kajian ini ialah soal selidik yang diadaptasi daripada kajian [Coluzzi et al. \(2018\)](#) dan dirangka bagi menilai aspek linguistik yang relevan dalam konteks perkhidmatan awam. Soal selidik ini merangkumi beberapa bahagian utama, termasuk pengetahuan tentang bahasa, perasaan milikan terhadap bahasa, pilihan bahasa dalam domain pekerjaan, perbezaan antara pekerja golongan muda dan tua, serta pandangan terhadap vitaliti Bahasa Melayu dalam sektor kerajaan. Bagi memastikan kesahan dan

kebolehpercayaan instrumen ini, soal selidik telah melalui proses penilaian kandungan oleh tiga pakar dalam bidang linguistik. Menurut DeVellis (2017), penilaian oleh pakar merupakan langkah kritikal dalam pembangunan instrumen kajian kerana ia membantu menilai kejelasan, kesesuaian, dan kebolehgunaan soalan dalam mengukur konsep yang dikaji. Selain itu, pemilihan item dalam soal selidik ini turut berpandukan prinsip yang digariskan oleh Dörnyei dan Taguchi (2010), yang menekankan kepentingan kejelasan soalan, ketepatan format, serta kebolehbacaan bagi meningkatkan ketepatan respons responden. Pendekatan ini bukan sahaja memastikan instrumen yang digunakan berupaya mengumpulkan data yang sahih, tetapi juga membolehkan analisis yang lebih sesuai mengenai pola pilihan bahasa dalam kalangan kakitangan kerajaan di Pulau Pinang.

Kajian ini melibatkan subjek manusia dan telah mendapat kelulusan daripada Jawatankuasa Etika Penyelidikan USM (JEPeM) dengan kod rujukan USM/JEPeM/PP/23100783. Setiap responden diberikan maklumat berkenaan kajian ini dan memberikan persetujuan sebelum menyertai kajian. Data yang dikumpul dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Analisis deskriptif Crosstabs digunakan untuk mendapatkan taburan pemilihan bahasa mengikut umur dalam kalangan responden. Peratusan kekerapan bagi setiap bahasa yang digunakan akan membantu menentukan status penggunaan Bahasa Melayu dan bahasa lain dalam konteks pekerjaan di jabatan kerajaan di Pulau Pinang. Pendekatan ini selari dengan Kerlinger (1973), yang menekankan keperluan analisis statistik yang sistematik dalam kajian sains sosial bagi memastikan dapatan yang sahih dan boleh digeneralisasikan.

## 4. Dapatan Kajian

### 4.1. Demografi Responden Kajian

Jadual 2 menunjukkan taburan maklumat demografi bagi 119 responden kakitangan perkhidmatan awam di Pulau Pinang. Dari segi umur, kumpulan 18-25 tahun terdiri daripada 4 orang (3.4%), manakala kumpulan 26-33 tahun mencatatkan 32 orang (26.9%). Kumpulan umur 34-41 tahun merupakan yang terbesar dengan 43 orang (36.1%), diikuti oleh kumpulan 42-49 tahun yang terdiri daripada 26 orang (21.8%), dan 14 orang (11.8%) dalam kategori umur 50 tahun ke atas. Dari aspek jantina, responden terbahagi kepada 40 lelaki (33.6%) dan 79 perempuan (66.4%), menunjukkan perwakilan yang seimbang antara kedua-dua jantina. Dalam hal pendidikan, 26 orang (21.8%) memiliki SPM, 48 orang (40.3%) mempunyai kelayakan STPM atau Diploma, 38 orang (31.9%) berkeelayakan Ijazah Sarjana Muda, dan 7 orang (5.9%) memiliki Ijazah Sarjana.

Taburan demografi ini menggambarkan kepelbagaian latar belakang dan kelayakan dalam kalangan responden kajian. Kepelbagaian ini berpotensi mempengaruhi pilihan bahasa yang digunakan dalam komunikasi harian. Kakitangan yang memiliki tahap pendidikan yang berbeza mungkin cenderung untuk menggunakan variasi bahasa yang berbeza bergantung kepada konteks dan keperluan interaksi, sekaligus mencerminkan dinamika sosial serta keperluan untuk mengadaptasi bahasa dalam memberikan perkhidmatan yang lebih efisien kepada masyarakat.

Jadual 2: Taburan Maklumat Demografi

Demografi	Bilangan	Peratus
Umur		
18-25 tahun	4	3.4
26-33 tahun	32	26.9
34-41 tahun	43	36.1
42- 49 tahun	26	21.8
50 tahun ke atas	14	11.8
Jantina		
Lelaki	40	33.6
Perempuan	79	66.4
Taraf Pendidikan		
SPM	26	21.8
STPM/Diploma	48	40.3
Ijazah Sarjana Muda	38	31.9
Sarjana	7	5.9

#### 4.2. Pengetahuan Tentang Bahasa

Jadual 3 memaparkan soalan berkaitan pengetahuan bahasa responden. Dapatan kajian menunjukkan bahawa majoriti responden lebih fasih berbahasa Melayu dengan peratusan 91.6%, diikuti oleh bahasa Inggeris (5.0%), dan beberapa bahasa lain seperti Kantonis, Hokkien, Malayalam, dan Thai masing-masing mempunyai peratusan yang sangat kecil (0.8% hingga 3.3%). Dalam soal bahasa ibunda atau pertama, hampir keseluruhan responden (95.8%) menggunakan bahasa Melayu, sementara bahasa Banjar, bahasa Inggeris, bahasa Jawa, dan Malayalam masing-masing hanya digunakan oleh sebilangan kecil responden, dengan peratusan antara 0.8% hingga 1.7%.

Jadual 3: Pengetahuan tentang Bahasa

Soalan	Bil.	Peratusan
1) Anda lebih fasih berbahasa		
Bahasa Melayu	109	91.6
Bahasa Inggeris	6	5.0
Kantonis	1	0.8
Hokkien	1	3.3
Maalayalam	1	0.8
Thai Kantonis	1	0.8
2) Apaka bahasa ibunda/ pertama anda?		
Bahasa Melayu	114	95.8
Bahasa Banjar	1	0.8
Bahasa Inggeris	2	1.7
Bahasa Jawa	1	0.8
Malayalam	1	0.8

#### 4.3. Perasaan Milikan (*sense of belongingness*)

Jadual 4 merangkumi pertanyaan mengenai perasaan keterikatan (*sense of belongingness*) responden serta pengalaman mereka ketika berkomunikasi dalam bahasa Melayu. Jadual 5 memperlihatkan data mengenai layanan yang diterima oleh responden semasa

menggunakan bahasa tersebut. Sebanyak 98.3% responden berpendapat bahawa kemampuan berbahasa Melayu adalah penting dalam kerjaya mereka, manakala hanya 1.7% berpendapat sebaliknya. Dalam soal diskriminasi, 5.9% responden menyatakan bahawa mereka selalu mengalami diskriminasi kerana berbahasa Melayu, 30% kadang-kadang, dan 75.6% tidak mengalami diskriminasi. Mengenai sikap terhadap kakitangan lain yang berbahasa Melayu, 84.9% responden menyatakan bahawa sikap mereka adalah positif, sementara 15.1% menyatakan bahawa mereka tidak ambil peduli.

Jadual 4: Perasaan Milikan

Soalan		
3) Sebagai seorang kakitangan kerajaan, adakah keupayaan berbahasa Melayu sesuatu yang penting??	Bil.	Peratusan
Ya	117	98.3
Tidak	2	1.7
4) Pernahkah anda didiskriminasi kerana berbahasa Melayu?	Bil.	Peratusan
Ya, selalu.	7	5.9
Ya, kadang-kadang.	22	30.0
Tidak	90	75.6
5) Secara keseluruhan, apakah sikap kakitangan kerajaan terhadap kaitangan lain yang berbahasa Melayu?		
Positif	101	84.9
Tidak kisah	18	15.1

#### 4.4. Pilihan Bahasa dalam subdomain Pekerjaan

Dalam subdomain pekerjaan seperti yang dipaparkan dalam [Jadual 5](#), analisis terhadap pilihan bahasa menunjukkan bahawa 91.6% responden memilih Bahasa Melayu sebagai bahasa utama yang digunakan ketika berkomunikasi dengan rakan sekerja berbangsa Melayu, manakala hanya 5.0% menggunakan Bahasa Inggeris. Keputusan ini mencerminkan dominasi Bahasa Melayu dalam konteks pekerjaan, yang mungkin menunjukkan bahawa bahasa kebangsaan ini lebih sesuai untuk interaksi sehari-hari dan memupuk hubungan profesional dalam kalangan pekerja. Penggunaan yang tinggi terhadap Bahasa Melayu juga menggambarkan peranan pentingnya dalam membentuk dinamik sosial dan budaya dalam persekitaran kerja.

Jadual 5: Pilihan Bahasa Dalam Subdomain Pekerjaan

Soalan		
6) Bahasa apakah yang biasa anda gunakan dengan rakan-rakan sekerja berbangsa Melayu?	Bil.	Peratusan
Bahasa Melayu	109	91.6
Bahasa Inggeris	6	5.0
7) Bahasa apakah yang biasa anda gunakan dengan rakan-rakan sekerja bukan berbangsa Melayu?	Bil.	Peratusan
Bahasa Melayu	114	95.8
Bahasa Inggeris	8	6.7
Bahasa Tamil	1	0.8

8) Bahasa apakah yang biasa anda gunakan ketika berada di Kafe atau ruang rehat jabatan?	Bil.	Peratusan
Bahasa Melayu	50	42.0
Dialek Melayu Kedah	69	57.9
9) Bahasa apakah yang biasa anda gunakan ketika berada Di bilik mesyuarat atau bilik perbincangan jabatan?	Bil.	Peratusan
Bahasa Melayu	110	92.4
Bahasa Inggeris	9	7.56
10) Bahasa apakah yang biasa anda gunakan ketika berurusan di kaunter dengan pelanggan?	Bil.	Peratusan
Bahasa Melayu	110	92.4
Bahasa Inggeris	9	7.56
11) Bahasa apakah biasa anda gunakan dengan majikan atau pegawai atasan anda?	Bil.	Peratusan
Bahasa Melayu	110	92.4
Bahasa Inggeris	9	7.56

Dapatan menunjukkan bahawa 95.8% responden menggunakan Bahasa Melayu untuk berkomunikasi dengan rakan sekerja bukan berbangsa Melayu, manakala 6.7% menggunakan Bahasa Inggeris. Ini menunjukkan bahawa Bahasa Melayu berfungsi sebagai bahasa pengantar utama dalam persekitaran kerja, memperkukuh hubungan sosial dan memudahkan interaksi antara pelbagai etnik. Walaupun terdapat pilihan untuk menggunakan Bahasa Inggeris, keutamaan kepada Bahasa Melayu mencerminkan keselesaan dan penguasaan yang tinggi dalam kalangan pekerja. Di Pulau Pinang, dalam situasi santai seperti di kafe atau ruang rehat, penggunaan Bahasa Melayu dan dialek Melayu Kedah menunjukkan peratusan yang signifikan, dengan 42.0% responden memilih Bahasa Melayu dan 57.9% menggunakan dialek Melayu Kedah. Dapatan ini mencerminkan keutamaan pekerja di Pulau Pinang untuk menggunakan bahasa yang lebih dekat dengan identiti budaya mereka, menjadikan interaksi lebih mesra dan akrab. Dialek Melayu Kedah yang lebih dominan mungkin juga menunjukkan pengaruh sejarah dan latar belakang budaya masyarakat di Pulau Pinang, di mana dialek ini sering digunakan dalam kehidupan seharian. Pilihan bahasa ini menggambarkan dinamika sosial yang positif dan meningkatkan rasa kekitaan dalam kalangan rakan sekerja, terutama dalam persekitaran yang lebih santai dan informal.

Ketika berada di bilik mesyuarat, responden menunjukkan kecenderungan yang sama, dengan 92.4% menggunakan Bahasa Melayu dan 7.56% menggunakan Bahasa Inggeris. Ini menunjukkan bahawa Bahasa Melayu tetap dominan dalam situasi formal dan rasmi, di mana perbincangan penting dan keputusan dibuat. Keutamaan kepada Bahasa Melayu dalam konteks ini mencerminkan keperluan untuk memastikan semua pihak terlibat memahami dan dapat menyumbang kepada perbincangan secara efektif. Apabila berurusan dengan pelanggan di kaunter, 92.4% responden memilih untuk menggunakan Bahasa Melayu, manakala 7.56% menggunakan Bahasa Inggeris. Dapatan ini menunjukkan bahawa Bahasa Melayu adalah pilihan utama dalam interaksi dengan pelanggan, yang mungkin mencerminkan usaha untuk memberikan perkhidmatan yang lebih baik dan memastikan komunikasi yang jelas serta efisien. Dalam konteks berkomunikasi dengan majikan atau pegawai atasan, 92.4% responden menggunakan

Bahasa Melayu, dengan 7.56% menggunakan Bahasa Inggeris. Ini menunjukkan bahawa hubungan antara pekerja dan pihak atasan diutamakan dalam Bahasa Melayu, mencerminkan kepentingan komunikasi yang berkesan dan memahami budaya kerja dalam organisasi. Pilihan bahasa ini mungkin juga mencerminkan budaya organisasi yang mengutamakan penggunaan bahasa kebangsaan dalam komunikasi formal.

#### 4.4. Perbezaan Bahasa antara Pekerja Golongan Muda dan Tua

Jadual 6 mengandungi analisis mengenai perbezaan penggunaan Bahasa Melayu dalam kalangan pekerja muda dan tua berdasarkan pandangan responden. Terdapat tiga soalan utama yang membincangkan kesamaan atau perbezaan bahasa yang dituturkan oleh kedua-dua golongan tersebut.

Jadual 6: Perbezaan Bahasa antara Pekerja Golongan Muda dan Tua

Soalan		Total	Jantina	
			Lelaki n (%)	Perempuan n (%)
12. Adakah bahasa Melayu yang dituturkan oleh golongan penutur tua lebih kurang sama dengan bahasa Melayu yang dituturkan oleh golongan penutur muda?	Ya	64	18 (28.1)	46 (71.9)
	Tidak	41	17 (41.5)	24 (58.5)
	Tidak pasti	14	5 (35.7)	9 (64.3)
13. Jika tidak, bagaimanakah perbezaan bahasa tersebut dapat dilihat?	Penutur golongan muda banyak menggunakan perkataan dan struktur bahasa Melayu standard berbanding golongan penutur tua	16	3 (18.8)	13 (81.3)
	Penutur golongan muda banyak menggunakan slanga terkini berbanding golongan tua yang lebih menggunakan dialek daerah	28	11 (39.3)	17 (60.7)
	Penutur golongan muda menggunakan percampuran kod (bahasa Melayu + bahasa Inggeris) ketika bertutur	75	26 (34.7)	65.3)

Dapatan menunjukkan bahawa 64 responden berpendapat bahawa terdapat kesamaan, iaitu seramai 18 lelaki (28.1%) dan 46 perempuan (71.9%) menyokong pandangan ini.

Sementara itu, 41 responden (40.6%) tidak bersetuju terhadap pernyataan tersebut, iaitu seramai 17 lelaki (41.5%) dan 24 perempuan (58.5%). Terdapat juga 14 responden (21.9%) yang tidak pasti, dengan 5 lelaki (35.7%) dan 9 perempuan (64.3%). Dapatan ini menunjukkan bahawa sebahagian besar responden, terutama dalam kalangan wanita, merasakan bahawa Bahasa Melayu yang digunakan oleh pekerja golongan tua dan muda adalah serupa, walaupun terdapat juga pandangan yang berbeza mengenai hal ini.

Soalan ini meminta responden untuk menjelaskan bagaimana perbezaan bahasa dapat dilihat antara pekerja golongan muda dan tua. Dapatan menunjukkan perbezaan yang ketara dalam penggunaan Bahasa Melayu antara golongan muda dan tua. Penutur golongan muda cenderung menggunakan perkataan dan struktur bahasa Melayu standard dengan lebih tinggi berbanding penutur tua, di mana 16 responden mengakui hal ini, terdiri daripada 3 lelaki (18.8%) dan 13 perempuan (81.3%). Selain itu, 28 responden (43.1%) menyatakan bahawa golongan muda lebih banyak menggunakan slanga terkini, berbanding golongan tua yang lebih terikat kepada dialek daerah, dengan 11 lelaki (39.3%) dan 17 perempuan (60.7%) menyokong pandangan ini. Selanjutnya, 75 responden (32.8%) mengakui bahawa penutur golongan muda sering menggunakan percampuran kod antara bahasa Melayu dan bahasa Inggeris, dengan 26 lelaki (34.7%) dan 49 perempuan (65.3%) mengesahkan pernyataan ini. Secara keseluruhan, dapatan ini mencerminkan perubahan linguistik yang berlaku dalam masyarakat, di mana golongan muda lebih terbuka kepada penggunaan bahasa yang moden dan campuran, sedangkan golongan tua lebih mengutamakan bahasa Melayu yang tradisional dan dialek daerah. Secara keseluruhannya, dapatan dalam [Jadual 7](#) menyoroti perbezaan yang ketara dalam penggunaan Bahasa Melayu antara golongan muda dan tua. Terdapat pengakuan bahawa walaupun ada kesamaan dalam bahasa yang dituturkan, golongan muda lebih cenderung menggunakan bahasa yang standard, slanga terkini, dan campuran kod. Sementara itu, golongan tua lebih fokus kepada penggunaan dialek daerah dan struktur bahasa yang lebih tradisional. Dapatan ini mencerminkan dinamika bahasa yang terus berkembang dan mencerminkan perubahan sosial dalam masyarakat, terutamanya dalam konteks interaksi antara generasi.

#### 4.5. Pandangan Responden Kajian berkaitan Vitaliti Bahasa Melayu Dalam Perkhidmatan Awam di Pulau Pinang

Dapatan dalam [Jadual 7](#) menunjukkan pandangan responden mengenai vitaliti Bahasa Melayu di Jabatan Kerajaan dengan hasil yang signifikan. Sebanyak 104 responden (87.2%) menyatakan keinginan untuk mempelajari atau memperbaiki Bahasa Melayu, dengan 69 (66.3%) daripada mereka adalah perempuan, menunjukkan penglibatan aktif kaum wanita dalam usaha ini. Dalam soal perlunya Bahasa Melayu dipelihara secara rasmi, hampir semua responden (99.2%) bersetuju, menunjukkan kesedaran yang tinggi tentang kepentingan bahasa ini dalam konteks perlembagaan Malaysia. Terdapat juga sokongan kuat untuk mencadangkan penubuhan majalah atau buletin sepenuhnya dalam Bahasa Melayu, di mana 104 responden (87.2%) menyokong inisiatif ini, dengan perempuan memberikan sokongan lebih tinggi.

Jadual 7: Pandangan Responden Kajian Berkaitan Vitaliti Bahasa Melayu Dalam Perkhidmatan Awam di Pulau Pinang

	Total	Jantina	
		Lelaki n (%)	Perempuan n (%)

14. Adakah anda ingin mempelajari atau memperbaiki bahasa Melayu?	Ya	104	35 (33.7)	69 (66.3)
	Tidak	15	5 (33.3)	10 (66.7)
15. Patutkah bahasa Melayu dipelihara secara rasmi selari dengan perlembagaan Malaysia	Ya	118	40 (33.9)	78 (66.1)
	Tidak	1	0 (0)	1 (100)
16. Patutkah diwujudkan majalah atau buletin jabatan kerajaan dalam bahasa Melayu sepenuhnya?	Ya	104	37 (35.6)	67 (64.4)
	Tidak	15	3 (20)	12 (80)
17. Patutkah diwujudkan radio rasmi di setiap jabatan kerajaan bagi mengukuhkan bahasa Melayu?	Ya	93	30 (32.3)	63 (67.7)
	Tidak	26	10 (38.5)	16 (61.5)
18. Patutkah setiap mesyuarat, perbincangan dan segala hal dokumen jabatan menggunakan bahasa Melayu sepenuhnya?	Ya	102	37 (36.3)	65 (63.7)
	Tidak	17	3 (17.6)	14 (82.4)
18. Dalam masa 20 tahun akan datang, bahasa Melayu yang dituturkan akan mengalami perubahan ketara berbanding sekarang	Ya	64	24 (37.5)	40 (62.5)
	Tidak	22	6 (27.3)	16 (72.7)
	Lebih kurang sarna	33	10 (30.3)	23 (69.7)

Dari segi penggunaan bahasa dalam media penyiaran, 93 responden (78.2%) menyokong idea untuk mewujudkan radio rasmi di setiap jabatan bagi memperkukuhkan Bahasa Melayu, yang menunjukkan kesedaran tentang peranan media dalam mempertingkatkan penguasaan bahasa. Dalam hal penggunaan Bahasa Melayu dalam mesyuarat dan dokumen jabatan, 102 responden (85.0%) berpendapat bahawa semua mesyuarat perlu menggunakan bahasa ini, mencerminkan pentingnya penggunaan bahasa dalam konteks formal. Mengenai perubahan yang mungkin berlaku pada Bahasa Melayu dalam 20 tahun akan datang, 64 responden (53.3%) percaya bahawa akan ada perubahan ketara, manakala 22 (18.3%) berpendapat sebaliknya. Penemuan ini menunjukkan pandangan bercampur tentang masa depan Bahasa Melayu, tetapi secara keseluruhan, menunjukkan minat dan kesedaran yang tinggi untuk memelihara dan memperkukuh penggunaan Bahasa Melayu di Jabatan Kerajaan.

Dalam kajian ini, dapatan mengenai pengetahuan bahasa menunjukkan bahawa Bahasa Melayu berfungsi sebagai bahasa utama dalam kalangan responden, dengan majoriti (91.6%) lebih fasih bertutur dalam Bahasa Melayu berbanding bahasa lain. Sebagai bahasa ibunda bagi hampir keseluruhan responden, Bahasa Melayu mencerminkan kepentingannya dalam membentuk identiti kebangsaan dan memainkan peranan penting dalam komunikasi harian. Dapatan ini sejajar dengan konsep "domain analysis" oleh [Fishman \(1972\)](#), di mana penggunaan bahasa berasaskan domain kerja dan sosial mengekalkan vitaliti Bahasa Melayu.

Seterusnya, dapatan mengenai perasaan milikan (*sense of belongingness*) responden menegaskan bahawa Bahasa Melayu dianggap penting dalam kerjaya, di mana 98.3% menyatakan keperluannya untuk berfungsi dengan baik dalam sektor awam. Ini seiring dengan pandangan [Holmes \(2013\)](#), yang menyatakan bahawa bahasa bukan sahaja alat komunikasi tetapi juga penyumbang kepada pembentukan identiti dalam lingkungan sosial. Apabila responden tidak mengalami diskriminasi berdasarkan bahasa yang digunakan, ini menonjolkan persekitaran kerja yang inklusif dan menyokong semangat kekitaan melalui bahasa kebangsaan. Dalam subdomain pekerjaan, penggunaan Bahasa Melayu sebagai bahasa komunikasi utama dalam kalangan rakan sekerja Melayu dan bukan Melayu, pelanggan, serta majikan dan pegawai atasan menunjukkan peranan pentingnya dalam mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif dan berkesan. Di samping itu, penggunaan dialek Melayu Kedah dalam situasi santai, seperti di kafe, menonjolkan identiti budaya dan rasa kekitaan yang lebih tinggi dalam kalangan pekerja. Situasi ini sejajar dengan pandangan [Giles \(1973\)](#), iaitu pekerja menyesuaikan diri dengan penggunaan bahasa untuk memperkukuh hubungan sosial dan memudahkan komunikasi.

Berkenaan perbezaan bahasa antara golongan muda dan tua, didapati golongan muda lebih cenderung kepada penggunaan slanga terkini dan percampuran kod, berbanding golongan tua yang lebih berpegang kepada dialek daerah. Dapatan ini menunjukkan perubahan dinamik bahasa yang selari dengan pandangan [Labov \(1966\)](#), yang melihat perubahan bahasa sebagai satu respons terhadap pengaruh sosial dan budaya semasa. Kecenderungan golongan muda menggunakan Bahasa Melayu standard serta percampuran kod dengan bahasa Inggeris mencerminkan trend globalisasi dan pembaharuan dalam pola bahasa, sementara golongan tua memelihara bentuk bahasa yang lebih tradisional. Secara keseluruhannya, dapatan ini menegaskan vitaliti Bahasa Melayu sebagai bahasa utama dan masih dipelihara dengan baik dalam perkhidmatan awam di Pulau Pinang, di mana ia bukan sahaja berfungsi sebagai alat komunikasi tetapi juga sebagai simbol identiti kebangsaan dan kebudayaan.

## 5. Kesimpulan

Kesimpulannya, kajian ini menunjukkan bahawa pilihan bahasa dalam perkhidmatan awam di Pulau Pinang sangat dipengaruhi oleh pelbagai faktor, termasuk dasar bahasa kebangsaan, keperluan perkhidmatan yang cekap, serta latar belakang sosial dan etnik kakitangan dan pengguna. Bahasa Melayu masih digunakan secara meluas sebagai bahasa rasmi, tetapi terdapat kecenderungan untuk menggunakan bahasa lain, seperti dialek Melayu Kedah, Mandarin, Tamil dan Inggeris, dalam konteks tertentu, terutamanya apabila melibatkan interaksi dengan pengguna yang berbilang etnik. Walaupun begitu, pilihan bahasa ini tidak semata-mata didorong oleh keselesaan, tetapi juga oleh kesedaran tentang kepentingan bahasa kebangsaan sebagai identiti bersama. Pilihan bahasa ini menggambarkan adaptasi sosial yang bertujuan memastikan perkhidmatan dapat diberikan dengan lebih berkesan dalam konteks masyarakat majmuk.

Dari perspektif vitaliti Bahasa Melayu, kajian ini mendapati bahawa bahasa kebangsaan masih menunjukkan daya tahan yang kuat dalam perkhidmatan awam di Pulau Pinang, tetapi memerlukan sokongan yang lebih konsisten melalui polisi dan inisiatif peningkatan kesedaran bahasa. Untuk mengekalkan status Bahasa Melayu sebagai bahasa perkhidmatan utama, pihak berkuasa perlu meningkatkan program yang memupuk kemahiran dan kesedaran bahasa dalam kalangan kakitangan, disamping memperkasakan penggunaan bahasa kebangsaan sebagai elemen yang menyatukan masyarakat. Kesimpulannya, vitaliti Bahasa Melayu dalam perkhidmatan awam di Pulau

Pinang bergantung kepada pendekatan yang proaktif serta komitmen jangka panjang terhadap bahasa ini sebagai simbol identiti dan alat komunikasi yang berkesan dalam kalangan rakyat pelbagai etnik.

### **Kelulusan Etika dan Persetujuan untuk Menyertai Kajian (*Ethics Approval and Consent to Participate*)**

Kajian ini telah mendapat kelulusan Jawatankuasa Etika Penyelidikan Manusia USM (JEPeM) JEPeM Code : USM/JEPeM/PP/23100783

### **Penghargaan (*Acknowledgement*)**

Kajian ini disokong oleh Geran penyelidikan Fundamental (FRGS/1/2023/SS109/USM/02/2), Kementerian Pendidikan Tinggi, Malaysia.

### **Kewangan (*Funding*)**

Kajian ini disokong oleh Geran penyelidikan Fundamental (FRGS/1/2023/SS109/USM/02/2), Kementerian Pendidikan Tinggi, Malaysia.

### **Konflik Kepentingan (*Conflict of Interest*)**

Berdasarkan kajian ini, penulis mengisytiharkan tiada sebarang konflik kepentingan berhubung dengan penyelidikan, penulisan, atau penerbitan artikel ini.

### **Rujukan**

- Asmah Omar. (1985). *Penggunaan Bahasa Malaysia Di Jabatan-Jabatan Kerajaan. Badan Berkanun Dan Pihak Berkuasa Tempatan Di Sarawak*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Asmah Omar. (2015). *Dasar Bahasa Kebangsaan: Sejarah Memartabatkan Bahasa Kebangsaan Dan Bahasa Rasmi Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Coluzzi, P., Riget, P. N., & Kitade, R. (2018). Is the Baba Nyonya a Doomed Minority? A Preliminary Study on The Vitality of Baba Malay in Melaka (Malaysia). *Grazer Linguistische Studien*, 89(89), 111-139.
- DeVellis, R. F. (2017). *Scale Development: Theory and Applications* (4th ed.). Sage Publications.
- Dörnyei, Z., & Taguchi, T. (2010). *Questionnaires in Second Language Research: Construction, Administration, and Processing* (2nd ed.). Routledge.
- Edwards, J. (1985). *Language, society and identity*. Basil Blackwell.
- Fishman, J. A. (1991). *Reversing language shift: Theoretical and empirical foundations of assistance to threatened languages*. Multilingual Matters.
- Fishman, J.A. (1972). *The Sociology of Language*. Rowley, Mass: New Bury House.
- Giles, H. (1973). Accent mobility: A model and some data. *Anthropological Linguistics*, 15(2), 87-105.
- Greenfield, L. & Fishman J. A. (1970) Situational measures of normative language views to person, place and topic among Puerto Rican Bilinguals. *Anthropos*. 65, 602-618.
- Heller, M. (2007). *Bilingualism: A social approach*. Palgrave Macmillan.

- Hinmassia, R. (2024). Language Choice and Attitudes in Public Institutions: The Case of the University of Maroua. *European Journal of English Language and Literature Studies*, 12(6), 1-18.
- Holmes, J. (2013). *An introduction to sociolinguistics* (4th ed.). Routledge.
- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of Behavioral Research*. Holt, Rinehart, and Winston.
- Labov, W. (1966). *The social stratification of English in New York City*. Cambridge University Press.
- Mohammed Azlan Mis & Nur Syafiqah Muhammad Situl. (2022). Pemilihan Bahasa dalam Situasi Rasmi di Pejabat Kerajaan. *GEMA Online, Journal of Language Studies*, 22(3), 213-235
- Mohammed Azlan Mis. (2020). *Pilihan Bahasa dan Lingua Franca*. Bangi: Penerbit UKM.
- Nik Safiah Karim. (1995). *Laporan Kaji Selidik Penggunaan Bahasa Melayu Dalam Bidang Kewangan Dan Bank*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Rönnlöf, H. (2014). *Language practices in the workplace: Ethnographic insights from two multilingual companies in Sweden*. Department of English, Bachelor Degree Project English Linguistics.
- Spolsky, B. (2009). *Language management*. Cambridge University Press
- UNESCO. (2011). Language vitality and endangerment. *UNESCO Ad Hoc Expert Group on Endangered Languages*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000183699>
- Winford, D. (2003). *An Introduction to Contact Linguistics*. Oxford: Blackwell Publishing Ltd.