

MPU3142

BAHASA MELAYU
KOMUNIKASI II

SELF INSTRUCTIONAL
MATERIALS

ACADEMIC YEAR 2023

**FACULTY OF BUSINESS, HUMANITIES &
HOSPITALITY**

**BACHELOR OF COMMERCE (HONOURS)
IN BANKING AND FINANCE**

TOPIK 7

Situasi Perbualan I

HASIL PEMBELAJARAN

Pada akhir topik ini, anda seharusnya dapat:

1. Menggunakan bahasa Melayu yang betul dalam perbualan telefon melalui ungkapan lazim dan kata tanya; dan
2. Menggunakan kata rujukan hormat dalam perbualan harian.

PENGENALAN

Secara umumnya, perbualan telefon merupakan kaedah komunikasi yang sering digunakan oleh masyarakat. Pada masa kini, perbualan manusia banyak dilakukan menggunakan telefon bimbit (lihat Rajah 7.1).



Rajah 7.1: Perbualan menerusi telefon bimbit

Dalam bahasa Melayu, terdapat beberapa peraturan tertentu yang perlu kita patuhi semasa berbual dalam talian. Ungkapan tersebut sudah menjadi kelaziman dan sering digunakan dalam perbualan. Apakah ungkapan tersebut? Mari kita kenalnya dalam subtopik seterusnya.

P 7.1 BUALAN TELEFON

Dalam perbualan telefon, kita akan menggunakan pelbagai perkataan dan ungkapan. Oleh itu, subtopik pertama ini akan menerangkan ungkapan lazim dan ayat tanya yang boleh digunakan dalam perbualan telefon.

7.1.1 Ungkapan Lazim

Antara contoh **ungkapan lazim** dalam perbualan telefon adalah seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 7.2. Sila lafazkan ungkapan tersebut dengan betul.



Rajah 7.2: Beberapa contoh ungkapan lazim dalam perbualan telefon

Sekarang, mari kita lihat contoh penggunaan ungkapan lazim ini mengikut situasi tertentu dalam Jadual 7.1.

Jadual 7.1: Ungkapan Lazim dalam Perbualan Telefon

Situasi	Ungkapan Pemanggil	Ungkapan Penerima
Memulakan panggilan	Assalamualaikum.	Walaikumussalam.
	Selamat pagi.	Selamat pagi.
	Selamat tengah hari.	Selamat tengah hari.
	Selamat petang.	Selamat petang.
	Selamat malam.	Selamat malam.
	Selamat sejahtera.	Selamat sejahtera.
	Helo.	Helo.

Memulakan perbualan	Bolehkah saya bercakap dengan Dr Maniam?	Ya, saya Dr Maniam! Apakah yang boleh saya bantu?
	Maafkan saya, ini nombor Encik Alikah?	Ya betul! Saya Ali.
	Tolong sambungkan saya dengan Puan Halimah.	Ya, boleh! Tunggu sebentar, saya akan sambungkan.
	Saya hendak bercakap dengan Puan Salina.	Harap maaf. Puan Salina sudah keluar.
Semasa berbual	Saya Aminah. Saya ingin bertanya tentang kemudahan pinjaman dari bank encik.	Oh Cik Aminah. Biar saya terangkan syarat-syarat asas untuk membuat pinjaman.
	Maafkan saya cikgu. Bolehkah saya minta tangguh urusan pendaftaran anak saya di sekolah cikgu?	Oh begitu. Saya rasa tidak ada masalah untuk menangguhkan pendaftaran anak puan sekiranya ada alasan yang kukuh.
	Tuan, saya rasa ada orang ingin menceroboh rumah saya.	Bertenang, encik. Saya akan arahkan pegawai saya ke rumah encik sekarang.
	Terima kasih saya ucapkan atas kerjasama encik.	Sama-sama. Ini memang tugas dan tanggungjawab kami.
Menutup perbualan	Terima kasih.	Sama-sama.
	Assalamualaikum!	Walaikumussalam!

7.1.2 Kata Tanya

Biasanya perbualan telefon turut melibatkan penggunaan **kata tanya**. Yang berikut ialah kata tanya yang sering digunakan dalam perbualan telefon (lihat Jadual 7.2).

Jadual 7.2: Kata Tanya yang Sering Digunakan dalam Perbualan Telefon

Kata Tanya	Contoh Ayat
Apa (<i>what</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah yang boleh saya bantu? • Awak sedang buat apa?
Siapa (<i>who</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Siapakah nama Encik? • Awak datang dengan siapa?
Di mana (<i>where</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Di manakah awak tinggal? • Rumah Encik Zaki di mana?
Bila (<i>when</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Bilakah kita boleh berjumpa? • Mereka akan sampai bila?
Mana (<i>which</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Manakah buku yang sesuai untuk dibeli? • Hotel mana yang awak hendak menginap?
Berapa (<i>how much/many</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Berapakah harga sehelai baju? • Harga baju itu berapa?
Mengapa (<i>why</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Mengapakah saya perlu membayar lebih?
Ada (<i>do/does</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Adakah barang ini baik mutunya?
Benar (<i>is that true</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Benarkah awak akan membantu saya?

Sekarang, mari kita baca situasi perbualan berikut yang menggunakan ayat tanya.

Kim Yihun telah dilantik untuk menjadi ketua rombongan lawatan ke sebuah perkampungan contoh di Selangor. Beliau telah menelefon Encik Zaki, ketua kampung Kanchong Darat untuk membuat janji temu. Yang berikut adalah perbualan antara Kim Yihun dengan Encik Zaki.

Kim Yihun : Selamat pagi. Bolehkah saya bercakap dengan Encik Zaki, ketua kampung Kanchong Darat?

Encik Zaki : Selamat pagi. Saya Zaki. Siapakah yang bercakap ini?

Kim Yihun : Saya Kim Yihun. Saya pelajar Nilai University. Apa khabar Encik Zaki?

Encik Zaki : Baik. Ada apa yang boleh saya bantu?

Kim Yihun : Begini, Encik Zaki. Kami, pelajar Nilai University mahu melawat ke kampung encik, iaitu Kanchong Darat. Saya mahu bertanya bagaimanakah caranya.

Encik Zaki : Oh, begitu. Kami sangat mengalu-alukan kedatangan pelawat ke kampung kami. Caranya mudah sahaja. Tulis sepucuk surat rasmi tentang lawatan dan tujukan kepada saya.

Kim Yihun : Ya, saya akan tulis surat berkenaan. Bolehkah saya dapatkan alamat lengkap Encik Zaki?

Encik Zaki : Boleh! Alamatkan kepada Zaki bin Abu, No. 17, Jalan Besar, Kanchong Darat, 42700 Banting, Selangor.

Kim Yihun : Bolehkah saya tahu masa yang sesuai untuk kami mengadakan lawatan?

Encik Zaki : Kami tidak mempunyai masa lawatan yang khusus tetapi lebihelok jika datang pada waktu petang. Pada sebelah pagi kebanyakan penduduk kampung bekerja di kebun. Pada sebelah petang kita boleh anjurkan pelbagai aktiviti untuk pelawat.

Kim Yihun : Wah, menarik sungguh! Maafkan saya jika saya bertanya, apa aktiviti yang akan diadakan?

Encik Zaki : Macam-macam aktiviti boleh kita adakan. Antaranya kita boleh melawat ke perusahaan makanan ringan atau kawasan ladang contoh. Malah, jika ada masa kita boleh ke Pantai Morib.

Kim Yihun : Tidak sabar rasanya. Baiklah, Encik Zaki. Saya akan hantar surat dengan segera. Saya harap kita dapat bertemu dalam masa terdekat. Terima kasih, Encik Zaki.

Encik Zaki : Sama-sama.



AKTIVITI 7.1

Isi tempat kosong dengan kata tanya yang betul.

Bolehkah

Siapakah

Berapakah

Benarkah

Adakah

Bilakah

- Shanti : _____ yang akan ikut saya ke pasar?
- Mirza : Saya, _____ kita akan pergi? Beri saya sedikit masa untuk bersiap.
- Shanti : _____ awak sanggup berjalan kaki ke pasar? Jaraknya agak jauh.
- Mirza : Tak ada masalah. _____ jarak ke pasar bukannya jauh sangat? Rasanya tidak sampai satu kilometer.
- Shanti : _____ awak berjalan kaki sahaja? Nanti, jangan pula mengadu sakit kaki.
- Mirza : Jangan bimbang. Saya sudah biasa berjalan kaki.
- Shanti : _____ tambang kalau kita naik bas ke pasar?
- Shanti : Saya tak pasti. Saya rasa tak perlu naik bas. Kita berjalankaki



SEMAK KENDIRI 7.1

1. Berikan tiga contoh ungkapan lazim dalam perbualan telefon ketika memulakan perbualan.

7.2

KATA RUJUKAN HORMAT

Apakah yang dimaksudkan dengan kata rujukan hormat?

Kata rujukan hormat ialah perkataan yang digunakan untuk merujuk **semasa bercakap dengan orang tertentu**.

Biasanya kata rujukan hormat berbeza mengikut:

- Pangkat;
- Pekerjaan;
- Status sosial;
- Hubungan kekeluargaan; dan
- Usia orang yang disapa.

Di Malaysia, masyarakat sangat mementingkan kata rujukan hormat. Mari kita lihat contoh untuk pangkat atau pekerjaan dalam Jadual 7.3.

Jadual 7.3: Contoh Kata Rujukan Hormat Mengikut Pangkat atau Pekerjaan

Pangkat/Pekerjaan	Digunakan untuk	Contoh Ayat
Cikgu, guru	Orang yang mengajar di sekolah.	<ul style="list-style-type: none"> Cikgu, saya sudah siap tugas saya.
Profesor	Pensyarah universiti yang berpangkat profesor atau profesor madya.	<ul style="list-style-type: none"> Bolehkah saya bercakap dengan Profesor Azlin?
Doktor	Pensyarah berkelulusan doktor falsafah atau doktor perubatan.	<ul style="list-style-type: none"> Doktor, saya tidak dapat hadir ke kuliah petang ini. Bolehkah doktor berikan suntikan antimalaria kepada saya?

Jadual 7.4 pula memberikan contoh kata rujukan hormat mengikut status.

Jadual 7.4: Contoh Kata Rujukan Hormat Mengikut Status

Status	Digunakan untuk	Contoh Ayat
Encik	Lelaki yang sudah berkahwin atau bujang.	Encik Ali, silalah duduk!
Puan	Wanita yang sudah berkahwin.	Puan Amna, bolehkah saya datang esok?
Cik	Wanita yang belum berkahwin.	Cik Sarah, ini fail yang Cik Sarah perlukan!

Sekarang mari kita lihat pula Jadual 7.5 yang memberikan contoh kata rujukan hormat mengikut umur atau hubungan.

Jadual 7.5: Contoh Kata Rujukan Hormat Mengikut Umur atau Hubungan

Umur/Hubungan	Digunakan untuk	Contoh Ayat
Adik	Lelaki atau perempuan yang lebih muda.	Adik, jangan bermain di tepijalan raya!
Abang	Lelaki yang lebih tua.	Abang, tolong berikan saya sehelai kertas tisu.
Kakak	Perempuan yang lebih tua.	Kakak, jemputlah masuk ke dalam kedai.
Pak cik	Lelaki yang jauh lebih tua atau bapa saudara.	Pak cik, biar saya tolong belikan minuman.
Mak cik	Perempuan yang jauh lebih tua atau emak saudara.	Mak cik, masuklah, ibu saya adadi dalam.



SEMAK KENDIRI 7.2

1. Nyatakan maksud kata rujukan hormat.
2. Berikan lima faktor yang mempengaruhi penggunaan kata rujukan







AKTIVITI 7.2

1. Baca petikan dialog berikut dengan teliti. Gariskan kata rujukan

Rosli : Selamat pagi Cikgu Tan, saya Rosli, bapa
Sakinah!
Cikgu Tan : Selamat pagi Encik Rosli, silakan masuk! Ada apa-apa
yang boleh saya bantu?
Rosli : Maafkan saya Cikgu Tan, saya ingin bertanya tentang
prestasi anak saya!
Cikgu Tan : Tidak ada masalah Encik Rosli. Prestasi anak Encik
Rosli sangat baik. Tapi Encik Rosli perlu ambil berat
tentang mata pelajaran Sains.
Rosli : Terima kasih Cikgu Tan!
Cikgu Tan : Sama-sama Encik Rosli! Ada apa-apa lagi yang boleh
saya bantu?
Rosli :
Cikgu Tan :

2. Isikan kata rujukan hormat berdasarkan umur pada gambar yang diberi.

Gambar	Jawapan
	
	
	
	

3. Penggunaan kata rujukan hormat dalam keluarga adalah berbeza-beza mengikut bangsa dan budaya. Dalam forum myINSPIRE, bincangkan panggilan untuk ibu bapa, adik-beradik, bapa saudara dan ibu saudara dalam bahasa lain di Malaysia.
4. Terangkan cara anda memulakan perbualan telefon dengan:
 - (a) Rakan;
 - (b) Ibu; dan
 - (c) Pensvarah

Situasi	Perbualan
Ahmad menelefon Pejabat Pendaftar Universiti untuk bertanya tentang syarat kemasukan.	
Vivian menelefon syarikat pembekal elektrik untuk membuat aduan tentang bekalan elektrik yang terputus.	
Donny menelefon majlis perbandaran untuk membuat aduan tentang anjing liar yang mengganggu penduduk.	

6. Lakonkan dialog perbualan telefon tadi bersama-sama dengan rakan

RUMUSAN

- Perbualan telefon merupakan aktiviti harian. Oleh itu, penggunaan bahasa Melayu yang betul dan bersopan adalah sangat penting.
- Terdapat ungkapan lazim dan kata tanya yang boleh digunakan dalam perbualan telefon mengikut situasi perbualan.
- Antara ungkapan lazim adalah selamat pagi, apa khabar, maafkan saya dan terima kasih.
- Kata tanya yang sering digunakan pula ialah apa, siapa, di mana, bila, mana, berapa, mengapa, ada dan benar.
- Terdapat pelbagai kata rujukan hormat yang digunakan dalam perbualan harian, bergantung pada orang yang terlibat dalam perbualan.
- Kata rujukan hormat bergantung pada pangkat, pekerjaan, status sosial, hubungan kekeluargaan dan umur orang yang terlibat dalam perbualan.

KATA KUNCI

Hubungan kekeluargaan	Perbualan harian
Kata rujukan hormat	Perbualan telefon
Kata tanya	Status sosial
Pangkat	Umur
Pekerjaan	Ungkapan lazim



RUJUKAN

Ab Rahman Ab Rashid, & Yap Kim Fatt. (1997). *Bahasa Melayu komunikasi 1*.

Petaling Jaya, Malaysia: Longman Malaysia.

Ab Rahman Ab Rashid, & Yap Kim Fatt. (1998). *Bahasa Melayu komunikasi 3*.

Petaling Jaya, Malaysia: Longman Malaysia.

Zarina Othman, Roosfa Hashim, & Rusdi Abdullah. (2012). *Modul komunikasibahasa Melayu antarabangsa*. Bangi, Malaysia: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.