

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 Situasi

8 Perbualan II

HASIL PEMBELAJARAN

Pada akhir topik ini, anda seharusnya dapat:

1. Menggunakan bahasa Melayu yang betul dalam perbualan di kaunter;
2. Menggunakan kata hubung, kata bantu dan kata penguat yang betul dalam perbualan harian; dan
3. Mengungkapkan ayat lazim dalam perbualan di kedai dan direstoran.

PENGENALAN

Ada kalanya manusia berkomunikasi secara formal dan ada kalanya pula sesi komunikasi berlaku secara tidak formal. Komunikasi formal selalunya berlaku apabila kita berurusan dengan pejabat kerajaan, badan berkanun, sekolah, universiti, mahkamah dan sebagainya.

Komunikasi tidak formal pula selalunya berlaku di kedai, di restoran, di rumah, taman permainan dan sebagainya. Oleh itu, kita akan mempelajari sambungan perbualan mengikut situasi, iaitu di sebarang kaunter perkhidmatan dan kedai atau restoran.

Selain itu, anda juga akan mempelajari cara penggunaan kata hubung, kata bantu dan kata penguat dalam bahasa Melayu. Mari kita Samsung „perbualan% kita!

8.1 PERBUALAN DI KAUNTER

Kemahiran berkomunikasi adalah sangat penting dalam kehidupan manusia. Kita sering berurusan di pelbagai kaunter atas tujuan tertentu. Antaranya adalah untuk membuat urusan di bank, membeli tiket dan mendapatkan rawatan di klinik.

Dalam perbualan di kaunter, penggunaan bahasa Melayu yang betul adalah sangat penting. Selain itu, penggunaan aspek tatabahasa seperti **kata bantu**, **kata hubung** dan **kata penguat** juga dapat menyampaikan maksud dengan lebih tepat.

Apakah ungkapan lazim dalam perbualan di kaunter? Mari kita lihat jawapannya dalam Jadual 8.1. Cuba lafazkan ungkapan tersebut dengan betul.

Jadual 8.1: Ungkapan Lazim dalam Perbualan di Kaunter

Kaunter	Ungkapan Lazim
Bank	<ul style="list-style-type: none"> • Saya ingin mengambil nombor giliran. • Saya mahu membuka akaun simpanan. • Saya hendak mengirim wang kepada adik saya. • Saya mahu mendapatkan buku cek.
Pejabat pos	<ul style="list-style-type: none"> • Saya mahu membeli setem. • Saya mahu membeli wang pos. • Saya hendak membayar bil. • Saya mahu menghantar bungkusan.
Stesen bas	<ul style="list-style-type: none"> • Saya mahu membeli tiket. • Pukul berapakah bas ke Ipoh akan bertolak? • Berapa lamakah perjalanan ke Pulau Pinang?
Kedai telefon	<ul style="list-style-type: none"> • Saya mahu membeli telefon bimbit baharu. • Saya mahu membeli kad tambah nilai. • Adakah encik menjual sarung telefon jenama Armor? • Berapakah harga bagi pelan prabayar Maxis?
Hotel	<ul style="list-style-type: none"> • Masih adakah bilik yang kosong pada hari ini? • Berapakah kadar sewa bilik untuk satu malam? • Adakah sarapan pagi disediakan untuk tetamu? • Adakah hotel ini menyediakan kemudahan Internet di bilik?

Mari kita baca perbualan di kaunter pejabat pos tentang penghantaran bungkusan. Cuba lakonkan situasi ini bersama-sama dengan rakan anda.

Suryono bekerja sebagai buruh binaan di Kuala Lumpur. Setiap bulan dia akan menghantar bungkusan kepada isterinya di Jawa Timur. Yang berikut ialah perbualannya dengan kerani pos.

Suryono : Selamat pagi, encik!

Kerani pos : Selamat pagi. Apakah urusan encik?

Suryono : Saya mahu menghantar bungkusan kepada isteri saya.

Kerani pos : Encik mahu hantar ke mana? Dalam negeri atau ke luar negara?

Suryono : Saya mahu hantar ke Jawa Timur, Indonesia.

Kerani pos : Biar saya timbang beratnya dulu.

Suryono : Berapakah beratnya, encik?

Kerani pos : 800 gram. Apakah barang dalam bungkusan ini?

Suryono : Pakaian, encik! Dua helai baju dan sehelai seluar.

Kerani pos : Encik mahu hantar bungkusan secara pos laju atau pos biasa?

Suryono : Saya rasa lebih baik kalau saya guna pos laju, lebih cepat sampai.

Kerani pos : Sila isi borang ini, encik. Kemudian encik turunkan tandatangan.

Suryono : Baiklah!

Kerani pos : Bayarannya sebanyak RM35.00.

Suryono : Bolehkah saya tahu berapa hari bungkusan ini akan tiba di sana?

Kerani pos : Tidak lama, encik. Perkhidmatan kami sangat cekap. Dalam tempoh tiga hari sahaja saya jamin boleh sampai.

Suryono : Bagus sekali. Ini bayarannya, encik. RM50.00!

Kerani pos : Ini wang bakinya RM15.00. Terima kasih.

Suryono : Sama-sama, encik!

Seterusnya, baca pula perbualan di kaunter tiket bas ekspres dalam dialog berikut.

Robert : Selamat pagi. Saya hendak membeli tiket bas!

Syakila : Selamat pagi encik. Encik hendak pergi ke mana?

Robert : Saya hendak ke Alor Setar. Adakah tiket ke Alor Setar masih ada?

Syakila : Tiket ke Alor Setar masih ada. Berapakah bilangan tiket yang encik perlukan?

Robert : Saya mahu beli satu tiket dahulu. Adik dan ibu saya tidak ikut serta. Mereka akan bertolak pada hari esok.

Syakila : Mengapakah encik tidak tempah tiket **untuk** adik **dan** ibu encik sekali. Lebih mudah urusan encik nanti. Mereka boleh menggunakan perkhidmatan bas syarikat kami.

Robert : Ya, satu cadangan yang baik. Berapakah harga satu tiket untuk orang dewasa?

Syakila : Untuk tiket ke Alor Setar harganya RM25.00 sehalu. Saya cadangkan encik supaya membeli tiket dua hala **kerana** encik akan mendapat diskaun RM5.00. Jadi, jumlahnya RM45.00 sahaja.

Robert : Jika saya tempah untuk adik **dan** ibu saya sekali, tidakkah saya mendapat diskaun?

Syakila : Sudah tentu ada diskaun. Jika encik beli tiga tiket sekali gus, encik akan mendapat potongan harga sebanyak 20 peratus.

Robert : Berapakah harganya untuk tiga orang pergi dan balik?

Syakila : Nanti saya kira. Harga satu tiket RM50.00 **untuk** pergi balik. Untuk tiga orang, jumlahnya RM150.00. Selepas potongan sebanyak 20 peratus, encik perlu bayar hanya RM120.00 sahaja.

Robert : Kalau begitu saya akan beli tiga tiket pergi balik termasuk **untuk** adik dan ibu saya.

Syakila : Terima kasih encik! Semoga encik selesai dengan perkhidmatan syarikat kami.

Robert : Sama-sama!

KATA 8.2 UNG

Apakah yang dimaksudkan dengan kata hubung?

Kata hubung ialah perkataan yang digunakan untuk **menghubungkan duafrasa** atau ayat menjadi **ayat majmuk**.

Terdapat lapan kata hubung yang boleh kita gunakan seperti yang diterangkan dalam Jadual 8.2.

Jadual 8.2: Kata Hubung dan Contohnya

Kata Hubung	Contoh Ayat
dan (<i>and</i>)	Adik dan ibu saya akan balik esok hari.
kerana (<i>because</i>)	Mereka tidak ikut serta kerana ada urusan lain.
tetapi (<i>but</i>)	Saya akan bertolak malam ini tetapi mereka akan bertolak pada esok pagi.
supaya (<i>so that</i>)	Saya cadangkan encik membeli tiga tiket supaya encik mendapat diskaun.
lalu (<i>then</i>)	Robert pergi ke kaunter lalu bertanya Syakila tentang tiket bas.
untuk (<i>for</i>)	Robert menempah tiket bas untuk adik dan ibunya.
sambil (<i>while</i>)	Robert berbual dengan Syakila sambil menanti kedatangan adiknya.
atau (<i>or</i>)	Robert tidak pasti sama ada mahu membeli tiket sehala atau dua hala.



SEMAK KENDIRI 8.1

1. Berikan maksud kata hubung.



AKTIVITI 8.1

1. Isi tempat kosong dengan jawapan yang betul.

atau	untuk	tetapi	sambil
lalu	dan	supaya	kerana

- (a) Jing Lee tidak pasti untuk memilih sama ada jurusan undang-undang _____ jurusan pendidikan.
- (b) Setiap minggu ibu saya pergi ke pasar raya _____ membeli barang-barang keperluan.
- (c) Puan Minachi menonton televisyen _____ melipat pakaian.
- (d) Budak itu baru berusia tiga tahun _____ dia sudah pandai membaca.
- (e) Amir sering datang awal ke bilik kuliah _____ dapat duduk di barisan hadapan.
- (f) Ummi tidak dapat hadir ke majlis sambutan hari jadi Xavier _____ terpaksa menghadiri janji temu perubatan.
- (g) Dr Musa masuk ke dewan kuliah _____ memulakan syarahannya.
- (h) Emak bercadang membeli daging lembu _____ daging ayam di pasar awam.

2. Bina tiga ayat yang menggunakan kata hubung berikut.

dan	atau	supaya
1.	1.	1.
2.	2.	2.

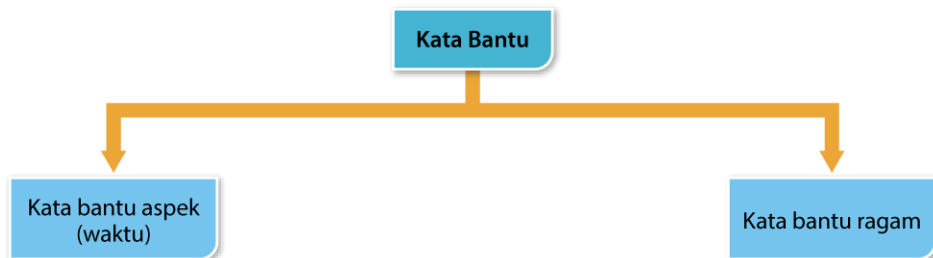
3.	3.	3.
----	----	----

KATA 8.3 BANTU

Sekarang, mari kita beralih pula kepada kata bantu. Untuk makluman, anda telah mempelajari kata bantu dalam Topik 5. Kali ini, kita akan mempelajari kata bantu dari aspek waktu dan ragam. Yang berikut ialah maksud kata bantu berdasarkan konsep waktu dan ragam.

Kata bantu ialah perkataan yang bertugas dalam **frasa kerja, frasa adjektif dan frasa sendi nama** untuk menimbulkan **makna** dari aspek **waktu dan ragam**.

Tahukah anda terdapat dua jenis kata bantu? Dua jenis kata bantu tersebut dinyatakan dalam Rajah 8.1.



Rajah 8.1: Dua jenis kata bantu

Kedua-dua jenis kata bantu ini akan diterangkan dengan lebih lanjut dalam subtopik seterusnya.

8.3.1 Kata Bantu Aspek

Kata bantu aspek menerangkan tentang waktu. Tahukah anda kata bantu aspek terdiri daripada tiga kategori? Tiga kategori tersebut diterangkan dalam Jadual 8.3.

Jadual 8.3: Tiga Kategori Kata Bantu Aspek

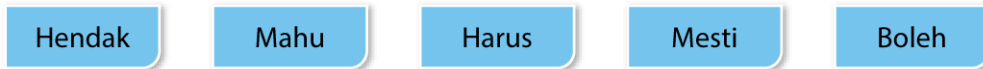
Masa Lampau (<i>Past</i>)	Masa Kini (<i>Present</i>)	Masa Hadapan (<i>Future</i>)
<ul style="list-style-type: none"> • telah • sudah • pernah 	<ul style="list-style-type: none"> • sedang • masih 	<ul style="list-style-type: none"> • akan • belum

Mari kita baca contoh ayat berikut yang mengandungi kata bantu aspek:

- (a) Rajesh **telah** berkahwin pada tahun lepas.
- (b) Patricia **sudah** menamatkan pengajian diplomasnya tahun lepas.
- (c) Saya **akan** melanjutkan pelajaran di Korea Selatan.
- (d) Kami **pernah** tinggal di luar negara beberapa tahun yang lalu.
- (e) Lakshmi **sedang** mengikuti pengajian di Nilai University.
- (f) Ramai pelancong **masih** terkandas di lapangan terbang Lombok akibat gempa bumi.
- (g) Adik **belum** pandai berjalan walaupun sudah berusia dua tahun.

8.3.2 Kata Bantu Ragam

Sekarang, kita beralih pula kepada kata bantu ragam. Terdapat lima kata bantu ragam yang boleh anda gunakan seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 8.2.



Rajah 8.2: Kata bantu ragam

Mari kita baca contoh ayat yang mengandungi kata bantu ragam seperti yang berikut:

- (a) Saya **mahu** belajar dalam bidang pelancongan.
- (b) Dia **hendak** membeli sepasang pakaian di pasar raya.
- (c) Kami **mesti** datang awal ke sekolah setiap hari.
- (d) Pelajar **boleh** masuk ke perpustakaan pada pukul 8.00 pagi.
- (e) Setiap pelajar **harus** memiliki sebuah kamus yang baik untuk belajar bahasaasing.



SEMAK KENDIRI 8.2

1. Nyatakan tiga kategori di bawah kata bantu aspek.



AKTIVITI 8.2

Ayat Kata Bantu	Jawapan
Mereka telah pulang ke rumah masing-masing esok.	
Kami pernah berpindah ke Thailand tahun depan.	
Stella sedang belajar piano sekarang.	
Ibu Mirza akan pulang ke Lahore bulan depan.	
Zain belum datang ke pejabat hari ini.	
Aminah sudah bertunang pada tahun depan.	

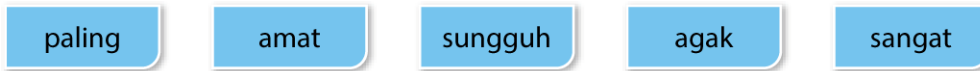
2. Cipta satu dialog bersama-sama rakan anda tentang situasi di pejabat pos dan lakonkan dialog tersebut. Pastikan anda menggunakan urusan yang berlainan daripada contoh yang telah diberikan tadi.

KATA 8.4 GUAT

Sekarang, mari kita pelajari tentang kata penguat. Apakah yang dimaksudkan dengan kata penguat?

Kata penguat ialah perkataan yang digunakan untuk **menguatkan maksud kata adjektif (sifat)**.

Dalam bahasa Melayu, kata penguat boleh diletakkan **sebelum** atau **selepas** sesuatu kata adjektif. Tahukah anda terdapat lima kata penguat dalam bahasa Melayu? Mari kita lihat kata tersebut dalam Rajah 8.3.



Rajah 8.3: Lima kata penguat dalam bahasa Melayu

Cuba anda baca contoh ayat penguat berikut:

- (a) Pelajar yang **paling** pandai ialah John.
- (b) Harga rumah itu **amat** mahal.
- (c) Pemandangan di Langkawi **sungguh** indah.
- (d) Kami datang **agak** lambat hari ini.
- (e) Tubuh Anita **sangat** kurus selepas demam panas.



AKTIVITI 8.3

Nyatakan kata penguat yang sesuai untuk ayat berikut. Kemudian, baca ayat tersebut yang telah lengkap.

- (a) Kereta yang diimport itu _____ mahal harganya.
- (b) Adik Firdaus _____ comel.
- (c) Pokok kelapa itu sukar dipanjat kerana _____ tinggi.
- (d) Kami berasa penat kerana perialanan ke sini _____ jauh.



SEMAK KENDIRI 8.3

1. Berikan maksud kata penguat.

PERBUALAN DI KEDAI DAN DI RESTORAN

Sebelum kita akhiri topik ini, mari kita pelajari tentang perbualan di kedai dan di restoran. Kedai (misalnya, kedai runcit, kedai telefon, kedai baju) dan restoran (misalnya, restoran mamak, restoran makanan segera, restoran barat) ialah tempat pengunjung memberi barang keperluan atau untuk makan. Oleh yang demikian, proses komunikasi berlaku dengan aktif di tempat tersebut. Mari kita baca dialog berikut. Kemudian, cuba lakonkan situasi berkenaan bersama-sama dengan rakan anda.

Pelayan : Selamat petang, encik. Silakan duduk. Mahu makan apa?
Danish : Selamat petang. Apakah makanan yang ada?
Pelayan : Macam-macam ada, encik! Mi goreng, bihun goreng, nasi goreng, kuetiau goreng, semua ada.
Danish : Selain itu, ada apa lagi?
Pelayan : Roti pun ada, encik! Roti canai, roti telur, roti sardin, roti pisang, roti bakar pun ada juga.
Danish : Kalau begitu, saya mahu makan mi goreng!
Pelayan : Mahu pedas atau tidak?
Danish : Jangan terlalu pedas!
Pelayan : Baik! Encik mahu minum apa?
Danish : Saya mahu minum kopi kurang manis!
Pelayan : Baiklah! Ada apa-apa lagi encik mahu?
Danish : Tolong bungkus roti canai dua biji ye!
Pelayan : Encik mahu kuah apa?
Danish : Kuah apa yang ada?
Pelayan : Ada kuah kari, ada kuah dal, ada kuah campur dan ada sambal!
Danish : Kuah dal itu pedas atau tidak?
Pelayan : Tidak encik, kalau mahu pedas boleh tambah sambal!
Danish : Kalau begitu berikan saya kuah dal dan campur sedikit sambal!
Pelayan : Baik encik!

Cuba cari maklumat tentang makanan-makanan yang terdapat dalam dialog tadi. Ceritakan kepada rakan anda tentang makanan tersebut.



AKTIVITI 8.4

Dalam forum myINSPIRE, nyatakan satu jenis makanan dan minuman kegemaran anda di Malaysia. Nyatakan keistimewaan makanan dan minuman tersebut.

RUMUSAN

- Perbualan di kaunter merupakan aktiviti harian manusia.
- Penggunaan bahasa Melayu yang betul dan bersopan adalah sangat penting semasa berurusan di mana-mana kaunter.
- Perbualan di kaunter memerlukan kedua-dua pihak memahami kehendak dengan jelas.
- Kegagalan berinteraksi dengan betul akan menyebabkan kita gagal mendapat perkara yang kita harapkan semasa di kaunter atau di kedai.
- Kata hubung ialah perkataan yang digunakan untuk menghubungkan dua frasa atau ayat menjadi ayat majmuk.
- Terdapat lapan kata hubung, iaitu dan, kerana, tetapi, supaya, lalu, untuk, sambil, atau.
- Kata bantu ialah perkataan yang bertugas dalam frasa kerja, frasa adjektif dan frasa sendi nama untuk menimbulkan makna dalam aspek waktu dan ragam.
- Terdapat dua jenis kata bantu, iaitu kata bantu aspek dan kata bantu ragam.
- Kata bantu aspek terdiri dari masa lampau (telah, sudah, pernah), masa kini (sekarang, masih) dan masa hadapan (akan, belum).
- Terdapat lima kata bantu ragam, iaitu hendak, mahu, harus, mesti, boleh.
- Kata penguat ialah perkataan yang digunakan untuk menguatkan maksud kata adjektif (sifat).

- Lima kata penguat yang boleh kita gunakan ialah paling, amat, sungguh, agak, sangat.
- Proses komunikasi berlaku dengan aktif di kedai dan di restoran. Oleh itu, perbualan dengan bahasa yang betul perlu dipraktikkan agar keinginan pembeli dan khidmat pekedai dapat dicapai.

KATA KUNCI

Kata bantu aspek	Kaunter
Kata bantu ragam	Kedai
Kata hubung	Komunikasi
Kata penguat	Restoran



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.

Abdul Ghalib Yunus, & Ghazali Lateh. (2008). *Esensi bahasa Malaysia PMR*. Petaling Jaya, Malaysia: Pearson Malaysia.

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