

TEMA 3

URUSAN DI KAUNTER



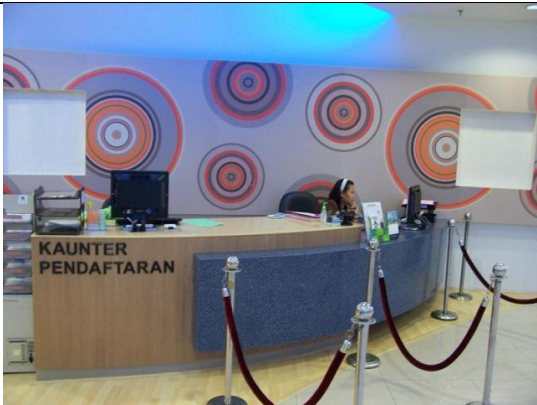


Hasilnya, anda akan dapat belajar,

- ✓ **Adab semasa berurusan di kaunter**
- ✓ **Menyapa jurukaunter**
- ✓ **Bagaimana ingin memulakan urusan di kaunter**
- ✓ **Ucapan terima kasih setelah selesai urusan**

KAUNTER

Maksud kaunter: Kaunter merupakan tempat di mana berlakunya sebarang urusan antara orang ramai dengan jurukaunter.

JENIS KAUNTER DI MALAYSIA

Nama Kaunter	Tujuan	Gambar
Kaunter pendaftaran	<ul style="list-style-type: none">- Untuk mendaftarkan sesuatu. Contoh: Kaunter pendaftaran universiti	 <p><i>(https://hypermedialibrary.wordpress.com/pendaftaran/)</i></p>
Kaunter perpustakaan	<ul style="list-style-type: none">- Untuk meminjam dan memulangkan buku	
Kaunter pertanyaan	<ul style="list-style-type: none">- Untuk bertanya tentang sesuatu yang berkaitan Contoh: Kaunter pertanyaan di pusat membeli-belah	 <p><i>(https://hctm.ukm.my/jkkkp/kemudahan-2/)</i></p>

<p>Kaunter tiket bas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk membeli tiket bas 	 <p><i>(https://www.klia2.info/klia/bus-services/)</i></p>
<p>Kaunter pembayaran</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk membuat pembayaran 	 <p><i>(https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2020/03/555553/pas-ara-mydin-buka-kaunter-khas-oku-warga-emas)</i></p>
<p>Kaunter bank</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk urusan perbankan 	 <p><i>(https://www.astroawani.com/berita-bisnes/bank-islam-menang-dua-anugerah-anugerah-kewangan-islam-global-118105)</i></p>

Kaunter pos	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk sebarang urusan pos dan pembayaran bil 	 <p><i>(https://www.bernama.com/bm/am/news.php?id=1910013)</i></p>
Kaunter ubat/farmasi	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk sebarang urusan klinikal 	 <p><i>(https://www.mm Gazette.com/cabaran-seorang-pegawai-farmasi-norvena-binti-hisyam/)</i></p>

PERBUALAN DI KAUNTER

Jenis	Pelanggan	Jurukaunter
Ucapan sapaan	Selamat pagi Selamat tengah hari Selamat petang Assalamualaikum	Selamat pagi Selamat tengah hari Selamat petang Waalaikumsalam
Gunakan gelaran yang sesuai	Saya Encik Puan	Saya Encik Puan

Memulakan urusan	Saya ingin _____	(Bersesuaian dengan permintaan pelanggan)
Pertanyaan (jika ada)	Bolehkah saya _____?	Boleh.
Ucapan penghargaan	Terima kasih.	Sama-sama.

BUDAYA DI KAUNTER

Budaya	Gambar
Senyum	
Berdiri tegak	

Duduk apabila disuruh



Menghulur dan mengambil sesuatu



Senyum semasa mengucapkan terima kasih



MARI BERTUTUR

Sila baca, dengar (Audio) dan tonton (Video) dengan teliti berkenaan situasi pertuturan di bawah. Seterusnya, sila berlatih bertutur semula.

Audio dan video boleh didapati dalam laman web KPBM.

**Rakaman video menggunakan sebutan tidak baku. Jadi, akan ada sedikit perbezaan dengan skrip menggunakan Bahasa baku Bahasa Melayu di bawah.*

Situasi 3.1 Urusan di kaunter pendaftaran Universiti

Latar tempat: Di kaunter pendaftaran sebuah universiti

Azman : Selamat pagi, encik.

Pegawai universiti : Ya, selamat pagi. Silakan duduk.

Azman : Saya nak mendaftar untuk Kursus Bahasa Melayu.

Pegawai universiti : Kursus Bahasa Melayu. Baik, sila isi borang ini dahulu.

Azman : Encik, ini borang saya.

Pegawai universiti : Baik, pendaftaran anda sebagai pelajar sudah pun selesai.

Azman : Terima kasih, encik.

Pegawai universiti : Sama-sama.

Situasi 3.2 Urusan di kaunter perpustakaan

Latar tempat: Di kaunter perpustakaan

Azman : Selamat petang, puan.

Jurukaunter : Ya, selamat petang.

Azman : Bolehkah saya nak pinjam buku-buku ini?

Jurukaunter : Oh, boleh. Tidak ada masalah.

Azman : Saya nak tanya, berapa buah buku yang boleh saya pinjam?

Jurukaunter : Ok, macam ini. Anda boleh meminjam lima buah buku dalam masa dua minggu.

Azman : Kalau saya hendak tambah tempoh pinjaman?

Jurukaunter : Boleh juga, tapi anda boleh menambah tempoh pinjaman sebanyak tiga kali sahaja.

Azman : Bagaimana kalau saya terlewat hendak memulangkannya?

Jurukaunter : Oh, kalau anda terlewat hendak memulangkan buku pula, anda akan dikenakan denda sebanyak RM0.50 sen sehari.

...

Ok, sudah.

Azman : Terima kasih, puan.

Jurukaunter : Sama-sama.

Situasi 3.3 Urusan di kaunter kedai makan

Latar tempat: Di kaunter kedai makan

Juruwang : Selamat petang, encik.

Azman : Selamat petang.

Juruwang : Ya, encik hendak makan di sini atau bungkus?

Azman : Bungkus.

Juruwang : Baiklah. Encik hendak memesan apa?

Azman : Saya hendak memesan dua ketul ayam goreng,
satu gelas air sirap, dan satu bungkus nasi putih.

Juruwang : Baiklah. Ada apa-apa lagi yang encik ingin
tambah?

Azman : Tidak ada. Itu sahaja.

Juruwang : Jumlah semuanya RM11.00.

Azman : Ini wangnya.

Juruwang : Ini resitnya. Encik boleh ambil makanan di sana.

Azman : Baiklah.

...

Jurukaunter : Nombor 30.

Azman : Saya, encik.

Jurukaunter : Ini makanan encik. Terima kasih dan sila datang
lagi.

Azman : Sama-sama.

LATIHAN

Latihan 1

Susun semula huruf di bawah menjadi perkataan yang bermakna.

1. p n a m j i → <u>pinjam</u>	6. y a n t a → _____
2. k u u b → _____	7. n e p s a → _____
3. a t w l e → _____	8. r i m a e t h i s k a → _____
4. d d e a n → _____	9. u b n t a → _____
5. i a h r → _____	10. m a s a - m a s a → _____

Latihan 2: Kata Bersilang

Tandakan lima jenis kaunter pendaftaran yang ditemui dalam kata bersilang di bawah.

L	G	I	M	T	H	A	R	S	A	R	E	K
E	P	A	P	U	T	K	G	E	R	U	N	T
S	E	K	O	L	A	M	I	K	Y	A	D	I
D	A	G	S	I	N	G	N	Y	A	B	A	K
F	A	R	M	A	S	I	L	M	T	A	D	E
K	L	H	A	I	B	E	L	I	S	N	A	T
N	U	R	S	I	L	G	K	A	Y	K	P	A
P	E	R	P	U	S	T	A	K	A	A	N	P

Latihan 3

Nyatakan jenis kaunter mengikut gambar di bawah.

Gambar	Jenis Kaunter
	<hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/>
	<hr/> <hr/>

Latihan 4

Isikan dialog perbualan di bawah dengan jawapan yang sesuai.

