

ETIKA PERBUALAN DI TELEFON

Nurul Aniena Mustafa Kamal
Aina Maradhia Justi
Kamarul Azmi Jasmi

Faculty of Islamic Civilization, Universiti Teknologi Malaysia

Suggested Citation:

Mustafa Kamal, N. A., Justi, A. M., & Jasmi, K. A. (2012). Etika Perbualan di Telefon in *Prosiding Seminar Pertama Sains, Teknologi, dan Manusia* at Marbawy Hall, Faculty of Islamic Civilization, Universiti Teknologi Malaysia on 22 September 2012, pp. 263-279. ISBN 978-967-0194-24-0 .

Abstrak

Dalam era pasca-merdeka kini, banyak isu perlu kita jadikan teladan dan garis panduan untuk menjadi masyarakat yang seiring dengan kemajmn Islam itu sendiri. Selain itu, anak-anak merupakan anugerah Allah yang sangat besar nilainya dan rezeki yang melimpah ruah. Dalam pada masa yang sama, anak dalam sesebuah keluarga merupakan dugaan bagi para ibubapa. Banyak dugaan dalam proses pembesaran mereka yang menguji tanggungjawab para ibubapa. Tanggungjawab merupakan satu perkara yang sangat abstrak untuk dizahirkan akan tetapi ianya adalah satu perasaan yang datang dengan rasa keibubapaan yang penuh kasih sayang untuk mendidik anak-anak. Dalam konteks undangan dan komitmen itu sendiri banyak perkara perlu anak-anak dan para ibubapa sendiri fahami. Hakikatnya, para ibubapa kini memandang enteng perkara-perkara sebegini dan salah dalam membentuk keluarga yang bahagia. Faktor utama bagi mereka memandang enteng ialah anak-anak kurang merasakan prihatin dari ibubapa mereka sendiri sehinggakan berasakan terabai. Selain itu, mereka juga merasakan ibubapa membenarkan sahaja apa yang mereka akan lakukan. Amnya, itu akhlak yang kurang baik untuk dicontohi. Justeru, ibubapa perlulah merasakan Islam sebagai panduan dalam mendidik anak-anak. Jadikan al-Quran dan Sunnah sebagai manual dalam membentuk peribadi mereka. Nescaya mereka akan merasakan kasih sebenar ibubapa mereka dan apa yang mereka lakukan pasti berlandaskan agama sebagai pegangan mereka.

13

ETIKA PERBUALAN DI TELEFON

Nurul Aniena Mustafa Kamal

Aina Maradhia Justi

Kamarul Azmi Jasmi

Abstrak

Dalam era pasca-merdeka kini, banyak isu perlu kita jadikan teladan dan garis panduan untuk menjadi masyarakat yang seiring dengan kemajuan Islam itu sendiri. Selain itu, anak-anak merupakan anugerah Allah yang sangat besar nilainya dan rezeki yang melimpah ruah. Dalam pada masa yang sama, anak dalam sesebuah keluarga merupakan dugaan bagi para ibubapa. Banyak dugaan dalam proses pembesaran mereka yang menguji tanggungjawab para ibubapa. Tanggungjawab merupakan satu perkara yang sangat abstrak untuk dizahirkan akan tetapi ianya adalah satu perasaan yang datang dengan rasa keibubapaan yang penuh kasih sayang untuk mendidik anak-anak. Dalam konteks undangan dan komitmen itu sendiri banyak perkara perlu anak-anak dan para ibubapa sendiri fahami. Hakikatnya, para ibubapa kini memandang enteng perkara-perkara sebegini dan salah dalam membentuk keluarga yang bahagia. Faktor utama bagi mereka memandang enteng ialah anak-anak kurang merasakan prihatin dari ibubapa mereka sendiri sehinggakan berasakan terabai. Selain itu, mereka juga merasakan ibubapa membenarkan sahaja apa yang mereka akan lakukan. Amnya, itu akhlak yang kurang baik untuk dicontohi. Justeru, ibubapa perlulah merasakan Islam sebagai panduan dalam mendidik anak-anak. Jadikan al-Quran dan Sunnah sebagai manual dalam membentuk peribadi mereka. Nescaya mereka akan merasakan kasih sebenar ibubapa mereka dan apa yang mereka lakukan pasti berlandaskan agama sebagai pegangan mereka.

PENGENALAN

“Islam itu sempurna”. Semua yang berkaitan dengan agama Islam adalah sempurna belaka. Sempurnanya islam dari segi bahasa, agama, budaya dan semua aspek yang diperlukan dalam kehidupan seharian (Jaafar Salleh, 2010:111). Sesuatu yang sangat istimewa bagi setiap muslimin dan muslimat di muka bumi Allah ini ialah mengamalkan amal makruf dan nahi mungkar (Muhd Abdul Qadir Abu Faris, 2012). Islam mengajar umatnya agar mengamalkan adab, peraturan dan kesopanan yang tinggi dalam setiap ibadah dan tingkah laku yang mereka lakukan. Sesuatu yang baik itu tidak akan berlaku jika generasi sebelumnya tidak mengamalkan adab dan sopan dalam kehidupan mereka. Oleh itu, kita disuruh agar sentiasa beradab dan bersopan dalam pergaulan harian sepertimana menurut al-Quran dan al-Sunnah yang diajarkan oleh baginda Rasulullah s.a.w. (Ahmad, 1994: 8595):

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمَّ صَالِحِ الْأَخْلَاقِ

Maksud: *Abu Hurairah berkata; Rasulullah s.a.w. bersabda: "Hanyasanya aku diutus untuk menyempurnakan akhlak yang baik."*

(Ahmad)

Ayat ini jelas sekali membawa erti bahawa baginda Rasulullah s.a.w. amat mementingkan kemuliaan akhlak dalam diri setiap manusia. Masyarakat dunia terutama masyarakat Melayu begitu menghargai dan menjunjung tinggi budi. Sehingga budi itu diibaratkan sebagai sendi bangsa. Jika budi itu runtuh, maka runtuhlah bangsa itu (Mustafa Haji Daud, 1995:5). Individu yang berbudi bahasa amat disanjung oleh masyarakat Melayu sehinggakan bahasa dianggap sebagai pakaian sesuatu bangsa. Jika elok tutur bahasanya, maka moleklah pakaiannya. Jika buruk tutur bicaranya maka tidak

berpakaian dan terbukalah seluruh auratnya (1995).

Etika sosial adalah penting dalam kehidupan kita pada masa kini lebih-lebih lagi apabila kita mengaplikasikan budaya timur dalam kehidupan seharian. Seawal zaman Nabi adam a.s lagi, kita telah didedahkan dan diterapkan dengan nilai-nilai murni dan amalan berbudi bahasa. Hal ini juga dibincangkan oleh ahli-ahli falsafah Greek seperti Heraclitus yang membahaskan persoalan nilai baik dan buruk, juga Democritus yang menerangkan hubungan kebaikan dengan perasaan gembira yang terdapat dalam diri seseorang (Rahmat Ismail, 1997:1). Etika perbualan di telefon merupakan salah satu etika yang amat penting dalam proses sosialisasi. Sebuah peribahasa Melayu ada menyatakan (Mustafa Haji Daud, 1995:13):

*Yang kurik itu kendi,
Yang merah itu saga,
Yang baik itu budi,
Yang indah itu bahasa.*

Etika yang juga dikenali sebagai *ethos* iaitu perkataan Greek yang membawa maksud budaya atau kebiasaan (Rahmat Ismail, 1997:2). Menurut Kamus Dewan (2012), etika membawa maksud prinsip moral atau nilai-nilai akhlak yang menjadi pegangan seseorang individu atau sesuatu kumpulan manusia. Menurut Dewan Pelajar (2012) pula, perbualan bermaksud perbuatan atau hal berbual. Manakala telefon membawa makna alat untuk bercakap dengan orang di tempat jauh atau di tempat lain.

Telefon merupakan gajet yang popular dalam kalangan masyarakat duniawi. Boleh dikatakan kesemua masyarakat yang terdiri daripada pelbagai lapisan umur memiliki sekurang-kurangnya sebuah telefon tidak kira sama ada telefon rumah mahupun telefon bimbit. Namun, tidak semestinya mereka mengetahui adab ketika berbual di telefon.

PERINGKAT UMUR

Anak-anak diibaratkan seperti kain putih dan ibu bapalah yang mencorakkannya. Sebagai ketua keluarga, seorang bapa wajib mendidik anak-anaknya tentang perihal dunia yang seimbang dengan akhirat dan jika dia gagal untuk berbuat demikian maka runtuhlah institusi kekeluargaan seperti dalam firman Allah S.W.T:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا قُوْا اَنْفُسَكُمْ وَاٰهْلِيْكُمْ نَارًا وَقُوْدُهَا النَّاسُ
وَالْحِجَارَةُ عَلَيْهَا مَلَٰٓئِكَةٌ غِلَاظٌ شِدَادٌ لَا يَعْصُوْنَ اِلٰهًا مَّا
اَمَرَهُمْ وَيَفْعَلُوْنَ مَا يُؤْمَرُوْنَ ﴿٦﴾

Maksud: *Hai orang-orang yang beriman, peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu; penjaganya malaikat-malaikat yang kasar, yang keras, yang tidak menderhakai Allah terhadap apa yang diperintahkan-Nya kepada mereka dan selalu mengerjakan apa yang diperintahkan.*

(Surah *al-Tahrīm*, 66: 6)

Perihal mendidik anak mengikut fasa umur yang sesuai ada tertulis dalam buku yang berjudul *Begini Seharusnya Mendidik Anak*, di mana setelah melewati masa kelahiran, seorang anak mengalami beberapa pertumbuhan dan perkembangan yang harus diketahui oleh orang tua untuk memudahkan dalam menentukan langkah pendidikan pada setiap fasa umur (Al-Maghribi bin al-Said Al-Maghribi, 2004:131).

Bermula dari dilahirkan dalam keadaan suci bersih dan berfitrah Islam, anak-anak harus dididik sebagaimana disebut dalam satu hadis (Muslim, 2005: 4030):

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ لَا تَبْدُءُوا الْيَهُودَ وَلَا النَّصَارَى
بِالسَّلَامِ فَإِنَا لَقَيْتُمْ أَحَدَهُمْ فِي طَرِيقٍ فَاضْطَرُّوهُ إِلَى أَضْيَقِهِ

Maksud: *Abu Hurairah* bahwa *Rasulullah s.a.w.* bersabda: "Janganlah kalian mendahului orang-orang Yahudi dan Nasrani memberi salam. Apabila kalian berpapasan dengan salah seorang di antara mereka di jalan, maka desaklah dia ke jalan yang paling sempit."

(Muslim)

Secara ringkas peringkat umur pendidikan bayi boleh dilihat dalam subtajuk berikut yang akan dibincangkan satu peringkat ke satu peringkat.

Peringkat Satu: Bayi Hingga 24 Bulan

Pada peringkat ini, anak-anak masih tidak mengerti apa itu telefon dan fungsinya. Mereka hanya tertarik pada bunyi dan suara pemanggil di dalam talian. Pada usia ini, anak-anak tidak tahu bagaimana untuk memberi respon kepada pemanggil walaupun hanya sekadar "hai". Kebanyakan perilaku mereka dipengaruhi oleh tingkah laku orang dewasa seperti mimik percakapan (Lauri Berkenkamp, 2001: 84).

Peringkat Dua: Tiga Hingga Lima Tahun

Pada usia ini, anak-anak sudah mula mengenali apa itu telefon dan fungsinya. Anak-anak sudah boleh berkomunikasi dengan menggunakan bahasa mudah seperti "hai", "hello" dan "bye". Pada peringkat ini, ibu bapa sudah boleh mengajar anak-anak untuk mendail nombor-nombor penting seperti nombor mereka kerana IQ mereka sangat tajam waktu ini (Lauri Berkenkamp, 2001: 84). Dalam mengajar anak-anak, manhaj islam amat menyarankan agar

orang tua bersikap lemah-lembut kepada anak pada usia pra sekolah dalam pembentukan keperibadian anak (al-Maghribi bin al-Said al-Maghribi, 2004: 132). Dari Aisyah r.a bahawasanya Rasulullah S.W.T. bersabda, *Sesungguhnya lemah-lembut tidaklah ada pada sesuatu kecuali pasti menghiasinya dan tidaklah dicabut dari sesuatu kecuali merosakkannya.*

Peringkat Tiga: Enam Hingga Tujuh Tahun

Anak-anak sudah agak petah berkata-kata di dalam telefon terutama kepada ibu bapa, saudara mara serta sahabat handai. Waktu ini, mereka sudah boleh memahami arahan melalui telefon dan boleh mengingati beberapa pesanan ringkas tetapi perlu diingat, ketika ini anak-anak sangat mudah terpengaruh dengan persekitaran sehingga boleh lupa pada topik yang dibualkan di telefon (Lauri Berkenkamp, 2001: 85).

Peringkat Empat: Lapan Hingga Sepuluh Tahun

Kelompok umur ini sudah boleh bercakap dengan lancar dan boleh diharap untuk mencatat pesanan dari pemanggil di telefon. Mereka juga mempunyai banyak kenalan panggilan dan lebih suka berdialog daripada menjawab apa yang ditanya (Lauri Berkenkamp, 2001: 86).

Peringkat Lima: Sebelas Tahun dan ke Atas

Golongan ini adalah golongan yang mahir berkomunikasi menggunakan telefon dan telah menguasai etika perbualan di telefon. Apabila anak sudah terbiasa dengan etika, akhlak dan nilai-nilai yang murni sejak dari kecil lagi, maka ia akan tumbuh seiring dengan peredaran umur serta apabila menjangkau usia tua, mereka hanya akan terbiasa dengan etika yang telah terhasil waktu itu (Lauri Berkenkamp, 2001: 86).

ETIKA MENJAWAB PANGGILAN

Dalam konteks menjawab panggilan telefon, penggunaan bahasa amatlah dititik berat sekali kerana penggunaan bahasa yang sopan dan baik mencerminkan keperibadian seseorang. Seperti yang kita pernah dengar, pantun melayu ada mengatakan (Mustafa Haji Daud, 1995: 13):

*Tingkap papan kayu bersegi,
Sampan sakat di Pulau Angsa,
Indah tampan kerana budi,
Tinggi bangsa kerana bahasa*

Orang yang memiliki sifat berbudi bahasa dalam percakapan mahupun perbualan dianggap sebagai seorang yang budiman kerana golongan ini memiliki keperibadian yang sempurna dan amat disanjung tinggi oleh masyarakat. Berbudi bahasa merupakan puncak kebaikan dan puncak keindahan dalam kehidupan ini (Mustafa Haji Daud, 1995: 13).

Anak-anak kebiasaannya tidak mengetahui etika menjawab panggilan, mereka hanya melihat akan tingkah laku orang yang berada di sekeliling mereka, terutama ibu bapa dan orang dewasa. Bahasa yang digunakan oleh anak-anak kebiasaannya selalu ditiru daripada orang dewasa (Lauri Berkenkamp, 2001: 75). Sebagai contoh, jika penggunaan bahasa kesat atau kasar dalam talian tanpa nada yang baik, anak-anak akan mudah terpengaruh. Oleh itu, anak-anak perlu dipantau dan diawasi agar mereka sentiasa beretika dan kepada ibu bapa terutamanya, tauladan yang baik haruslah ditunjukkan kepada anak-anak kerana ibu bapa merupakan ikon yang utama dalam pembentukan keperibadian mereka. Hal ini diterangkan dengan jelas di dalam al-Quran yang bermaksud:

وَالَّذِينَ آمَنُوا وَاتَّبَعَتْهُمْ ذُرِّيَّتُهُمْ بِإِيمَانٍ أَلْحَقْنَا بِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ وَمَا
 أَلْتَنَّهُمْ مِنْ عَمَلِهِمْ مِنْ شَيْءٍ كُلُّ أَمْرٍ إِبْرَاهِيمَ إِذَا كَسَبَ رَهِيئًا ﴿٢١﴾

Maksud: *Dan orang-orang yang beriman dan yang anak cucu mereka mengikuti mereka dalam keimanan. Kami hubungkan anak cucu mereka dengan mereka dan kami tiada mengurangi sedikitpun dari pahala amal mereka.*

(Surah *al-Tur*, 52: 21)

Penggunaan ayat yang sesuai dalam menjawab panggilan amat mempengaruhi *mood* si pemanggil. Ayat yang kurang sopan dan menjengkelkan akan menyebabkan si pemanggil memberi tanggapan yang negatif terhadap si penerima panggilan dan keluarganya. Ibu bapa harus mengingatkan anak-anak agar tidak meninggikan suara sewaktu menjawab panggilan dan berbual sehingga menimbulkan rasa tidak selesa kepada pemanggil. Tabiat suka menjawab panggilan telefon ketika mulut penuh dengan makanan mestilah dielakkan kerana sikap ini kurang beradab (Lauri Berkenkamp, 2001: 75). Ketika menjawab panggilan telefon, anak-anak haruslah peka terhadap topik yang dibualkan dan elakkan diri daripada gangguan persekitaran yang akan mengganggu konsentrasi seperti gangguan televisyen (Lauri Berkenkamp, 2001: 76). Nada atau intonasi yang terlalu rendah atau terlalu tinggi mestilah dielakkan dan penggunaan suara yang lunak merdu bagi kaum hawa haruslah dijauhi supaya tidak membawa sebarang fitnah sebagaimana yang terkandung dalam al-Quran:

وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ
 لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ﴿١٩﴾

Maksud: *Dan sederhanakanlah langkahmu semasa berjalan, juga rendahkanlah suaramu (semasa berkata-kata), sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keldai.*

(Surah Luqman, 31:19)

Anak-anak harus diingatkan supaya memperkenalkan diri terlebih dahulu sebelum meneruskan perbualan contohnya “hai, Lisa bercakap, ini siapa?”. Selain itu, anak-anak juga mesti diingatkan agar tidak mendedahkan maklumat penting kepada si pemanggil demi mengelakkan situasi yang tidak diinginkan berlaku (Lauri Berkenkamp, 2001: 76). Jika panggilan tersebut untuk orang lain, dan memerlukan mereka untuk memanggil empunya panggilan, mereka dinasihatkan agar tidak menjerit-jerit nama sebaliknya harus pergi mendapatkan orang tersebut jika individu tersebut ada di rumah. *If you can't see them, go get them* (Lauri Berkenkamp, 2001: 78). Anak-anak dinasihatkan untuk mengambil pesanan dari pemanggil jika perlu.

ETIKA MEMBUAT PANGGILAN

Ketika ingin membuat sesuatu panggilan, ucapan salam seperti assalamualaikum atau salam sejahtera mestilah didahulukan sebagai pembuka bicara. Salam bererti keselamatan, rasa aman atau doa untuk keselamatan. Memetik ayat dari Ibnu Daqiq al-Aid berkata “lafaz salam secara mutlak mengandungi berbagai makna, di antaranya adalah keselamatan, ketenteraman dan nama Asma Allah S.W.T” (Sholeh Fauzan, 2007: 487). Merujuk kepada Kamus Pelajar (2012) salam membawa makna tanda menghormati seseorang ketika bertemu, sama ada dengan perkataan atau perbuatan.

Sewaktu membuat panggilan telefon, anak-anak tidak lari dari melakukan kesalahan seperti terdail nombor yang salah. Jika situasi ini berlaku, anak-anak perlulah meminta maaf kepada individu yang menjawab talian tersebut dan elakkan diri daripada terus senyap dan meletakkan telefon serta merta. Perkara yang sama juga perlu dipraktikkan jika berlaku situasi di mana pemanggil terdail nombor yang salah. Anak-anak seharusnya tidak menengking atau mengeluarkan

kata-kata yang tidak sedap didengar dan kurang ajar kepada pemanggil tersebut. Sebaliknya, bertutur dengan elok dan segera memaafkan individu tersebut.

Untuk membuat panggilan telefon, anak-anak juga perlulah memberitahu nama mereka dan dengan siapa mereka hendak bercakap. Hal ini bagi mengelakkan kekeliruan kepada individu yang menjawab panggilan (Lauri Berkenkamp, 2001: 80). Penggunaan perkataan yang sia-sia dalam perbualan tidak harus digunakan kerana ciri-ciri orang beriman adalah *mereka itu berpaling daripada perkataan yang tiada guna* (Al-Mu'minin 23: 3). Sesuatu hal yang kita tidak tahu kesahihannya, dan penyampaian perbualan yang meleret-leret serta berbunga hendaklah dijauhi. Hubungan dengan ini Rasulullah s.a.w. telah bersabda: *Berbahagialah orang yang menahan kelebihan daripada lidahnya dan membelanjakan kelebihan daripada hartanya.*

Jika individu yang ingin dihubungi tidak berada di talian, mesej yang jelas perlulah dinyatakan dalam peti simpanan suara (Lauri Berkenkamp, 2001: 80). Selain itu, jika individu yang bukan berkenaan yang menjawab panggilan sementara individu yang berkenaan tiada, anak-anak perlu meminta individu di talian tersebut untuk menyampaikan pesanan ataupun menelefon semula (Lauri Berkenkamp, 2001: 79).

MEMBUAT PANGGILAN KECEMASAN

Apa itu kecemasan? Seperti yang kita tahu, kecemasan merupakan sesuatu situasi yang mana pertolongan segera amat diperlukan. Menurut Kamus Pelajar Edisi Kedua (2012), kecemasan membawa makna keadaan atau hal cemas, kegelisahan dan ketakutan. Sesiapa sahaja yang mengalami situasi ini, amat memerlukan bantuan segera. Panggilan kecemasan merupakan panggilan untuk seseorang meminta bantuan daripada unit-unit khas keselamatan. Unit-unit ini terdiri daripada pasukan polis, bomba, ambulans serta pertahanan awam. Boleh dikatakan setiap kediaman mempunyai senarai nombor bantuan kecemasan seperti 999 untuk pihak polis, 994 untuk

bomba dan 991 untuk ambulans. Hal ini memudahkan anak-anak mendail nombor-nombor tersebut jika berlaku sebarang kejadian tidak diinginkan.

Namun begitu, kurangnya pengawasan terhadap anak-anak menyebabkan mereka menyalah gunakan panggilan kecemasan tersebut dan membuat panggilan palsu sewenang-wenangnya (Lauri Berkenkamp, 2001: 81). Statistik menunjukkan kanak-kanak adalah golongan pemanggil palsu yang terbesar iaitu sebanyak hampir 50 peratus daripada keseluruhan panggilan palsu (Nurul Halawati Azhari, Kosmo, 8.12.2012, 8.12.2012).

Di sini, peranan ibu bapa amat penting bagi mendidik anak-anak supaya anak-anak dapat membezakan perkara yang mustahak dengan gurauan. Anak-anak harus diingatkan bahawa jika panggilan palsu dibuat, mereka boleh didakwa di bawah Fasal 233 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 dan jika sabit kesalahan boleh didenda sebanyak RM 50 000 dan penjara setahun atau kedua-duanya sekali. Islam tidak mengajar umatnya untuk berbohong sebaliknya mengajar agar sentiasa jujur dalam semua perkara. *Sesungguhnya Rasulullah s.a.w. telah bersabda: tanda-tanda orang munafik ada tiga perkara, iaitu apabila bercakap dia berbohong, apabila berjanji dia mungkir, apabila diberi amanah dia mengkhianatinya.* (hadis Abu Hurairah r.a).

Selain menasihati anak-anak secara lisan, ibu bapa haruslah bijak menggunakan media elektronik sebagai perantara antara mereka melalui iklan-iklan yang ditayangkan di televisyen. Di samping itu, ibu bapa yang berkemampuan boleh membawa anak-anak ke balai polis untuk meminta khidmat penjelasan daripada pegawai berkenaan panggilan palsu dan hukumannya. Ini akan menyebabkan anak-anak takut untuk membuat panggilan palsu.

PRIVASI

Dalam menjalani kehidupan seharian, ibu bapa pastinya ada menerima pelbagai panggilan telefon tidak kira penting atau tidak.

Kebiasaannya, panggilan penting memerlukan masa yang agak panjang bagi untuk ibu bapa untuk setia berada di talian sehingga sesuatu urusan tersebut selesai. Apabila menjawab panggilan telefon terutamanya panggilan penting, tidak dinafikan anak-anak merupakan satu cabaran untuk diurus terlebih dahulu agar perbualan telefon kita tidak terganggu. Pada waktu ini, ibu bapa telah seharusnya mendedahkan konsep privasi kepada anak-anak.

Merujuk kepada Kamus Pelajar Edisi kedua, privasi dari segi bahasa membawa maknakeadaan atau suasana seseorang tidak diganggu atau tidak mengalami sebarang gangguan. Individu yang memerlukan privasi cenderung untuk bersendirinya sehingga perasaan memerlukan privasi itu lenyap dengan sendirinya. Hal ini secara tidak langsung berkait rapat dengan hubungan di antara ibu bapa dengan anak-anak sewaktu orang tua berbual di telefon.

Apabila menerima panggilan telefon, ibu bapa seharusnya memastikan anak-anak terutamanya yang berada dalam fasa balita berada dalam keadaan yang selamat seperti tidak berada di bilik air dan tidak bermain-main di dapur. Seeloknya ibu bapa perlu berada dalam jarak yang sesuai untuk memantau perbuatan anak-anak dan mudah untuk mencuri pandang akan mereka walaupun masih berada di talian. Jika telefon berada jauh daripada anak-anak dan orang tua tidak dapat memantau mereka, cara lain juga dapat digunakan seperti melalaikan anak-anak dengan memberi mainan ataupun meminta anak-anak menonton rancangan kegemarannya di televisyen (Lauri Berkenkamp, 2001: 83).

Selain itu, ibu bapa perlu bersikap jujur dengan anak-anak. Sekiranya menerima panggilan dari sanak saudara dan keluarga dan memerlukan masa yang banyak untuk berbual di telefon, ibu bapa perlu mengkhabarkan kepada anak-anak bahawa mereka akan bercakap di telefon dalam masa yang agak lama (Lauri Berkenkamp, 2001:82). Perkara ini penting kerana ada sesetengah ibu bapa yang kurang memberi perhatian serta menganggap penipuan itu ialah 'tipu sunat'. Akibatnya, anak-anak akan terus menunggu orang tua

mereka berbual di telefon walaupun mungkin pada ketika itu mereka memerlukan sesuatu secara segera. Firman Allah S.W.T:

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ

Maksud: *Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku, "Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar).*

(Surah *al-Isra'*, 17: 53)

Selain memberitahu anak-anak yang mereka akan berbual lama di telefon, ibu bapa juga boleh menggunakan jalan yang lebih mudah dan tidak menyusahkan anak-anak dengan menyuruh si pemanggil menelefon semula sewaktu anak-anak sudah tidur pada waktu malam.

MENGAKHIRI PANGGILAN

Sebagai seorang Muslim atau individu yang baik, anak-anak khususnya harus sentiasa menjaga setiap butir kata yang keluar dari mulut mereka kerana setiap lafaz perkataan yang diucapkan akan dipertanggungjawabkan di akhirat nanti. Ibu bapa juga tidak akan terlepas untuk disoal di padang Masyar nanti kerana tanggungjawab ibu bapa adalah untuk menjaga amanat Allah ini dengan baik agar menjadi manusia yang soleh dan solehah serta berpegang kepada nilai-nilai murni Islam seperti baik dalam percakapan, istiqamah dalam perbuatan dan patuh kepada-Nya. Anak-anak dikehendaki menjauhi kata-kata yang hina seperti mencarut, mengejek, memanggil teman di panggilan dengan nama yang berunsur hinaan seperti "bodoh", "toyol", "gemuk" atau "pendek" hingga menyakitkan hati dan perasaan orang lain. Pepatah ada mengatakan *memang lidah tidak bertulang, tidak terbatas kata-kata*, tetapi luka yang diterima oleh individu yang menerimanya amat sukar untuk disembuhkan.

Oleh itu, apabila ingin mengakhiri setiap panggilan di talian, anak-anak haruslah mengakhiri perbualan dengan rasa diri dan memohon maaf atas perbualan kerana mungkin mereka tidak sedar yang mana ada sepetah dua kata yang membuatkan si pemanggil atau penerima panggilan merasa kurang selesa. Jadi, untuk mengelakkan pergaduhan atau dendam di hati, ucapan maaf harus diucapkan (Rahmat Ismail, 1997: 21). Sebagai manusia yang baik, tidak salah untuk anak-anak berasa rendah diri bahkan patutnya berbangga kerana rendah diri atau tawadhu adalah sifat yang sangat mulia yang akan mencerminkan sikap dan tingkah laku mereka. Sabda Rasulullah s.a.w.: *Sesungguhnya Allah telah memberi wahyu kepadaku iaitu kamu sekalian hendaklah bersikap tawadhu sehingga tidak ada seseorang bersikap sombong terhadap yang lain, dan tidak ada seorang yang menganiaya yang lain.* (Muslim).

Selain itu, untuk mengakhiri panggilan juga, anak-anak dinasihatkan agar memastikan tajuk perbualan tamat dan tidak tergantung agar dapat mengelakkan rasa tidak sedap hati dan tertanya-tanya (Rahmat Ismail, 1997: 21). Hal ini juga boleh mengelakkan anak-anak membuat panggilan kerap kepada rakan-rakan atau sesiapa sahaja serta menjimatkan kos di talian. Penggunaan istilah salam seperti assalamualaikum dan penggunaan perkataan inggeris seperti "bye" harus diletakkan diujung perbualan sebelum mematikan panggilan (Lauri Berkenkamp, 2001: 74). Ia menunjukkan kesopanan dalam budi bicara seseorang.

KESIMPULAN

Setelah menjelaskan dan menggambarkan perbincangan ini melalui penulisan yang panjang lebar, kita boleh menyimpulkan bahawa untuk mendidik anak-anak, kecekalan dan kekuatan mental amat diperlukan oleh ibu bapa. Ibu bapa sebagai contoh yang baik kepada anak-anak amatlah ditekankan dalam al-Quran mahupun as-Sunnah. Orang tua harus merefleksi diri dengan bertanya di

dalam hati “Adakah aku ibu atau bapa yang baik?”, “Apakah aku lulus dalam ujian mendidik anak-anak untuk berakhlak seperti mana akhlak yang dituntut oleh Allah S.W.T?”

Jika semua pertanyaan tersebut mampu dijawab, maka berbahagialah kehidupan keluarga di atas muka bumi Allah S.W.T ini. Tetapi jika pertanyaan itu hanya tinggal sekadar pertanyaan, maka bertaubatlah wahai ibu bapa sebelum dihitung di sana, kelak menyesal di kemudian hari. Seperti firman Allah S.W.T:

جَنَّتٌ عَدْنٍ يَدْخُلُونَهَا وَمَنْ صَلَحَ مِنْ آبَائِهِمْ وَأَزْوَاجِهِمْ وَذُرِّيَّاتِهِمْ
وَالْمَلَائِكَةُ يَدْخُلُونَ عَلَيْهِمْ مِنْ كُلِّ بَابٍ ﴿٢٣﴾

Maksud: (Iaitu) syurga Adn yang mereka masuk ke dalamnya bersama-sama dengan orang-orang yang salih dari bapa-bapanya, isteri-isterinya dan anak cucunya.

(Surah al-Ra'd, 13: 23)

Untuk mendidik anak-anak secara beretika sebenarnya tidak sukar seperti yang ramai bayangkan. Hal ini kerana dalam proses mendidik anak secara beretika ibu bapa perlu terlebih dahulu beretika terhadap semua perkara. Jika ibu bapa beretika, nescaya anak-anak akan mencontohi ibu bapa tetapi jika sebaliknya kita tidak ada hak untuk menyalahkan orang lain kerana menghina anak kita. Semua ini bergantung kepada keberkesanan cara mendidik anak-anak dengan betul. Seperti pepatah melayu ada mengatakan, untuk mengajar anak ketam berjalan dengan betul, ibunya harus terlebih betul dahulu cara jalannya.

Sebenarnya, isu beretika dalam perbualan telefon bukanlah satu isu yang remeh, bahkan isu yang amat penting untuk kita bincangkan pada zaman globalisasi ini. Hal ini kerana, dari dahulu lagi, masyarakat melayu dikenali sebagai masyarakat yang mengamalkan

adab dan budi bahasa dalam apa jua yang mereka lakukan. Walaupun negara kita sudah maju seperti negara lain, semua etika-etika perlu tetap kita terapkan agar generasi akan datang lahir sebagai generasi yang beradab dan disanjung tinggi oleh setiap pelusuk dunia. Kita jangan sesekali meanggap perbualan di telefon hanya sekadar bercakap “hai”, “bye”, “ya” atau “tidak”. Banyak perkara boleh juga kita bincangkan di dalam talian. Oleh itu penggunaan bahasa yang baik perlu agar perbualan kita lancar dan setiap pihak berasa puas hati dan selesa.

Demikian Allah telah mengajarkan kepada kita, dalam proses komunikasi khususnya dengan saudara semuslim, kita perlu praktikan segala etika agar di mana juga kita berada, insya-Allah semuanya akan terasa indah kerana muslim yang beriman dan baik budi pekerti akan disanjung tinggi dan disenangi. Jadilah anak-anak adam yang berjaya dunia dan akhirat yang mana setiap kata-katanya dapat menyejukkan hati sesiapa yang mendengar. Adakah kia mampu jadi seperti itu? Ya. Kita mampu. Ayuh mulakan dari sekarang, belajar beretika dalam semua perkara selain dari perbualan di telefon. Semoga Allah memberkati dan menangkat darjat kita menjadi penegak kemuliaan Islam. Wallahu’alam.

RUJUKAN

- Al-Maghribi bin As-Said Al-Maghribi 2005. *Begini Seharusnya Mendidik Anak*. Jakarta: Darul Haq
- H. Aboebakar Atjeh 1982. *Akhlak dalam Islam*. Kelantan. Simpang Tiga Telipot: Jalan Pasir Puteh.
- Hasan Hj. Mohd. Ali 1996. *100 Akhlak Mulia*. Kuala Lumpur: Tinggi Press Sdn Bhd.
- Jaafar Salleh 2010. *Adab Muslim*. Kuala Lumpur: Mulia Terang Sdn Bhd.
- Lauri Berkenkamp dan Steven C. Atkins Psy.D 2001. *Teaching Your Children Good Manners*. Chicago: Nomad Press.

- Marwan Ibrahim al- Kaysi 2003. *Akhlak Islam*. Jakarta: Lentera Basritama
- Muslim, al-Imam Abu al-Husain Muslim b. al-Hajjaj b. Muslim al-Qushairi al-Naisaburi. 2001. *Sahih Muslim*. Beirut: al-Maktabah al-Asriyyah.
- Mustafa Hj. Daud 1995. *Budi Bahasa Dalam Tamadun Islam*. Kuala Lumpur: Mas'adah (M) Sdn Bhd.
- Rahmat Ismail 1997. *Etika Sosial*. Cheras. Kuala Lumpur: Ceranti Sdn Bhd.
- Sholeh Fauzan 2007. *Adab Seorang Muslim dengan Masyarakat*. Puchong, Selangor: Jasmin Enterprise.