

## Penggunaan Strategi Komunikasi dalam Rutin Perundingan Makna

*Rozita Che Omar*

[rozita@um.edu.my](mailto:rozita@um.edu.my)

*Faculty of Languages and Linguistics,  
University of Malaya*

*Jagdish Kaur*

[jagdish@um.edu.my](mailto:jagdish@um.edu.my)

*Faculty of Languages and Linguistics,  
University of Malaya*

### ABSTRAK

Sifat kerjasama dalam komunikasi antara pelajar dan penutur natif dilihat dapat membantu meningkatkan kecekapan komunikatif pelajar. Kecekapan komunikatif merupakan pendekatan yang memberi fokus kepada interaksi dan komunikasi. Kajian ini merupakan sebuah kajian kualitatif yang menganalisis data yang diperolehi daripada interaksi pelajar bersama penutur natif bahasa Sepanyol. Kajian ini dijalankan untuk melihat penggunaan strategi komunikasi (SK) dalam rutin perundingan makna oleh pelajar bahasa Sepanyol dalam komunikasi mediasi komputer secara sinkronis semasa perbualan bersama penutur natif berlangsung. Sebanyak 12 jenis SK yang dikaji dalam kajian ini. Seramai 60 orang pelajar elektif bahasa Sepanyol dari tiga buah universiti iaitu Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Utara Malaysia dan Universiti Putra Malaysia dipilih sebagai responden kajian. Responden terdiri daripada pelajar Tahap I, Tahap II dan Tahap III. Data utama kajian ialah teks perbualan pelajar bersama penutur natif dalam laman sembang atas talian. Perbualan ini merupakan perbualan bebas yang berlangsung selama dua jam bagi setiap sesi. Jumlah keseluruhan masa perbualan adalah selama 120 jam. Tujuan penggunaan SK adalah untuk meningkatkan kefasihan dan kelangsungan perbualan tanpa terlalu menitikberatkan ketepatan dalam konteks bahasa sasaran. Model Zhao (2010) dan Model Smith (2003) dijadikan panduan untuk melihat kepada fasa rutin perundingan makna. Dapatan kajian menunjukkan bahawa pelajar tanpa mengira tahap kecekapan bahasa menggunakan SK tertentu dalam setiap fasa rutin perundingan makna. Penggunaan SK yang sesuai dalam rutin perundingan membantu pelajar untuk menjayakan komunikasi. Implikasi kajian ini menunjukkan para pelajar dapat meningkatkan kecekapan komunikatif mereka dalam bahasa asing yang dipelajari.

**Kata kunci:** strategi komunikasi; perundingan makna; kecekapan komunikatif; kerjasama komunikasi; komunikasi mediasi komputer secara sinkronis

## The Use of Communication Strategies in Negotiation of Meaning Routine

### ABSTRACT

The nature of cooperation in communication among learners and native speakers are seen to assist in enhancing the learners' communicative efficiency. Communicative competence is an approach that focuses on interaction and communication. This study is a qualitative study that

analyses data from the students and native speakers' online interaction. The study is conducted to identify the communication strategy (CS) in negotiation of meaning employed by the Spanish Language learners in synchronous computer mediated communication during their interaction with native speakers. 12 types of CS were researched in this study. Apart from that, this study also elaborated on the types of CS used in the meaning negotiation routine phase. 60 students who took the Spanish Language course as elective from 3 universities, namely National University of Malaysia, Universiti Utara Malaysia and Universiti Putra Malaysia were chosen as the respondents for this study. The respondents consisted of Level I, Level II and Level III students. The main data for this study was the conversational texts between the students and the native speakers via online chat rooms. The type of interaction done was free conversations that went on for 2 hours for each session. The total time duration for all of the conversations was 120 hours. The purpose of the use of CS is to increase the fluency and continuity of the conversations without considering too much on the accuracy of the target language context. The models by Zhao (2010) and Smith (2003) were also used as guidance to view the meaning negotiation routine phase. The findings showed that Spanish language learners, regardless of their level of language proficiency applied CS in meaning negotiation routine phase. The application of appropriate CS in meaning negotiation routine phase helps the students to succeed in communication and enhance their communicative competence in the foreign language.

**Keywords:** Communication Strategies; Negotiation of Meaning; Communicative Competence; Collaborative Communication; Synchronous Computer Mediated Communication

## PENGENALAN

Penggunaan strategi komunikasi (SK) merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh pelajar untuk mengekalkan interaksi dalam bahasa sasaran. Hal ini kerana pelajar menggunakan bahasa yang dipelajari semasa situasi berkomunikasi berlangsung. SK digunakan kerana mereka tidak dapat menguasai bahasa tersebut seperti penutur natif. Canale (1984) dan Lee (1994) menyatakan sekiranya pelajar ingin berkomunikasi dengan penutur natif atau penutur bukan natif, mereka perlu menggunakan beberapa pendekatan atau strategi yang boleh membantu mereka untuk menyalurkan mesej.

Salah satu prinsip asas dalam komunikasi bahasa kedua adalah keperluan untuk berunding makna agar komunikasi dalam bahasa tersebut kekal berterusan. Perundingan makna merupakan proses kognitif di mana penutur menggunakannya untuk memahami antara satu sama lain dengan lebih baik dan meningkatkan pemahaman input bahasa (Smith, 2004). Perundingan makna berlaku apabila penutur melalui proses kognitif ini untuk mencapai pemahaman yang jelas antara satu sama lain dalam interaksi sosial. Kebiasaannya, interaksi sosial menjurus kepada perundingan makna serta pertukaran komunikatif yang dapat mengekalkan dan membaiki perbualan (Pica, 1994).

## SOROTAN LITERATUR

Teori komunikasi kolaboratif (*Collaborative theory of communication*) merupakan teori yang menerangkan bagaimana pertuturan dan pemahaman berlaku dalam perbualan, khususnya bagaimana pertuturan dalam perbualan diselaraskan untuk merujuk kepada makna tertentu. Teori ini pada awalnya dicadangkan oleh ahli psikolinguistik bernama Herb Clark dan Deanna Wilkes-Gibb pada tahun 1986. Pengkaji ini menyatakan bahawa peserta perbualan perlu bekerjasama untuk mencapai pemahaman bersama di mana penutur perlu

menyelaraskan ujaran mereka agar lebih sesuai dan difahami oleh interlocuter. Interlocuter pula perlu menunjukkan bahawa mereka memahami ujaran tersebut. Kajian dalam bidang pemerolehan bahasa kedua (*Second Language Aquisition*) dan juga komunikasi bahasa pertama sebelum ini turut menggunakan kerangka teori komunikasi kolaboratif Clark dan Wilkes-Gibbs (1986); Clark dan Schaefer (1989) dan Wilkes Gibbs (1997) ini. Pengkaji-pengkaji ini menyatakan bahawa dalam kajian komunikasi bahasa asing, interaksi yang strategik dilihat berupaya membina komunikasi yang bermakna. Penutur dan pendengar akan saling bekerjasama untuk mencapai maksud yang diinginkan.

Teori ini mengaplikasikan konsep asas semasa kolaborasi komunikasi oleh Clark dan Brennan (1991). Biasanya terdapat dua fasa asas iaitu:-

- (i) Menyatakan ujaran – Penutur mengujarkan ujaran yang ingin disampaikan kepada pendengar
- (ii) Menerima ujaran – Pendengar menerima ujaran dengan memberi bukti terhadap kefahaman.

Dalam kajian ini, pengkaji melihat komunikasi strategik sebagai usaha kolaboratif dalam proses perundingan makna. Melalui perspektif ini, pengkaji menganggap bahawa masalah komunikasi yang timbul dalam interaksi bahasa asing saling dikongsi bersama antara penutur dan pendengar. Berlandaskan teori komunikasi kolaboratif ini, SK yang digunakan oleh pelajar akan dikenal pasti untuk mengetahui bagaimana pelajar dan penutur natif bersama-sama berunding makna yang diinginkan.

Terdapat banyak penyelidikan yang muncul khusus untuk meneroka perundingan dalam mediasi komputer (Blake, 2000; Pellettieri, 2000; Smith, 2003). Blake (2000) dan Smith (2004), melihat perundingan makna dari perspektif interaksional sementara Lee (2004) dan Petterson (2009) melihat perundingan makna melalui interaksi kolaboratif daripada perspektif sosiobudaya. Kebanyakan kajian terhadap perundingan makna adalah berpandukan model awal yang diutarakan oleh Varonis dan Gass (1985). Namun, Smith (2003) telah memperkembangkan model Varonis dan Gass (1985) untuk memperlihatkan proses ini dalam persekitaran mediasi komputer.

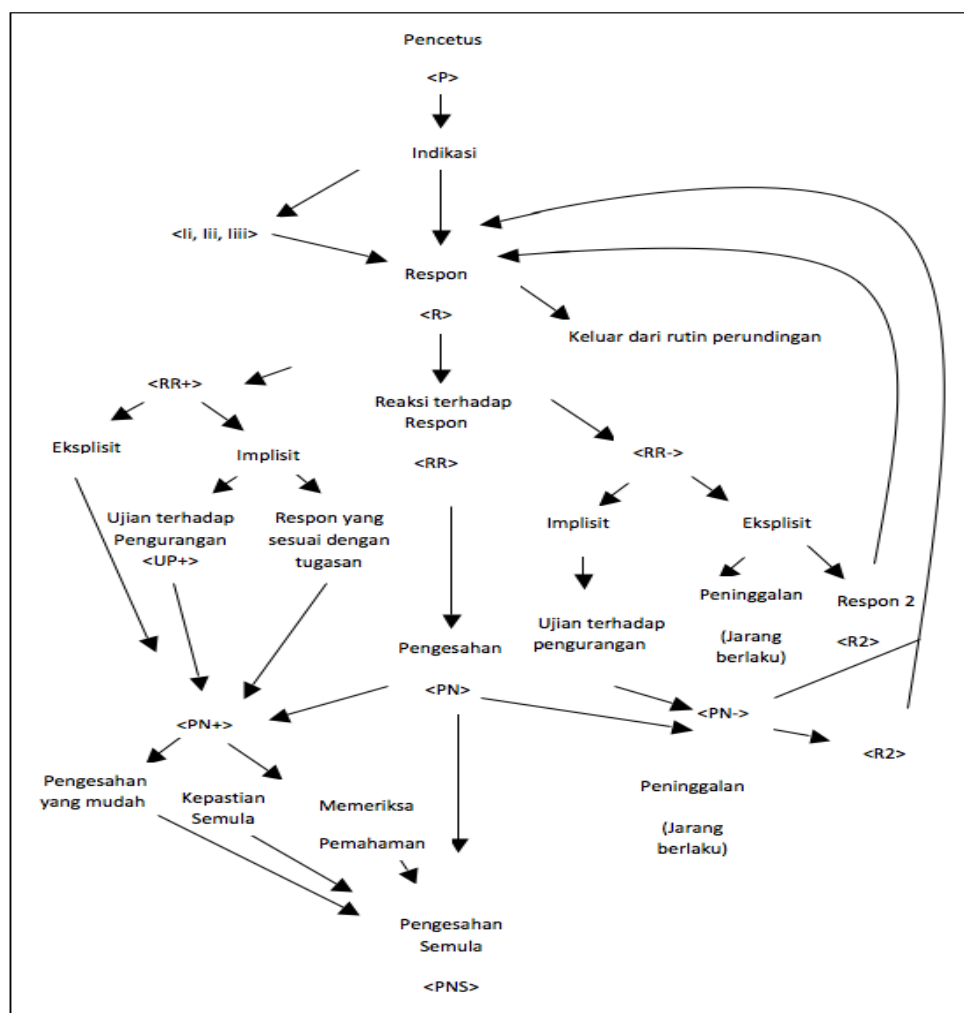
Perundingan makna berlaku apabila terdapatnya pencetus yang mendorong rundingan dilakukan. Rutin perundingan mempunyai dua bahagian utama, iaitu pencetus dan resolusi (Varonis dan Gass, 1985). Pencetus merujuk kepada sebahagian atau keseluruhan ujaran yang tidak difahami oleh interlocuter. Dalam keadaan ini, interlocuter boleh menunjukkan ketidakfahaman beliau. Sekiranya interlocuter menunjukkan ketidakfahaman, maka perundingan ini menuju kepada bahagian kedua, iaitu resolusi. Bahagian kedua mengandungi tiga fasa resolusi, iaitu indikasi (I), diikuti dengan respon (R) dan reaksi terhadap respon (RR). Perundingan makna boleh ditamatkan sama ada pada fasa respon atau reaksi terhadap respon. Ini adalah kerana, fasa reaksi terhadap respon hanyalah fasa pilihan sahaja. Rajah di bawah menunjukkan fasa perundingan makna Varonis dan Gass (1985, hlm. 74)



RAJAH 1. Fasa Rutin Perundingan Makna

Memandangkan Varonis dan Gass menjalankan kajian terhadap perbualan bersemuka, maka Smith (2003) mencadangkan rutin perundingan yang diperkembangkan daripada model mereka tetapi melihatnya dalam persekitaran komunikasi mediasi komputer secara sinkronis (KMK-S). Tujuan pengasingan di antara model yang digunakan dalam perbualan bersemuka dengan KMK-S adalah disebabkan oleh permasalahan urutan pengambilan giliran dalam

KMK-S. Terdapat pertindihan teks yang tidak mengikut urutan di mana tidak semua soalan diikuti dengan jawapan kerana terdapat pertindihan giliran. Fenomena ini dinamakan sebagai 'virtual adjacency' oleh Schönfeldt dan Golato (2003). Rajah di bawah menunjukkan model perundingan makna dalam mediasi komputer yang diutarakan oleh Smith (2003, hlm. 50). Model ini dilihat lebih kompleks, namun ianya merupakan model terawal yang digunakan untuk melihat proses perundingan makna dalam mediasi komputer.

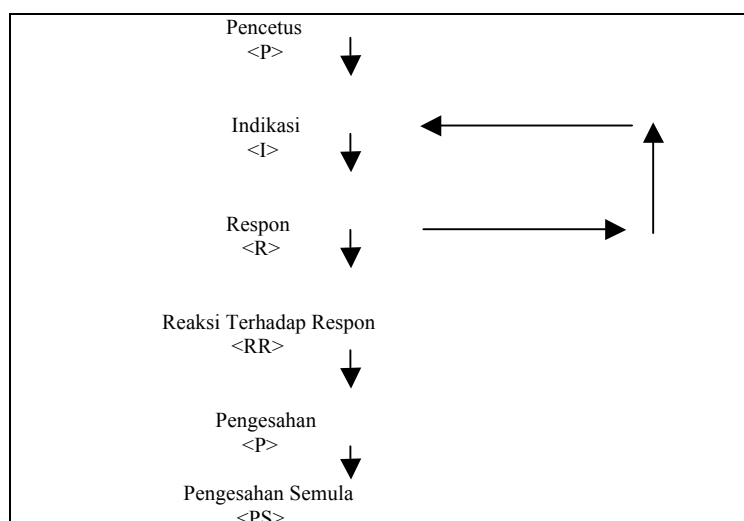


RAJAH 2. Model Perundingan Makna dalam Komunikasi Mediasi Komputer

Smith (2003) mendapati bahawa fasa reaksi terhadap respon dalam rundingan komunikasi mediasi komputer (KMK) bersifat lebih dinamik daripada apa yang pernah dilaporkan dalam kajian sebelum ini. Dapatan beliau menunjukkan kecenderungan yang kuat oleh pelajar untuk menjalankan rundingan dengan baik sehinggalah melepasi fasa reaksi terhadap respon. Justeru itu Smith mengenal pasti dua fasa tambahan dalam KMK dengan merujuknya sebagai pengesahan dan pengesahan semula.

Zhao (2010) telah menjalankan kajian terhadap penggunaan SK dan perundingan makna dalam teks laman sembang dan persidangan video. Dapatan kajian beliau menunjukkan bahawa kedua-dua mod laman sembang dan persidangan video merupakan alat yang berguna untuk membantu perundingan makna dan memudahkan pemerolehan bahasa kedua. Namun demikian, laman sembang dilihat berpotensi untuk menggalakkan pemerolehan leksikal.

Rajah di bawah menunjukkan Model Zhao (2010) yang telah dipermudahkan daripada model Smith (2003).



RAJAH 3. Model Perundingan Makna (Zhao)

Penggunaan SK dalam perundingan makna digunakan secara meluas oleh pelajar bahasa asing. Terdapat beberapa pendekatan yang telah digunakan dalam kajian terhadap SK. Tarone (1976), lebih memberi tumpuan terhadap desakan interaksi sementara Faerch dan Kasper (1980) mengkaji SK dari sudut pendekatan psikolinguistik yakni merujuk kepada perancangan, tabiat dan matlamat pelajar. Ramai sarjana dalam bidang SK telah menyatakan bahawa pelajar boleh menggunakan SK untuk menyelesaikan masalah linguistik mereka dengan bertutur dalam bentuk yang lebih difahami (Ansarin & Syal 2000; Bialystok 1990; Faerch & Kasper 1983<sup>a</sup>, 1984; Rababah, 2003). Hal ini demikian kerana peranan SK adalah untuk menjayakan komunikasi.

Menurut Nakatani (2010), pandangan interaksional memberi tumpuan kepada interaksi dan rundingan makna antara interlokuter. Menurut pandangan ini, SK dianggap tidak hanya sebagai fenomena penyelesaian masalah untuk mengatasi gangguan komunikasi tetapi juga berfungsi sebagai wacana pragmatis untuk menyampaikan mesej. Tarone (1983) menggunakan pandangan pendekatan interaksional dalam kajiannya dengan memfokuskan kepada bagaimana interlokuter menggunakan keupayaan linguistik mereka untuk menghadapi masalah dalam komunikasi sebenar. Taksonomi yang dikemukakan oleh Tarone telah mempengaruhi sebahagian besar kajian awal terhadap SK. Pengkaji-pengkaji lain telah mengadaptasikan taksonomi beliau dan turut memperkenalkan strategi komunikasi yang lain (Paribakht, 1985).

### OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji bagaimanakah perundingan makna berlaku semasa pelajar dan penutur natif bahasa Sepanyol berkomunikasi. Selain itu, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti apakah strategi komunikasi yang digunakan oleh pelajar dalam rutin perundingan makna tersebut.

### PERSOALAN KAJIAN

Pelajar bahasa asing di Malaysia biasanya berhadapan dengan kekangan peluang untuk bertutur dalam bahasa asing yang dipelajari. Hal ini berlaku kerana jarak di antara pelajar dan negara natif adalah jauh. Selain itu, tidak ramai penutur natif yang berada di negara ini berhubung dengan pelajar-pelajar ini. Sekiranya mereka mempunyai peluang tersebut,

mereka perlu untuk menggunakan hampir semua kemahiran bahasa yang dipelajari untuk mengekalkan interaksi. Memandangkan pengetahuan linguistik bahasa sasaran mereka yang terhad maka mereka perlu mencari jalan untuk mengelakkan interaksi terhalang. Pelajar ini meneroka strategi yang boleh digunakan untuk kesinambungan perbualan. Kajian ini dijalankan bagi menjawab persoalan-persoalan berikut:

- i. Bagaimanakah rutin perundingan makna dalam komunikasi mediasi komputer secara KMK-S berlaku?
- ii. Apakah strategi komunikasi yang digunakan oleh pelajar dalam setiap rutin perundingan makna ini.

## METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini merupakan sebuah kajian kualitatif yang menganalisis data yang diperolehi daripada interaksi pelajar bersama penutur natif bahasa Sepanyol dalam laman sembang atas talian dari tiga buah universiti iaitu Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Utara Malaysia dan Universiti Putra Malaysia. Universiti ini dipilih setelah sinopsis bagi setiap kursus bahasa Sepanyol dibandingkan. Hasil perbandingan tersebut menunjukkan bahawa ketiga-tiga buah universiti tersebut mempunyai hampir 80% persamaan dari segi sinopsis kursus. Memandangkan kajian ini merupakan sebuah kajian terhadap analisis interaksi, maka penyertaan pelajar dalam situasi KMK-S khususnya dalam laman sembang adalah sumber utama pungutan data

Pengkaji menggunakan tugas perbincangan bebas atau *free discussion*. Tugas ini dapat mewujudkan persekitaran yang tenang dan dapat menghasilkan data yang lebih realistik yakni bukanlah perbualan yang sengaja direka atau terikat kepada topik tertentu. Walaupun interaksi ini merupakan interaksi bebas, namun kebanyakan topik adalah berkisar kepada perkenalan, maklumat peribadi, hobi, budaya, makanan dan tempat-tempat menarik untuk dilawati.

Data yang diperolehi adalah daripada interaksi laman sembang atas talian yang dijalankan di makmal komputer universiti. Pelajar diberi masa selama dua jam untuk menjalankan aktiviti sembang maya. Pada awalnya, pengkaji menjelaskan tujuan aktiviti ini dijalankan. Seterusnya pengkaji menjelaskan prosedur untuk memasuki laman sesawang atas talian iaitu [www.latinchat.com](http://www.latinchat.com). Laman sesawang ini membenarkan pelajar memilih rakan sembang mengikut negara yang dikehendaki. Setelah memilih negara yang dikehendaki, pelajar menulis nama samaran mereka dan mula memasuki tettingkap laman sembang. Setelah mendapat rakan sembang yang difikirkan sesuai (dengan dibantu oleh pengkaji), pelajar dan penutur natif akan beralih ke laman sembang persendirian (*private*) di mana hanya mereka berdua sahaja yang akan berinteraksi.

Apabila selesai berinteraksi, teks sembang maya ini akan dicetak untuk tujuan penganalisan. Seterusnya penyelidik melakukan pengesanan SK yang digunakan dalam data perbualan ini. Data kajian akan dikod mengikut nama universiti, tahap kecekapan bahasa pelajar dan juga nombor bilangan pelajar mengikut urutan yang ditetapkan, contohnya UKM/1/4. Pengkaji juga akan membuat temu janji pada masa yang dipersetujui bersama untuk menerangkan bentuk-bentuk strategi yang telah digunakan oleh pelajar dan sekiranya terdapat keraguan, penjelasan daripada pelajar akan digunakan untuk tujuan penganalisan.

Pengkaji turut melihat rutin perundingan makna dalam data perbualan ini. Rutin ini mengandungi dua bahagian iaitu pencetus dan resolusi. Resolusi mempunyai tiga fasa iaitu indikasi, respon dan reaksi terhadap respon (Varonis & Gass, 1985) dan dua lagi fasa tambahan mengikut model Smith (2003) dan Zhao (2010), iaitu pengesahan dan pengesahan semula. Pengkaji membincangkan rutin perundingan ini untuk melihat bagaimanakah pelajar menyelesaikan masalah interaksi mereka dengan menggunakan model interaksi perundingan

yang direkabentuk oleh Varonis dan Gass (1985), Smith (2003) dan Zhao (2010). Analisis kajian pada peringkat ini akan melihat penggunaan SK dalam rutin perundingan makna antara pelajar dan penutur natif bahasa Sepanyol.

### RESPONDEN KAJIAN

Responden kajian ini terdiri daripada pelajar universiti awam di Malaysia. Mereka terdiri daripada 20 orang pelajar Universiti Putra Malaysia (UPM), 20 orang pelajar Universiti Utara Malaysia (UUM) dan 20 orang pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Pemilihan tiga universiti ini adalah kerana ketiga-tiga universiti ini menawarkan kursus elektif bahasa Sepanyol. Jumlah keseluruhan pelajar adalah seramai 60 orang. Kesemua data daripada 60 orang pelajar ini dianalisa. Pemilihan pelajar adalah dengan kerjasama pensyarah yang mengendalikan kursus bagi semester tersebut. Hanya pelajar yang benar-benar berminat untuk dijadikan responden kajian sahaja yang dipilih. Selain itu, keupayaan pelajar dalam kemahiran bahasa ini juga diambil kira. Pelajar yang didapati tidak mencapai tahap kecekapan bahasa yang sesuai dengan kajian ini tidak akan dipilih. Tahap kecekapan bahasa pelajar ditentukan daripada ujian yang telah dijalankan oleh pensyarah kelas terbabit. Oleh yang demikian pemilihan pelajar bergantung sepenuhnya atas persetujuan dan nasihat pensyarah kursus ini.

### DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Kebanyakan penggunaan SK dimulai dengan indikasi yang menunjukkan ketidakfahaman pelajar terhadap apa yang dimaksudkan oleh penutur natif. Justeru itu, setiap interaksi menggambarkan terdapatnya proses perundingan. Modifikasi interaksi yang berlaku melibatkan suatu rutin perundingan iaitu pencetus dan resolusi.

Bagi membincangkan penggunaan SK dalam rutin perundingan makna, pengkaji akan memberikan contoh-contoh petikan perbualan pelajar bersama penutur natif. Petikan ini dipilih untuk dianalisis kerana rutin perundingan makna berlaku sekurang-kurangnya pada fasa reaksi terhadap respon.

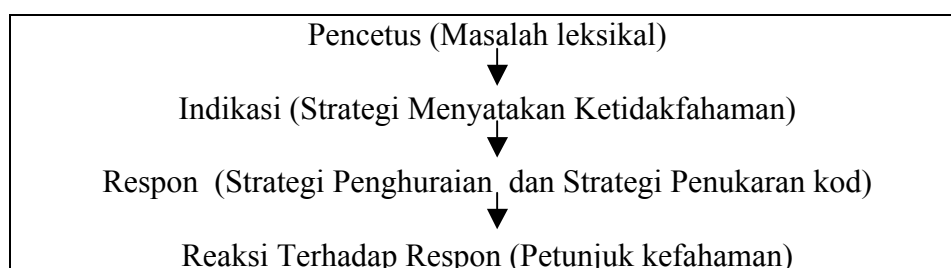
Contoh petikan di bawah menunjukkan bagaimana pencetus dan resolusi berlaku.

#### Petikan UKM/1/4

- (01) N: te gusta el **castellano**? (Pencetus)  
<awak suka *castellano*?>
- (02) P: Castellano (Indikasi)  
**Que significa?** (Strategi Menyatakan Ketidakfahaman)  
<castellano>  
<apakah maknanya>
- (03) N: **Castellano es el idioma que hablo** (Respon)  
**El espanol** (Strategi Penghuraian)  
**Spanish.** (Strategi Penukaran Kod)  
<Castellano adalah bahasa yang saya gunakan>  
<Bahasa Sepanyol>  
<Spanish>
- (04) P: **oo jeje si si** (Reaksi Terhadap Respon)  
<oo hehe [ketawa] ya ya>

Petikan UKM/1/4 menunjukkan bahawa penutur natif mencetuskan ketidakfahaman pelajar apabila item leksikal *castellano* (giliran 01) tidak difahami oleh pelajar. Justeru itu

pelajar mengulang semula item leksikal tersebut dan mula bertanya apakah maksudnya (giliran 2). Tindakan pelajar ini dikategorikan sebagai indikasi kepada permasalahan. Untuk menangani masalah ini pelajar menggunakan strategi menyatakan ketidakfahaman. Strategi ini memberi isyarat kepada penutur natif bahawa terdapat permasalahan dipihak pelajar dan penutur natif diharapkan dapat menjelaskannya agar dapat difahami oleh pelajar. Penutur natif memberi respon terhadap indikasi tersebut dengan menggunakan strategi penghuraian iaitu menghuraikan apakah yang dimaksudkan dengan item leksikal *castellano*. Untuk mengukuhkan lagi pemahaman pelajar, penutur natif turut menggunakan strategi penukaran kod iaitu menyatakan maksud leksikal tersebut dalam bahasa Inggeris untuk memudahkan pemahaman pelajar (giliran 03). Pelajar memberi reaksi terhadap respon penutur natif ini dengan ketawa (*jeje*) dan mengiakan (*si si*) yang menandakan bahawa beliau faham apa yang dimaksudkan oleh penutur natif. Secara ringkasnya rutin ini dapat digambarkan seperti rajah di bawah:



RAJAH 4. Rutin Perundingan Makna antara Pelajar dan Penutur Natif

Dalam petikan perbualan UKM/1/4, pencetus terhasil apabila terdapatnya masalah leksikal. Strategi menyatakan ketidakfahaman juga bertindak sebagai indikasi. Strategi penghuraian dan penukaran kod pula bertindak sebagai respon. Petunjuk kefahaman (ketawa dan mengiakan) bertindak sebagai reaksi terhadap respon. Perundingan ini dianggap berjaya kerana mencapai maksud yang diharapkan. Sebagaimana yang dijelaskan sebelum ini, fasa pengesahan dan pengesahan semula merupakan fasa pilihan sahaja. Tanpa kehadiran dua fasa jenis ini, pelajar dan penutur natif masih dapat menjayakan komunikasi. Sungguhpun demikian, tidak semua perundingan berjaya terutama sekali apabila penutur dan interlokuter bersikap pasif dalam komunikasi. Antara faktor yang menyebabkan kegagalan adalah apabila pelajar atau penutur natif menghentikan perundingan. Contoh di bawah menunjukkan bagaimana fasa ditamatkan hanya pada fasa indikasi.

#### Petikan UUM/3/26

- (01) N: **para que estás aprendiendo español** (Pencetus morfosintaktik)  
 <Untuk apakah awak belajar bahasa Sepanyol>
- (02) P: en universidad... **que hora es?** (Indikasi)  
 <di universiti...pukul berapa sekarang?> (Strategi Pengelakan Topik)
- (03) N: aquí son las 8.20 de la mañana. Y alla?  
 <Di sini pukul 8.20 pagi. Di sana?>
- (04) P: 10.30 de noche  
 < 10.30 malam>

Contoh di atas (UUM/3/26), menunjukkan bahawa sekiranya perundingan berakhir pada fasa indikasi, maka perundingan ini tidak berjaya. Hal ini berlaku kerana kerana kedua-dua interlokuter mengabaikan pencetus yang terhasil. Walaupun pada awalnya P cuba untuk menguji hipotesisnya dengan memberi jawapan (giliran 02) namun, percubaan ini tidak



berjaya kerana P menggunakan strategi pengelakan topik. Strategi pengelakan topik ini digunakan oleh pelajar agar dapat meneruskan perbualan tetapi dalam topik lain yang sesuai dengan keupayaan linguistik beliau. Pengabaian terhadap indikasi yang dihasilkan mengakibatkan kegagalan dalam perundingan.

Apabila perundingan yang berakhir pada fasa indikasi tidak menunjukkan kejayaan, maka penutur perlu meneruskan perundingan kepada sekurang-kurangnya fasa respon. Varonis dan Gass (1985) dan Smith (2003) menyatakan bahawa perundingan yang lengkap perlu sekurang-kurang sampai ke fasa respon untuk menjayakan perundingan.

Contoh di bawah (UUM/3/11), menunjukkan bagaimana perundingan berakhir di fasa respon.

### **Petikan UUM/3/11**

- (01) P: tienes facebook?  
<adakah awak mempunyai facebook?>
- (02) N: no, no tengo  
<tidak, tidak ada>
- (03) P: ☹
- (04) N: y que estudias?  
<apakah yang awak belajar>
- (05) P: facebook es **diversion** (Pencetus Leksikal)  
<facebook adalah menarik>
- (06) N: por que? Como diversion? (Indikasi)  
(Strategi Meminta Kepastian)  
<kenapa? Mengapa menarik>
- (07) P: que conecta con la otra parte del mundo (Respon)  
< kerana menghubungkan dengan bahagian lain dunia>
- (08) N: **No tienes clase hoy** (Strategi Pengelakan Topik)  
<awak tidak ada kelaskah hari ini>
- (09) P: si tengo  
<ya ada>

Dalam perundingan di dalam petikan UUM/3/11, pelajar telah mencetuskan permasalahan (giliran 05) apabila menggunakan item leksikal “diversión”. Hasil temubual, pelajar memaklumkan bahawa item leksikal yang ingin digunakan adalah “*divertido*” (menyeronokkan). Penutur natif menunjukkan indikasi bahawa beliau kurang faham terhadap apa yang dimaksudkan oleh pelajar dengan menggunakan strategi meminta kepastian. Justeru itu, pelajar memberi penjelasan mengapa penggunaan *facebook* menyeronokkan. Penggunaan SK menjurus kepada respon yang relevan terhadap permasalahan tersebut. Sungguhpun demikian, tanpa fasa reaksi terhadap respon, persefahaman yang dicapai sukar untuk dibuktikan.

Perundingan yang berakhir pada fasa reaksi terhadap respon biasanya memberi bukti bahawa interlokuter berjaya berunding makna yang diinginkan. Untuk sampai ke fasa ini kerjasama di antara pelajar dan penutur natif diperlukan agar maksud yang diinginkan tercapai.

Contoh petikan di bawah (UPM/3/8) menunjukkan bagaimana rundingan berakhir dengan fasa ini.

### Petikan UPM/3/8

- (01) N: Oye, tienes cam  
<Awak ada kamera>
- (02) P: si...pero mi camara no funciona bien  
<ya...tetapi kamera saya tidak berfungsi dengan baik>
- (03) N: ok  
<ok>
- (04) P: tengo que llevar de vuelta al centro de servicio  
< Saya perlu membawanya sekali lagi ke pusat servis>
- (05) N: cuando tu computadora portátil esta bien, chateamos  
**atraves de webcam** (Pencetus)  
<apabila komputer riba awak telah dibaiki, kita boleh berbual melalui kamera web>
- (06) P: **no te entiendo** (Indikasi)  
(Strategi Menyatakan Ketidakhahaman)  
<saya tidak faham>
- (07) N: **hablamos cuando tienes cam** (Respon)  
<kita berbual apabila awak mempunyai kamera>
- (08) P: **oh ok** (Reaksi terhadap respon)

Dalam contoh petikan UPM/3/8, pada giliran 05, penutur natif telah menggunakan kata kerja *chateamos* (kita berbual) yang mencetuskan permasalahan kepada pelajar. Indikasi yang diberikan oleh pelajar ialah dengan menyatakan ketidakfahaman tentang apakah yang dimaksudkan oleh penutur natif (giliran 06). Untuk merungkaikan permasalahan ini, penutur natif menggunakan katakerja lain iaitu *hablamos* (giliran 07). Dengan menggunakan kata kerja kala kini, pelajar dapat memahami dengan lebih mudah kerana kata kerja *hablar* lebih sering digunakan dalam kelas pembelajaran berbanding dengan kata kerja *chatear*. Perundingan ini dianggap berjaya kerana berakhir pada fasa reaksi terhadap respon di mana pelajar menunjukkan beliau faham apa yang dimaksudkan oleh penutur natif.

Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa tidak semua perundingan berakhir pada fasa pengesahan dan pengesahan semula. Kadangkala fasa ini tidak diperlukan untuk menjayakan komunikasi. Contoh di bawah (UUM/3/33), menunjukkan bagaimana interaksi berakhir pada fasa ini.

### Petikan UUM/3/33

- (01) P: Cuantos idiomas hablar  
<Berapa bahasakah yang awak tahu>
- (02) N: español y **catalán**, pero el catalán no me gusta. Y esto aprendiendo ingles.  
(Pencetus Leksikal)  
<bahasa sepanyol, Catalan, tetapi saya tidak suka bahasa Catalan. Oleh itu saya belajar bahasa Inggeris>
- (03) P: **Catalán??** (Indikasi)  
<Catalán??>
- (04) N: **si, en españa hay una región que se llama cataluna y hablan Catalán.** (Respon)  
<ya, di negara Sepanyol terdapat sebuah kawasan yang bernama cataluna dan mereka bertutur bahasa Catalán.>
- (05) P: **Ok. En espana?** (Reaksi terhadap respon)  
(Strategi Meminta Kepastian)  
<Ok. Di negara Sepanyol?>

- (06) N: **si** (Pengesahan)  
 <ya>
- (07) P: interesante  
 <menarik>
- (08) N: **en españa se habla español, catalán, valenciano, gallego y vasco.** (Pengesahan Semula)  
 <di negara Sepanyol bahasa yang dituturkan ialah bahasa Sepanyol, catalan, valenciano, gallego dan vasco.>

Petikan UUM/3/33 menunjukkan interaksi yang berakhir pada fasa pengesahan semula. Memandangkan fasa pengesahan dan pengesahan semula merupakan fasa pilihan, maka pada fasa reaksi terhadap respon, kejayaan rundingan telah dapat dikesan. Pencetus berlaku pada giliran 02 apabila penutur natif menggunakan item leksikal yang tidak difahami oleh pelajar. Item leksikal ini merujuk kepada kata nama khas yang digunakan untuk menjelaskan salah satu bahasa yang terdapat di negara Sepanyol. Memandangkan pelajar tidak memahami maksud item leksikal tersebut, beliau cuba untuk mendapatkan kepastian yang lebih lanjut terhadap item leksikal itu (giliran 03). Seterusnya, penutur natif memberi respon dengan menjelaskan bahawa di negara Sepanyol terdapat sebuah wilayah yang bernama Cataluña dan penduduk di situ menggunakan bahasa Catalan (giliran 04). Ekspresi 'ok' menunjukkan bahawa pelajar mula memahami apa yang dimaksudkan oleh penutur natif. Namun demikian pelajar masih ingin mendapatkan kepastian. Oleh itu, penutur natif telah memberikan pengesahan dan pengesahan semula terhadap perkara ini.

#### PENGUNAAN STRATEGI KOMUNIKASI DALAM RUTIN PERUNDINGAN MAKNA

Kajian yang dijalankan oleh Varonis dan Gass (1985b) dan Porter (1986) menunjukkan bahawa bahasa yang dihasilkan dalam pertuturan pelajar telah membuka peluang kepada perundingan makna. Contohnya, modifikasi interaksional digunakan untuk menghasilkan pemahaman bersama. Semasa perundingan dijalankan, pelajar menggunakan strategi komunikasi tertentu sebagai alat untuk mencapai pemahaman bersama. Namun demikian terdapat perbezaan penggunaannya mengikut tahap kecekapan bahasa pelajar.

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan jumlah dan penggunaan SK mengikut tahap kecekapan bahasa. Secara keseluruhannya penggunaan SK dalam perbualan 60 orang pelajar adalah seperti di bawah:

JADUAL 1. Jenis dan Bilangan Strategi Komunikasi Mengikut Tahap Kecekapan Bahasa Pelajar

Jenis-jenis Strategi		Tahap I	Tahap II	Tahap III
Strategi Pengelakan	Strategi Pengelakan Topik	10	10	3
	Strategi Meninggalkan Mesej	6	4	1
Strategi Parafrasa	Strategi Penghampiran	49	56	55
	Strategi Mencipta Perkataan	8	11	17
	Strategi Penghuraian	2	3	6
Strategi Pemindahan Secara Sedar	Strategi Terjemahan Secara Literal	14	15	33
	Strategi Penukaran Kod	43	23	15
Strategi Rayuan Kerjasama	Strategi Meminta Penjelasan	45	20	16
	Strategi Menyatakan Ketidakhafahaman	34	23	15
Strategi Penggunaan Para-Linguistik	Strategi Meminta Kepastian	7	10	16
	Strategi Menggunakan Tanda Baca	12	7	5
	Strategi Menggunakan Emotikon	42	28	9
<b>Jumlah</b>		<b>272</b>	<b>210</b>	<b>191</b>
<b>Jumlah Keseluruhan : 673</b>				

Dapatan ini menyokong penemuan Labarca dan Khanji (1986), Poulisse dan Schils (1989) dan Liskin-Gasparo (1996) yang menyatakan terdapatnya penurunan bilangan penggunaan SK oleh pelajar yang mempunyai tahap kemahiran yang tinggi. Kajian ini menunjukkan pelajar Tahap 1 telah menggunakan strategi komunikasi sebanyak 272 kali, pelajar Tahap II sebanyak 210 kali dan pelajar Tahap III pula sebanyak 191 kali. Bilangan penggunaan strategi komunikasi sama ada banyak atau sedikit mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor. Antaranya ialah, pelajar yang mempunyai tahap kecekapan bahasa yang mencukupi akan dapat melahirkan item leksikal yang diperlukan dengan lebih mudah kerana mengenali banyak leksikal dan dapat menggunakannya dengan lebih cekap. Pemilihan leksikal juga adalah berbeza di antara pelajar yang mempunyai tahap kecekapan yang tinggi berbanding pelajar tahap kecekapan yang rendah. Hal ini demikian kerana pelajar tahap rendah perlu menumpukan kepada proses interaksi itu sendiri. Fenomena ini dianggap biasa kerana keupayaan linguistik pelajar tahap tinggi sudah tentu lebih mantap berbanding pelajar tahap rendah. Faktor ini mengurangkan jurang di antara bahasa pelajar dengan bahasa penutur natif.

Kajian turut menunjukkan bahawa pelajar dan penutur natif melakukan perundingan semasa berinteraksi dalam persekitaran KMK-S. Tujuan perundingan adalah untuk mencapai maksud yang diinginkan. Perundingan ini juga melibatkan penggunaan SK tertentu. Namun demikian terdapat perundingan yang dapat menjayakan komunikasi dan juga sebaliknya. Petikan UPM/2/13 menunjukkan bagaimana perundingan menjayakan komunikasi.

### Petikan UPM/2/13

- (01) P: estudio biología  
<Saya belajar biologi>
- (02) N: **y que es lo que mas te gusta** (Pencetus global)  
<apakah yang awak paling suka tentangnya>
- (03) P: oh, **escuchar música** (Indikasi <Ii>)  
<oh, mendengar muzik>
- (04) N: **de tu carrera de biología te gusta escuchar música??** (Respon)  
(Strategi Meminta Kepastian)  
<dari kerjaya awak dalam bidang biologi, awak suka dengar muzik??>
- (05) P: **yo no comprendo. Perdón** (Indikasi <Iii>)  
(Strategi Menyatakan Ketidakfahaman)  
<Saya tidak faham. Maaf>
- (06) N: que lo que más te gusta de tu carrera de biología (Respon)  
(Strategi Penghuraian)  
<apakah yang awak paling suka dalam bidang biologi>
- (07) P: **oh...me gusta animales** (Reaksi terhadap Respon)  
<oh...saya sukakan haiwan>

Dalam contoh petikan UPM/2/13, ujaran yang dihasilkan oleh penutur natif “*y que es lo que mas te gusta*” (giliran 02) berfungsi sebagai pencetus dalam rutin perbualan ini. Pencetus global merupakan keadaan di mana keseluruhan mesej tidak difahami atau bermasalah. Dalam contoh ini didapati bahawa pelajar memahami maksud leksikal “*gusta*” tetapi gagal memahami kandungan keseluruhan soalan tersebut.

Contoh ini menunjukkan penutur natif dan pelajar sedang berbual tentang bidang yang dipelajari oleh pelajar iaitu biologi. Pelajar telah memberikan respon yang tidak tepat dengan menyatakan ‘*oh, escuchar música*’ (giliran 03). Respon ini dikategorikan sebagai indikasi pertama yang menunjukkan terdapat permasalahan pemahaman di pihak pelajar kerana jawapan yang diberikan tidak menepati soalan yang ditanya oleh penutur natif.

Seterusnya, penutur natif memberi respon dengan bertanya semula adakah dalam bidang biologi pelajar suka akan muzik (giliran 04). Pelajar menggunakan SK dengan menyatakan bahawa beliau tidak faham apakah yang dimaksudkan oleh penutur natif dan memohon maaf. Tindakan pelajar ini dikategorikan sebagai indikasi kedua yang menunjukkan terdapat permasalahan pemahaman dalam perbualan itu. Justeru itu penutur natif mengulanginya semula tetapi dengan menggunakan ujaran yang lebih panjang untuk menerangkan maksud soalan yang dikemukakan tadi. SK yang digunakan dalam situasi ini merupakan strategi penghuraian.

Pelajar seterusnya memberikan reaksi terhadap respon dengan memberi jawapan yang sesuai dengan soalan iaitu mengatakan '*oh...me gusta animales*' (Giliran 07). Ekspresi "*oh*" menunjukkan bahawa pelajar mulai faham apa yang dimaksudkan oleh penutur natif.. Perundingan ini dianggap berjaya kerana pelajar akhirnya memahami apa yang dimaksudkan oleh penutur natif.

Dalam petikan perbualan ini, pelajar juga didapati menggunakan SK menyatakan ketidakfahaman pada fasa indikasi sementara penutur natif menggunakan strategi penghuraian pada fasa respon agar ujarannya lebih mudah difahami oleh pelajar. Justeru itu, SK komunikasi dianggap boleh berfungsi sebagai indikasi mahupun sebagai respon dalam sesebuah rutin perundingan.

Sungguhpun rutin perundingan adalah untuk mendapat persetujuan pemahaman namun, tidak semua pergerakan rutin dan penggunaan SK mampu mencapai maksud yang diinginkan. Terdapat juga keadaan di mana perundingan demi perundingan berlaku namun malangnya tidak mencapai maksud yang diharapkan. Contoh di dalam petikan UKM/1/13 menunjukkan bagaimana rutin atau tatacara perundingan dalam perbualan tetapi tidak menjayakan komunikasi.

### Petikan UKM/1/13

- (01) N: **que te parece si mañana nos vemos** (Pencetus global)  
<apa pandangan awak jika esok kita bertemu>
- (02) P: **oh** (Indikasi <Ii>)  
<oh>
- (03) N: **sí que hora tienes alla. Coordinemos para vernos mañana** (Respon <Ri>)  
(Strategi Penghuraian)  
<ya pukul berapa di sana sekarang. Kita aturkan untuk pertemuan esok>
- (04) P: **sí** (Indikasi <Iii>)  
<ya>
- (05) N: **A que hora?** (Respon <Rii>)  
<pada pukul berapa>
- (06) P: **vamos a charlar pronto ok? ☺** (Indikasi <Iiii>)  
<kita akan berbual nanti ok? ☺>
- (07) N: **bueno coordinemos que ya me voy** (Respon <Riii>)  
<baiklah kita aturkan sebab saya akan pergi sekarang>
- (08) P: **adiós** (Reaksi terhadap respon)  
<selamat tinggal>

Perbualan untuk petikan UKM/1/13 menunjukkan bahawa penutur natif ingin berbincang dan menetapkan bilakah masa mereka akan berbual lagi dalam laman sembang ini. Ujaran penutur natif "*que te parece si mañana nos vemos*" (giliran 01) tidak dapat difahami sepenuhnya oleh pelajar kerana jawapan '*oh*' (giliran 02) yang diberikan merupakan indikasi bahawa terdapat permasalahan di pihaknya dan ekspresi '*oh*' menunjukkan ketidakfahamannya. Penutur natif memberi respon dengan menggunakan strategi penghuraian

iaitu dengan menyatakan “*si que hora tienes alla. Coordinemos para vernos mañana*” (giliran 03) telah dijawab dengan hanya satu patah perkataan sahaja iaitu “*si*” oleh pelajar tanpa penjelasan selanjutnya. Jawapan pelajar yang sangat minima ini tidak menjawab soalan yang dikemukakan oleh penutur natif. Justeru itu, penutur natif sekali lagi bertanya “*A que hora?*” (giliran 05) namun, jawapan yang diberi oleh pelajar agak samar dengan hanya mengujarkan “*vamos a charlar pronto ok*” (giliran 06).

Penutur natif sekali lagi menegaskan bahawa dia akan menamatkan perbualan dan adalah lebih baik jika mereka dapat menetapkan bilakah mereka akan bertemu lagi di laman sembang (giliran 07). Pelajar memberikan reaksi dengan mengucapkan selamat tinggal. Dalam contoh ini, tiada ujaran yang menunjukkan pelajar memahami apa yang dimaksudkan oleh penutur natif. Justeru itu pengkaji merumuskan bahawa rutin perundingan dalam perbualan ini menunjukkan kegagalan. Kegagalan berlaku kerana pelajar tidak mampu untuk menggunakan SK yang sesuai sebagai usaha untuk kelangsungan perbualan.

Sumbangan pelajar dalam perbualan adalah perlu untuk membantu penutur natif memahami permasalahannya. Namun, sumbangan pelajar yang sangat minima menyebabkan tiada perundingan berlaku. Walaupun terdapat tiga kali kekerapan indikasi yang ditunjukkan terhadap ketidakfahaman tersebut namun ianya tidak memadai kerana pelajar tidak menggunakan sebarang strategi komunikasi. Tanpa penggunaan SK, tiada perundingan dapat diteruskan untuk merungkai permasalahan.

Elemen rutin perundingan yang ditemui dalam kajian ini menyokong penemuan Smith (2003). Beliau mengatakan bahawa terdapat pengasingan rutin perundingan dalam interaksi KMK-S. Rutin perundingan dalam perbualan biasanya bermula dengan pencetus dan diikuti dengan indikasi kepada ketidakfahaman, respon dan reaksi terhadap respon. Namun, dalam KMK-S, respon berlaku selepas dua atau tiga kali pengulangan indikasi. Justeru itu, Smith (2003) membahagikan indikasi kepada indikasi pertama, kedua dan ketiga (sekiranya ada) sehinggalah fasa respon muncul. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa bukan hanya indikasi dihasilkan secara berulang-ulang tetapi fasa respon juga. Proses perundingan ini adalah berbeza dalam rutin perbualan biasa (bersemuka) kerana fasa indikasi dan respon kadangkala muncul jauh daripada pencetus awal yang dihasilkan. Keupayaan penutur untuk skrol semula dan melihat kembali log perbualan laman sembang membenarkan fenomena ini berlaku.

Petikan di bawah (UUM/2/16) menunjukkan bagaimana strategi komunikasi digunakan dalam rutin perbualan KMK-S.

#### **Petikan UUM/2/16**

- (01) N: **para que estas aprendiendo español?** (Pencetus <Pi>  
< untuk apa awak mempelajari bahasa Sepanyol?>
- (02) P: **en universidad...** que hora es? (Indikasi Ii)  
<di universiti... pukul berapa sekarang? >
- (03) N: aquí son las 8:20 de la mañana. Y alla?  
<Di sini pukul 8.20 pagi. Di sana?>
- (04) P: 10:30 de noche  
< 10.30 malam>
- (05) N: **dime luna. Que haces en tu tiempo libre?** (Pencetus <Pii>  
<Beritahu saya bulan. Apa yang awak lakukan pada waktu lapang?>
- (06) P: **estudiante.** Tu? (Indikasi Iii) (Strategi Penghampiran)  
<pelajar. awak?>
- (07) N: **Pero te pregunto que haces aparte de estudiar o sea si tienes algún jovi?**  
(Respon <Ii>) (Strategi penghuraian)

- <Tetapi saya tanya awak, apa yang awak lakukan selain belajar. dengan kata lain adakah awak mempunyai hobi?>
- (08) P: **ooo...** (Indikasi Iiii)  
(09) N: **cuales son tus jovies** (Respon Rii)  
<apakah hobi awak>
- (10) P: **tu comes?** (Indikasi Iiv)  
(Strategi Menukar Topik)
- (11) N: **claro que si. Me gusta la comida china, la argentina y por su puesto ma mexicana. Y tu?** (Respon Riii)/  
(Pencetus Piii)  
< sudah tentu ya. Saya suka makanan cina, argentina dan sudah pasti makanan mexico. Awak pula?>
- (12) P: **wat u mean? I can't understand** (Indikasi Iv)  
(Strategi Menyatakan Ketidakhafahaman)
- (13) N: **Me preguntas que si como. ¿Te refieres a alimento o seafood?** (Respon)  
(Strategi Meminta Kepastian)
- (14) P: **seafood** (Reaksi Terhadap Respon)
- (15) N: aja

Dalam petikan UUM/2/16, penutur natif telah menghasilkan ujaran (Giliran 01) yang merupakan pencetus kepada permasalahan. Indikasi kepada permasalahan ini dikenalpasti apabila pelajar memberikan jawapan yang tidak menepati soalan (giliran 02). Dalam masa yang sama pelajar telah menukar topik perbualan kepada topik yang lain yang difikirkan sesuai dengan keupayaannya. Interaksi dilihat berlaku dengan jayanya pada giliran 03 dan 04 kerana pelajar memilih topik yang mudah untuk meneruskan interaksi. Seterusnya penutur natif telah menyoal apakah yang dilakukan oleh pelajar pada waktu lapang (05). Soalan ini telah mencetuskan permasalahan pemahaman kerana terdapat penerangan yang menunjukkan bahawa perundingan perlu diteruskan untuk mencapai maksud yang diharapkan. Penutur natif yang menyedari situasi ini, memberi respon dengan menghuraikan semula apa yang dimaksudkannya (giliran 07). Reaksi terhadap respon giliran 08, 'ooo...' menunjukkan indikasi di mana perundingan masih perlu diteruskan. Respon pada giliran 09 merupakan respon kedua yang dihasilkan oleh penutur natif kerana beliau belum menerima jawapan yang dikehendaki daripada pelajar. Namun demikian pelajar telah sekali lagi menukar topik perbualan. Namun demikian topik ini telah mencetuskan indikasi baru dalam perbualan ini. Soalan 'tu comes' pada giliran 10 telah menimbulkan kesamaran kepada penutur natif apakah maksud sebenar soalan tersebut. Namun penutur natif cuba memberi jawapan dengan menghuraikan makanan kesukaannya sebagai percubaan untuk menguji pemahaman pelajar. Percubaan penutur natif ini telah menjadi pencetus ketiga dalam perbualan ini kerana indikasi ketidakfahaman telah ditunjukkan oleh pelajar pada giliran 12, pelajar menggunakan strategi menyatakan ketidakfahaman dengan cara menukar kod kepada bahasa Inggeris. Penutur natif akhirnya terpaksa memberi pilihan jawapan dalam usaha untuk menyelesaikan permasalahan ini untuk memudahkan pelajar memahami apa yang dimaksudkan.

Dapatan kajian ini telah mendapati bahawa SK digunakan oleh pelajar untuk berunding makna yang diingini. Elemen indikasi dan respon boleh berlaku berulang-kali dalam proses perundingan makna. Kadangkala pencetus kedua dihasilkan dalam perjalanan rutin perundingan tersebut. Hal ini demikian kerana teks laman sembang maya boleh dilihat semula sekiranya mereka terlepas pengambilan giliran yang sepatutnya. Pelajar dan penutur

natif boleh kembali kepada fasa pencetus mahupun resolusi. Hal ini membezakan perundingan makna dalam medium ini berbanding interaksi bersemuka (*face-to-face*).

Penggunaan SK yang sesuai dilihat dapat membantu perjalanan interaksi. Sekiranya perundingan berakhir pada fasa indikasi, maka perundingan ini tidak berjaya terutama sekali jika pelajar menggunakan strategi pengelakan topik untuk menangani pencetus permasalahan. Sungguhpun demikian, kebanyakan perundingan yang berakhir sekurang-kurangnya pada fasa respon dilihat mampu menjayakan perundingan makna dan menghasilkan pemahaman bersama.

Dapatan kajian turut menunjukkan bahawa strategi rayuan kerjasama (strategi meminta penjelasan, strategi menyatakan ketidakfahaman dan strategi meminta kepastian) digunakan sebagai indikasi dalam rutin perundingan makna. Strategi ini digemari terutamanya oleh pelajar Tahap 1 dan Tahap II kerana sifatnya yang mudah dan tidak mengelirukan. Pelajar yang berada di tahap tinggi tidak terkecuali turut menggunakannya terutamanya strategi meminta kepastian. Strategi ini lebih kepada permintaan terus yang ditujukan oleh pelajar kepada penutur natif. Sekiranya pelajar menyatakan ketidakfahamannya terhadap apa yang diperkatakan oleh penutur natif, maka pelajar akan mendapat respon positif apabila penutur natif membantu pelajar untuk menyelesaikan permasalahannya sama ada secara menghurai semula dengan lebih panjang lebar atau menggunakan item leksikal atau frasa yang hampir sama dengan apa yang dimaksudkan sebelum ini.

Strategi paralinguistik seperti penggunaan tanda baca juga digunakan pada fasa indikasi. Tujuannya adalah untuk memberi penegasan kepada ketidakfahaman yang wujud daripada pencetus permasalahan. Selain itu, strategi pengelakan iaitu strategi pengelakan topik dan strategi meninggalkan mesej turut digunakan pada fasa indikasi. Strategi jenis ini jarang digunakan pada fasa yang lain kerana sifatnya yang agak negatif.

Strategi parafrasa iaitu strategi penghampiran, strategi mencipta perkataan dan strategi penghuraian turut digunakan pada fasa respon. Hal ini kerana strategi dalam kategori ini lebih bersifat untuk memberi penjelasan dengan panjang lebar atau penggunaan item leksikal tertentu sebagai respon kepada indikasi permasalahan. Strategi pemindahan secara sedar iaitu strategi terjemahan secara literal dan strategi penukaran kod juga digunakan pada fasa ini. Namun demikian strategi jenis ini digunakan hanya jika penutur merasakan terlalu sukar untuk menjelaskan apa yang dimaksudkan sehinggakan kedua-dua penutur terpaksa menggunakan kod bahasa lain yang difahami oleh pelajar dan penutur natif.

Strategi menggunakan emotikon dilihat lebih banyak digunakan pada fasa reaksi terhadap respon di mana penutur memberi pengakuan bahawa beliau memahami apa yang dimaksudkan oleh rakan sembangnya. Hal ini demikian kerana strategi menggunakan emotikon mampu menggambarkan perasaan pelajar sama ada bersetuju, memahami atau gembira dengan respon yang telah diberikan. Selain itu, pelajar juga memberi respon yang untuk menyatakan kefahaman ataupun persetujuan terhadap apa yang dikatakan oleh penutur natif.

Dapatan kajian turut menunjukkan bahawa fasa indikasi dan respon boleh berlaku secara berulang-ulang dalam proses perundingan makna. Dalam mana-mana perundingan dalam KMK-S, pengulangan fasa indikasi dan respon berlaku sepanjang perbualan sehinggalah hasil diperolehi pada fasa reaksi terhadap respon. Dapatan kajian turut menunjukkan bahawa tidak semua perundingan berakhir dengan fasa pengesahan dan pengesahan semula. Perundingan yang tidak sampai ke fasa ini juga masih boleh menjayakan perundingan.



## KESIMPULAN DAN CADANGAN

Penggunaan SK dalam perundingan makna memainkan peranan penting untuk membolehkan pelajar menguruskan interaksi mereka ketika berhadapan dengan pencetus permasalahan. SK tidak hanya digunakan untuk menyelesaikan masalah tetapi juga untuk meningkatkan keberkesanan komunikasi. SK bukan sahaja digunakan untuk merapatkan jurang di antara pengetahuan linguistik dan sosiolinguistik bahasa asing di antara kedua-dua interlokuter tetapi juga untuk kelangsungan perbualan. Pelajar bahasa Sepanyol menggunakan SK sebagai alternatif untuk menangani masalah komunikasi. Justeru itu, pelajar dan penutur natif perlu bekerjasama membina persefahaman untuk mencapai matlamat komunikatif.

Berdasarkan dapatan kajian ini, pengkaji mendapati perkara yang perlu diberi perhatian adalah mendedahkan pelajar kepada penggunaan SK berbanding mengajar SK secara eksplisit. Hal ini penting untuk mewujudkan kesedaran kepada pelajar akan keberkesanan penggunaan SK untuk mengekal dan memastikan komunikasi tersebut berjaya. Namun demikian pendedahan sahaja tidak mencukupi untuk membolehkan mereka mengguna kepelbagaian SK tersebut kerana tidak semua SK ini perlu digunakan. Penggunaan SK secara berulang-ulang merupakan proses yang efektif untuk meningkatkan kecekapan komunikatif pelajar dalam dunia sebenar penutur bahasa sasaran. Pelajar perlu diberikan peluang menggunakan SK dalam tugas yang sesuai dengan konteks komunikasi bahasa sasaran yang sebenar.

Sekiranya para guru memilih untuk mewujudkan peluang menggunakan SK di dalam kelas, maka beberapa pendekatan perlu diambil. Antaranya ialah dengan mengadakan komuniti atau kumpulan pembelajaran di mana pelajar disediakan dengan peluang untuk menggunakan bahasa sasaran tersebut. Justeru itu secara tidak langsung mereka akan menguasai SK dan mempertingkatkan kecekapan komunikatif mereka. Selain itu, guru juga boleh memberi tugas komunikasi kepada pelajar agar dapat membangunkan kecekapan komunikatif mereka. Pemilihan topik yang menarik atau relevan kepada dunia sebenar penutur natif membolehkan pelajar berkongsi pendapat dan pandangan dalam perbualan yang lebih bermakna serta menggalakkan autonomi dalam interaksi lisan pelajar. Justeru itu, Guru perlu membimbing pelajar ke arah membangunkan kecekapan komunikatif ini.

Salah satu cara untuk menyediakan peluang sebenar penggunaan SK ialah dengan cara mengintegrasikan KMK-S ke dalam pembelajaran bahasa. KMK-S akan mendedahkan pelajar kepada sebanyak mungkin input bahasa asing dan memotivasikan mereka supaya menjadi lebih bersifat autonomi terhadap pembelajaran. Vahid (2008) dan Robertson (2003) menyatakan bahawa untuk memaksimumkan keberkesanan KMK dalam pembelajaran bahasa, guru-guru patut mengambil kira isu-isu berkaitan dengan tugas pembelajaran, pemantauan pembelajaran pelajar dan penilaian terhadap kemajuan bahasa asing yang dipelajari dengan teliti.

## RUJUKAN

- Andrioti, P. (2005). An outline of the role of communication strategies in interaction between L2 learners, Retrieved from <http://www.tesolgreece.com/nl/73/7308.html>.
- Arteaga, D., & Llorente, L. (2012). On the Importance of Circumlocution in the Spanish Language Classroom. *ELUA*, 26(1), 71-86.
- Bialystok, E., (1981). The Role of Conscious Strategies in Second Language Proficiency. *Modern Language Journal*, 65, 24-35.
- Bialystok, E., Fröhlich, M., (1980). Oral Communication Strategies for Lexical Difficulties. *Interlanguage Studies Bulletin Utrecht*, 5, 3-30.

- Blake, R. (2000). Computer Mediated Communication: A Window on L2 Spanish Inter Language. *Language Learning and Technology*. 4(1), 120-136.
- Blake, R. J., & Zyzik, E. C. (2003). Who's Helping Whom?: Learner/heritage-speakers' Networked Discussion in Spanish. *Applied Linguistics*. 24(4), 519-544.
- Chen Y.H. (2005). Computer Mediated Communication: The Use of CMC to Develop EFL Learners' Communicative Competence. *Asian EFL Journal*. 7(1).
- Cho, H. (2015). Two Faces of Collaroration: A Critical Perspective on Effects of Collaboration in Learners' Corpus Consultation. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 15(3), 1-16.
- Clark, H. & Wilkes-Gibbs, D. (1986). Referring as a Collaborative Process. *Cognition*. 22(1), 1-39.
- Corder, S. P. (1983). Strategies of Communication. Dlm C. Faerch & G. Kasper (Pnyt.). *Strategies in Interlanguage Communication* (hlm. 15-19).
- Dörnyei, Z. & Thurrell, S. (1991). Strategic Competence and How to Teach it. *ELT Journal*. 45(1), 16-23.
- Ellis, R. (1994). *The Study of Second Language Acquisition*, Oxford: Oxford University Press.
- Færch, C., & Kasper, G. (1980a). Processes and Strategies in Foreign Language Learning and Communication. *Interlanguage Studies Bulletin Utrecht*. 5, 47-118.
- Færch, C., & Kasper, G. (1983). *Strategies in Interlanguage Communication*. Longman, New York.
- Fernández Dobao, A. M., & Palacios Martínez, I.M. (2007). Negotiation Meaning in Interaction Between English and Spanish Speakers via Communicative Strategies. *Atlantis*. 29, 87-105
- Gass, S., Varonis, E., (1985). Variation in Native Speaker Speech Modification to Non-native Speakers. *Studies in Second Language Acquisition*. 7, 35-57.
- Gass, S., & Varonis, E. (1989). Incorporated Repairs in Non Native Discourse. Dlm M. Eisenstein (Pnyt.). *The Dynamic Inter Language: Empirical Studies in Second Language Variation* (hlm. 71-86). New York: Plenum Press.
- Gass, S. Selinker, L., (2001). *Second Language Acquisition*. Erlbaum, Mahwah, NJ.
- Halizah Omar (2012). Learners' Use of Communication Strategies in an Online Discussion via Facebook. *Procedia Sosial and Behavioral Sciences*. 64, 535-544.
- Kandanai, W., (2011). *Online interaction between Thai EFL learners and English speaking chat partners: An exploration of negotiation for meaning and developing relationships*. Unpublished Doctoral thesis, Iowa University, USA.
- Kandanai, W., (2012). Negotiation for meaning in synchronous EFL chat. *Procedia Engineering*. 32, 1157-1162.
- Knierim, M. (2001). *Comparing the use of second language communication strategies in oral interaction and synchoronous computer-mediated communication*. Unpublished Master Thesis, Faculty of The Dorothy F. Schmidt College of Arts and Letters.
- Kötter, M. (2003). Negotiation of Meaning and Code Switching in Online Tandems. *Language Learning & Technology*. 7(2), 145-172.
- Lafford, B.A. (2004). The Effect of the Context of Learning on the Use of Communication Strategies by Learners of Spanish as a Second Language. *Studies in Second Language Acquisition*. 26, 201-223.
- Lam, W. Y. K. (2010). Implementing Communication Strategy Instruction in the ESL Oral Classroom: What do Low-proficiency Learners Tell Us? *TESL Canada Journal/ Revue TESL Du Canada*. 27(2), 11-30.
- Lee, L. (2001). Online Interaction: Negotiation of Meaning and Strategies Used among Learners of Spanish. *ReCALL*. 13(2), 232-244.

- Lee, L. (2002b). Synchronous Online Exchanges: A Study of Modification Devices on Non native Discourse. *System*. 30(3), 275-288.
- Lee, L. (2004). Learners' Perspectives on Networked Collaborative Interaction with Native Speakers of Spanish in the US. *Language Learning and Technology*. 8(1), 83-100.
- Lee, L. (2008). Focus-on-form through Collaborative Scaffolding in Expert-to-novice Online Interaction. *Language Learning and Technology*. 12(3), 53-72.
- Long, M. (2007). *Problems in SLA*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Mali, Z. O. (2007). *Exploring Communication Strategy use by learners of isiZulu in Synchronous computer-mediated communication (S-CMC)*. Unpublished Doctoral Thesis, University of Iowa.
- Maleki, A. (2007). Teachability of Communication Strategies: An Iranian Experience. *System*. 35, 583-594.
- Masanori, Y., & Kanji, A. (2007). Social Presence in Synchronous CMC-Based Language Learning: How Does It Affect the Productive Performance and Consciousness of Learning Objectives? *Computer Assisted Language Learning*. 20(1), 37-65.
- Mohammad Aliakbari & Nabi Karimi Allvar. (2009). *Communication strategies in the written medium: The effect of language proficiency*. Muat turun dari [http://www.linguistik-online/40\\_aliakbariallvar.html](http://www.linguistik-online/40_aliakbariallvar.html)
- Nakatani, Y. (2010). Identifying Strategies That Facilitate EFL Learners' Oral Communication: A Classroom Study Using Multiple Data Collection Procedures. *The Modern Language Journal*. 94(1), 116-136.
- Nassaji, H. (2012). The Relationship between SLA Research and Language Pedagogy: Teachers' Perspectives. *Language Teaching Research*. 16(3), 337-365.
- O'Dowd, R. (2007). Evaluating the Outcomes of Online Intercultural Exchange. *ELT Journal*. 61(2), 144-152.
- Palomeque, C. (2007). *Communication Strategies in Synchronous CMC and Face to Face Interaction*. EUROCALL, Ireland.
- Pellettieri, J. (1999). *Why talk?: Investigating the role of task-based interaction through synchronous network-based communication among classroom learners of Spanish*. Unpublished doctoral dissertation. University of California at Davis.
- Pellettieri, J. (2000). Negotiation in Cyberspace: The Role of Chatting in the Development of Grammatical Competence. Dlm R. Kern, & M. Warschauer (Pynt.) *Network-based Language Teaching: Concepts and Practice* (hlm. 59-86).
- Rost, M. (2002). *Teaching and Researching Listening*. London, UK: Longman.
- Selinker, Larry (1972). Interlanguage. *IRAL*. 10, 209-231.
- Shekary, M., & Tahririan, M. H. (2006). Negotiation of Meaning and Noticing in Textbased Online Chat. *The Modern Language Journal*. 90, 557-573.
- Siti Hanim Stapa & Azianura Hani Shaari (2012). Understanding Online Communicative Language Features in Social Networking Environment. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 12(3), 1-12.
- Smith, B. (2001). *Taking students to task: Task-based computer-mediated communication and negotiated interaction in the ESL classroom*. Unpublished Doctoral dissertation, University of Arizona, Tucson.
- Smith, B. (2003a). Computer-mediated Negotiated Interaction: An Expanded Model. *The Modern Language Journal*. 87, 38-57.
- Smith, B. (2003b). The Use of Communication Strategies in Computer-mediated Communication. *System*. 31, 29-53.
- Smith, B. (2004). Computer-mediated Negotiated Interaction and Lexical Acquisition. *SSLA*. 26, 365-398.

- Tan Kim Hua, Nor Fariza & Mohd Nayef (2012). Communication Strategies among EFL Students - an Examination of Frequency of Use and Types of Strategies Used. *GEMA Online® Journal of Language Studies*. 12(3), 1-12.
- Tarone, E (1980). Communication Strategies, Foreigner Talk, and Repair in Interlanguage, *Language Learning*. 30, 417-431.
- Tarone, E. (1983). On the Variability of Systems. *Applied Linguistics*. 4(2), 143-163
- Teawo, A. (2007). An intensive summer course of English listening and speaking skills for second year liberal arts students at Prince of Songkla University. Unpublished Master thesis, Prince of Songkla University, Songkla, Thailand.
- Ting, S.H. (2005) *Communication Strategies of ESL learners: Problem solving or message enhancing?* Paper presented at 40<sup>th</sup> RELC International Seminar, SEAMEO Regional Language Centre, Singapore.
- Ting, S. H & Phan G.Y.L (2008). Adjusting Communication Strategies to Language Proficiency. *Prospect (Australian TESOL Journal)*. 23(1), 28-36.
- Thurlow, C., L. Lenger & A. Tomic. (2004). *Computer Mediated Communication: Social Interaction and the Internet*. London, SAGE Publications Ltd.
- Zhao, Y. (2003). Recent Developments in Technology and Language Learning: A Literature Review and Meta-analysis. *CALICO Journal*. 21, 7-28.
- Zhao, Y., (2000). *Communication strategy use and negotiation of meaning in text chat and video conferencing*. Unpublished Doctoral Thesis, Cleveland.
- Zhao, Y., & Angelova, M. (2010). Negotiation of Meaning between Non-Native Speakers in Text-Based Chat and Video Conferencing. *Education Review*. 7(5), 66-67.

#### PENULIS

Rozita Che Omar, (Ph.D) bertugas di Jabatan Bahasa-bahasa Asia dan Eropah, Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya. Berpengalaman luas dalam pengajaran dan pembelajaran bahasa Sepanyol sebagai bahasa asing. Beliau turut menerbitkan penulisan artikel jurnal dan membentangkan kertas kerja di peringkat kebangsaan dan antarabangsa terutamanya berkaitan dengan pengajaran bahasa Sepanyol.

Jagdish Kaur (Ph.D) merupakan Pensyarah Kanan di Jabatan Bahasa Inggeris, Fakulti Bahasa dan Linguistik, Universiti Malaya. Bidang kepakaran beliau adalah linguistik terapan (Komunikasi Antarabudaya, Bahasa Inggeris sebagai Lingua Franca, Interaksi Sosial, Wacana Pertuturan). Beliau aktif dalam penulisan artikel jurnal dan berpengalaman luas dalam membentangkan kertas kerja di peringkat antarabangsa.