



ANALISIS PERILAKU *BACKCHANNEL* DALAM LATIHAN PERCAKAPAN BAHASA INGGRIS SISWA KELAS XII SMK ATLAS CIMANGGIS DEPOK

Agung Budi Wibowo¹, Siti Nurani^{2(*)}, Tri Yani Akhirina³

Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia¹²³

agungbuduwibowo4321@gmail.com¹, rani_siti16@yahoo.com², azizahputriku@gmail.com³

Abstract

Received: 14 September 2022
Revised: 15 September 2022
Accepted: 19 September 2022

Perilaku respon *backchannel* merupakan perilaku seorang penutur yang secara signifikan mempengaruhi keberhasilan komunikasi, terutama dalam konteks komunikasi lisan atau percakapan. Terjadinya perilaku verbal respon *backchannel* akan diikuti oleh perilaku non verbal respon *backchannel*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi jenis dan fungsi verbalisasi *backchannel* serta perilaku verbal dan non-verbal respon *backchannel* siswa kelas XII SMK Atlas Cimanggis Depok. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan sampel berupa 9 data rekaman video. Hasil analisis data menunjukkan 7 jenis dan fungsi verbal respon *backchannel* dan 7 klasifikasi non-verbal respon *backchannel*. Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan temuan data rekaman 9 video, diperoleh data sebanyak 50 perilaku verbal respon *backchannel* menurut jenis dan fungsinya. Berdasarkan jenisnya didominasi oleh jawaban singkat atau tunggal respon *backchannel* yaitu sebanyak 40 respon. Berdasarkan fungsinya terdapat 50 verbal respon *backchannel* yang didominasi oleh 13 fungsi klarifikasi. Berikutnya untuk data perilaku non verbal respon *backchannel*, analisis data yang diperoleh berdasarkan perilaku verbal respon *backchannel* adalah sebanyak 39 dimana data didominasi oleh adanya perilaku non verbal ekspresi wajah yaitu 15 data.

Keywords: Perilaku *Backchannel*; Percakapan; Verbal Dan Non-Verbal; Respon *Backchannel*

(*) Corresponding Author: Nurani, rani_siti16@yahoo.com

How to Cite: Wibowo, A. B., Nurani, S., & Akhirina, T. Y. (2022). Analisis Perilaku *Backchannel* Dalam Latihan Percakapan Bahasa Inggris Siswa Kelas XII SMK Atlas Cimanggis Depok. *Research and Development Journal of Education*, 8(2), 825-851.

INTRODUCTION

Bahasa merupakan aspek penting bagi manusia untuk melakukan interaksi. Bahasa adalah kemampuan yang dimiliki manusia untuk berkomunikasi dengan manusia lainnya, baik itu bahasa lisan, tulisan, maupun isyarat. Bahasa juga dipandang sebagai cermin kepribadian seseorang karena bahasa diterjemahkan sebagai refleksi rasa, pikiran dan tingkah laku. Dengan bahasa memungkinkan manusia saling berhubungan, saling berbagi pengalaman, dan saling meningkatkan kemampuan intelektual. Penggunaan bahasa berhubungan dengan dua hal, yaitu isi percakapan dan fungsi percakapan (Holmes, 2013). Percakapan hanya sebatas interaksi secara lisan antara orang yang berbicara (penutur) dengan orang yang diajak berbicara (petutur) yang membahas suatu hal dalam satu waktu tertentu. Isi percakapan meliputi topik yang dibicarakan, bagaimana topik tersebut dibawa dalam percakapan, dengan cara apa topik tersebut diungkapkan dan aturan apa yang digunakan dalam percakapan. Fungsi percakapan berkaitan dengan maksud dan tujuan

yang hendak dicapai oleh penutur dalam sebuah percakapan. Percakapan juga sering ditemukan pada proses interaksi antara satu orang atau lebih yang membahas suatu hal dalam satu waktu tertentu.

Percakapan merupakan bentuk komunikasi yang memiliki aturan khusus yaitu prinsip kerjasama dari masing-masing pihak yang menginginkan pertukaran informasi yang relatif sama, atau ketika para pihak ingin membangun ikatan sosial. Untuk berpartisipasi dalam sebuah percakapan, seseorang dituntut untuk menguasai berbagai kaidah dan mekanisme percakapan sehingga percakapan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan konteksnya (Romaine, 2000; Keshavarz, 2001). Sesuai dengan fungsinya, suatu percakapan berkaitan dengan maksud dan tujuan yang hendak dicapai oleh penutur dan dapat diterima oleh petutur atau pendengar. Persoalan penting yang mendasari percakapan adalah masalah “distribusi”, yaitu bagaimana penutur menempatkan giliran ketika berbicara. Kemudian bagaimana penutur mengetahui kapan diperkirakan penutur akan berbicara dan mitra tutur harus diam. Bagaimana penutur mengetahui kapan harus berhenti berbicara dan petutur harus mulai berbicara, dengan sekecil mungkin jarak pertuturan dan jarak bertutur bersamaan antara giliran (*turn taking*).

Suatu percakapan mengandung struktur yang disebut juga dengan organisasi percakapan. Yule (2006) menjelaskan bahwa terdapat lima bagian dalam struktur percakapan diantaranya: *turn taking*, *pause*, *overlaps*, *backchannel* dan *adjacency pairs*. *Turn taking* atau giliran bicara merupakan proses pergantian peran antara penutur dan petutur, artinya setiap pemeran percakapan memiliki hak yang sama untuk bertutur. *Pause* atau jeda, merupakan kesenyapan dalam percakapan yang memungkinkan menandai adanya giliran bicara. *Overlaps* atau tumpang tindih, keadaan dimana penutur dan petutur yang berbicara pada waktu bersamaan. *Backchannel* merupakan respon yang diharapkan penutur kepada petutur dapat berupa verbal atau non-verbal. *Adjacency pairs* atau pasangan ajesensi atau pasangan berdampingan, adalah pola yang terjadi secara otomatis dalam percakapan dan selalu terdiri atas dua bagian yang diucapkan oleh pihak yang berbeda.

Backchannel merupakan salah satu bagian dari struktur percakapan yang sering digunakan ketika percakapan sedang berlangsung dan selama percakapan sedang berlangsung. Pada umumnya percakapan melibatkan dua orang atau lebih. Dalam kebanyakan kasus hanya satu orang yang cenderung berbicara pada satu waktu dan biasanya setiap kontribusi menerima tanggapan. Struktur atau organisasi percakapan menjadi dasar aturan dasar dari percakapan. Percakapan tidak hanya mencakup informasi yang dipertukarkan, tetapi juga pengelolaan komunikasi dan ekspresi dari sikap dan niat sesuai dengan struktur percakapan.

Istilah *backchannel* dirancang untuk menyiratkan bahwa terdapat dua saluran komunikasi yang beroperasi secara bersamaan selama percakapan. Saluran utama adalah saluran penguat suara yang mengarahkan aliran bicara utama. Saluran komunikasi sekunder (*backchannel*) adalah saluran pendengar yang berfungsi untuk menyediakan penerus atau penilaian, yang menandakan pemahaman atau minat pendengar. Dengan kata lain, istilah *backchannel* digunakan untuk membedakan antara peran orang-orang yang terlibat dalam percakapan. Orang yang berbicara dianggap berkomunikasi melalui ‘*front channel*’ sementara orang yang mendengarkan dianggap berkomunikasi melalui ‘*backchannel*’.

Backchannel tidak harus mendefinisikan peran pendengar dalam percakapan, tetapi membantu untuk memahami bagaimana orang yang mengambil peran sebagai pendengar menanggapi orang yang mengambil peran sebagai pembicara. Respon yang diharapkan penutur kepada petutur dapat berupa gerakan tubuh atau isyarat, respon itu dapat berupa kata-kata seperti ‘*ah-ha*’, ‘*uh-huh*’, ‘*yeah*’, anggukan, senyuman, ekspresi wajah dan juga dapat berupa gerak isyarat (Yule, 2006). Dalam praktiknya respon *backchannel* sering

mengakibatkan kesalahpahaman antara penutur dan petutur. Respon *backchannel* yang diharapkan penutur kepada petutur atau sebaliknya kurang meyakinkan sehingga mengakibatkan timbul keragu-raguan. Reaksi keragu-raguan antara penutur dan petutur dapat diungkapkan dalam bentuk ucapan pendek (verbal) dan reaksi menggerakkan anggota tubuh (non-verbal) atau hanya diam. Sebaliknya respon *backchannel* dapat menunjukkan perhatian, kesepakatan dan kesadaran bahwa penutur dan petutur masih memperhatikan percakapan.

Mata pelajaran Bahasa Inggris, merupakan satu diantara mata pelajaran yang mendukung pola interaksi antar siswa untuk melakukan percakapan dalam Bahasa Inggris. Untuk meningkatkan kemampuan siswa dalam mata pelajaran Bahasa Inggris, latihan percakapan harus sering dilakukan sesuai dengan struktur atau organisasi percakapan, yang dimaksudkan agar siswa semakin fasih dalam berbahasa Inggris. Dalam praktiknya sering sekali ditemukan kesalahpahaman, keraguan, kebingungan atau gangguan. *Turn taking, pause overlaps, backchannel, dan, adjacency pairs* merupakan struktur atau organisasi percakapan yang menjadi tantangan dalam praktik latihan percakapan Bahasa Inggris, dimana analisis mengenai penggunaan *backchannel* dalam latihan percakapan siswa menjadi fokus pada penelitian ini. Dalam interaksinya, percakapan dapat memberikan kesalahpahaman dalam penyampaian atau penerimaannya, yang dapat dipertimbangkan dan dianalisis dari berbagai sudut pandang. Satu diantaranya dengan melakukan analisis percakapan (*conversation analysis*).

Backchannel menandakan perhatian yang berkelanjutan, persetujuan dan berbagai reaksi emosional, memberikan informasi bahwa pesan telah diterima, dipahami, disetujui atau telah menyebabkan efek tertentu sehingga memberi informasi dengan umpan balik langsung (Olateju dan Yusuf, 2006). Informasi pada umumnya tidak dikomentari, petutur hanya mempertahankan arus percakapan. Jika petutur tidak diberi umpan balik dan hanya keheningan, petutur akan mulai berpikir bahwa tidak ada perhatian pada apa yang petutur ucapkan dan percakapan akan terganggu.

Meskipun perilaku *backchannel* dianggap sebagai strategi universal yang digunakan dalam setiap bahasa, perilaku *backchannel* dipengaruhi oleh bahasa dan budaya. Menurut Heinz (2003), perbedaan perilaku *backchannel* tergantung pada budaya dan sistem Linguistik. Hal ini berarti budaya sangat erat hubungannya dengan perilaku dalam bertutur dan sistem Linguistik. Perilaku respon *backchannel* terbagi menjadi dua kelompok yaitu verbal dan non-verbal. Verbal *backchannel* mencakup ucapan verbal singkat (*short verbal utterances*), penilaian (*assessments*), penyelesaian kalimat (*sentence completion*), permintaan klarifikasi singkat (*brief requests for clarification*), pernyataan ulang (*restatements*), pertanyaan dan jawaban singkat (*short questions and answer*), seruan (*exclamations*), dan interupsi (*attempted interruptions*). Singkatnya, sebagian besar para peneliti fokus pada verbalisasi pendek seperti 'oh' atau 'uh huh', namun *backchannel* tidak pernah mengganggu gilir bicara. Secara umum respon *backchannel* merupakan perilaku yang teratur dan sistematis. Namun budaya individu dan situasi dapat mempengaruhi produksi dari tanggapan petutur atau penutur terhadap respon *backchannel*. Respon *backchannel* tidak diartikan sebagai gangguan dalam interaksi percakapan, melainkan sebagai perhatian yang berkesinambungan antara penutur dan petutur dalam suatu percakapan.

Klasifikasi verbal *backchannel* menurut Meemongkol (2006) dapat dibedakan menjadi beberapa jenis verbal respon *backchannel*, antara lain: verbalisasi singkat (*short verbalization*), pengulangan (*repetition*), leksikal (*lexical item*), frasa (*phrase*), pertanyaan dan jawaban singkat (*short questions and answers*), dan kalimat (*sentence*). Verbalisasi singkat dapat dilakukan sebagai verbal respon *backchannel* dalam bentuk tunggal (*e, *mm, *aha) atau serangkaian verbal singkat dengan pengulangan satu item secara bergantian (*ah, ah, ah; *uhu, uhu, uhu). Verbal tunggal atau singkat respon

backchannel dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu: verbal tunggal atau singkat respon *backchannel* ditambah dengan satu pertanyaan singkat yang tidak membutuhkan atau memerlukan jawaban, verbal tunggal atau singkat respon *backchannel* yang ditambah satu kata berbentuk frasa, dan verbal tunggal atau singkat respon *backchannel* yang ditambah satu kata berbentuk kata.

Pada aspek pengulangan, petutur pada umumnya hanya mengulangi kata konten dari kalimat penutur yang telah selesai dalam bentuk kata, frasa, atau kalimat aslinya. Pengulangan berfungsi untuk mendukung ucapan pembicara sebelumnya, untuk meminta klarifikasi, dan memberi sinyal perhatian. Leksikal digunakan untuk menyatakan persetujuan atau mendukung gagasan atau kesadaran penutur bahwa petutur sedang mendengarkan. Pada umumnya leksikal dilakukan setelah verbalisasi singkat (kata). Kata yang merupakan verbal respon *backchannel* berupa penggandaan ulang, bukan kata yang terisolasi (**true that's true*). Lebih lanjut, frasa menunjukkan dan menyatakan persetujuan atau percakapan yang mengekspresikan kesepakatan atau mendukung ide. Frasa yang sering digunakan antara lain (**It's true, *very good dan *that's it*).

Aspek pertanyaan dan jawaban singkat digunakan sebagai tanggapan atas percakapan untuk menyatakan klarifikasi atau dengan tanda seru atau sinyal kesadaran kepada penutur bahwa petutur mendengarkan. Pertanyaan singkat dapat menjadi pertanyaan umum, seperti 'apa', 'di mana', 'kapan', 'yang mana', 'mengapa' dan 'bagaimana', dalam bentuk penekanan kata yang sudah diucapkan penutur. Selanjutnya jawaban singkat yang diucapkan adalah terkait dengan pertanyaan tersebut. Respon dalam bentuk kalimat dapat dianggap sebagai kalimat verbal respon *backchannel* ketika petutur mencoba untuk menanggapi penutur dengan mengulang atau menanyakan kembali apa yang dikatakan penutur. Pada umumnya dilakukan setelah petutur menyelesaikan kalimat dan fungsi untuk mendukung gagasan penutur dan untuk menunjukkan persetujuan atau pertentangan.

Fungsi utama *backchannel* adalah memberikan umpan balik kepada penutur utama dan untuk memberi perhatian petutur pada percakapan, seperti fungsi mendukung ide dan menunjukkan persetujuan (*supporting the idea and indicating agreement*) seperti **oke*, (**yeah*), dan (**right*). Selanjutnya, fungsi kesadaran (*awareness*) yang menunjukkan penutur secara sadar dan memperhatikan percakapan, dapat dilihat saat penutur sedang berbicara atau saat penutur melengkapi ucapannya dengan mengucapkan (**oh*), (**oke*), (**yeah*) dan (**really*). Fungsi lainnya yaitu fungsi klarifikasi (*clarification*) dimana petutur meminta klarifikasi kepada penutur tentang apa yang dia katakan. Fungsi ini terlihat saat penutur menyelesaikan ucapannya dan dapat dicapai dengan menggunakan pertanyaan singkat atau mengulangi pertanyaan kata penutur dalam bentuk pertanyaan singkat.

Lebih lanjut, fungsi pertanyaan seruan (*exclamatory question*), artinya petutur menggunakan pernyataan seruan untuk menyampaikan kegembiraannya, emosi, keheranan atas berita tak terduga yang disampaikan oleh penutur. Fungsi ini dapat dicapai dengan menggunakan pertanyaan singkat atau dengan mengulangi pertanyaan ucapan penutur sebelumnya ketika penutur sedang berbicara atau menyelesaikannya kalimat. Seperti contoh ucapan petutur dalam pertanyaan seruan (**really*). Fungsi referensi (*reference*) adalah meminta referensi percakapan yang sebelumnya diucapkan oleh penutur. Petutur mengucapkan kata, frase, klausa atau kalimat yang dirujuk pada ucapan penutur untuk mengetahui tujuan penutur dengan menggunakan verbalisasi singkat dan diikuti dengan tanya jawab singkat, frasa atau kalimat saat pembicara berbicara atau setelah penutur menyelesaikan kalimatnya. Berikutnya, fungsi mencoba mengganggu (*attempted interruption*) yang dapat berfungsi sebagai gangguan ketika pihak lain mencoba mengganggu penutur saat terjadi percakapan. Petutur mencoba menyela penutur saat sedang berbicara, dengan menggunakan komentar pendek dalam bentuk

pengulangan, item leksikal, frasa dan kalimat saat penutur mendapat giliran bicara. Kapan penutur mengambil giliran bicara, biasanya penutur menghentikan ucapannya sampai penutur menyelesaikan kalimatnya. Pada fungsi menunggu percakapan selesai (*waiting for the complete utterance*), penutur sedang menunggu penutur untuk menyelesaikan pembicaraannya, maksudnya adalah penutur mencoba mengungkapkan pikirannya saat penutur berhenti sejenak dan belum menyelesaikan ucapannya. Dalam percakapan, penutur menunggu penutur untuk melanjutkan dan menyelesaikan ucapannya.

Pada umumnya verbal respon *backchannel* diikuti oleh non verbal respon *backchannel* berupa bahasa tubuh (*body language*). Dengan kata lain, ketika sinyal non-verbal bersesuaian dengan kata-kata yang diucapkan, sinyal tersebut meningkatkan kepercayaan, kejelasan, dan hubungan baik. Jika tidak, dapat menimbulkan ketegangan, ketidakpercayaan, dan kebingungan. Isyarat respon verbal dan non-verbal *backchannel* dapat membantu dan saling melengkapi saat terjadi interaksi dalam suatu percakapan. Verbal dan non-verbal respon *backchannel* dapat menimbulkan kejelasan dan keharmonisan, atau sebaliknya dapat juga menimbulkan ketidakjelasan, keragu-raguan, mungkin kesalahpahaman dalam menyampaikan pesan dalam percakapan. Non-verbal respon *backchannel* dapat berupa ekspresi pada wajah (*facial expressions*), mata (*the eyes*), mulut (*the mouth*), gerak tubuh (*gesture*), tangan (*the arms*), kaki (*legs*), postur tubuh (*posture*), dan ruang gerak individu (*personal space*).

Bahasa tubuh mengacu pada non-verbal respon yang digunakan untuk berkomunikasi. Dari ekspresi wajah hingga gerakan tubuh, hal-hal yang tidak dapat dikatakan masih dapat disampaikan. Memahami bahasa tubuh itu penting, tetapi juga penting untuk memperhatikan isyarat lain seperti konteks, harus melihat isyarat bahasa tubuh sebagai kelompok dan tidak berfokus pada satu tindakan. Memahami bahasa tubuh dapat membantu berkomunikasi lebih baik dan menafsirkan apa yang orang lain coba sampaikan. Perilaku verbal respon *backchannel* dan perilaku non verbal respon *backchannel* saling melengkapi untuk meningkatkan komunikasi agar menjadi lebih baik dan harmonis.

Bahasa sebagai alat komunikasi, komunikasi dimulai dengan individu yang membahas keyakinan, tujuan, struktur, rencana dan hubungan. Bahasa memainkan peran utama dalam sistem sosial di mana interpretasi perilaku orang lain memengaruhi respon komunikasi dan memungkinkan penciptaan makna (Stojicic, 2004). Komunikasi menciptakan percakapan, percakapan merupakan suatu pembicaraan yang terjadi ketika sekelompok kecil peserta datang bersama-sama dan meluangkan waktu untuk melakukan pembicaraan. Percakapan antara seorang penutur kepada mitra tuturnya dapat berjalan dengan baik bilamana keduanya saling memahami makna tuturannya, sehingga tidak terjadi salah pengertian. Selanjutnya untuk menghindari terjadinya salah pengertian, kesalahpahaman dan keragu-raguan dalam suatu percakapan, penutur dan petutur harus memiliki sudut pandang yang sama, dengan mempelajari bagaimana mengidentifikasi perbedaan dan memahami makna.

Pemahaman makna antara penutur dan petutur dapat tercapai bilamana kendala-kendala dalam percakapan dapat diminimalkan. Dalam interaksi sosial terdapat suatu percakapan yang mengandung sebuah informasi yang disampaikan selama proses interaksi berlangsung. Percakapan adalah bentuk kegiatan yang paling mendasar yang dilakukan oleh manusia untuk menjalin hubungan sosial antara satu dengan yang lain. Percakapan tersebut tentunya mengandung struktur pembicaraan. Pola dasar ini disebut dengan struktur percakapan. Struktur percakapan merupakan pendekatan untuk mempelajari interaksi sosial, mencakup perilaku verbal dan non-verbal dalam situasi kehidupan sehari-hari. Dalam analisis percakapan, organisasi pengambil giliran menggambarkan rangkaian praktik yang digunakan pembicara untuk membangun dan mengalokasikan giliran dalam berbicara yang dikategorikan sebagai aspek isi (*content*).

Fokus dari aspek isi ialah penelaahan terhadap hal-hal seperti topik apa yang didiskusikan dalam percakapan, bagaimana topik disampaikan dalam percakapan, apakah secara eksplisit, melalui presuposisi, atau diimplisitkan dengan berbagai macam cara, jenis topik apa yang mengarah pada topik lain dan apa alasan yang melatar belakangi hal semacam ini terjadi.

Selanjutnya, fokus lain dari aspek isi adalah organisasi topik dalam percakapan dan bagaimana topik dikelola, apakah disampaikan secara terbuka atau dengan manipulasi secara tertutup yang pada umumnya terjadi pada bentuk tindak ujar tidak langsung. Selain itu, dalam suatu percakapan juga harus memuat aspek formal percakapan. Fokus utama dalam aspek ini adalah hal-hal seperti bagaimana percakapan bekerja, aturan-aturan apa yang dipatuhi, dan bagaimana keberurutan (*sequencing*) dapat dicapai, bagaimana memberikan dan memperoleh giliran atau mekanisme, pengambilan giliran (*turn taking*), tumpang tindih (*overlaps*), jeda atau kesenyapan (*pause*), *backchannel*, dan pasangan ajasensi (*adjacency pair*).

Pengambilan giliran merupakan proses pergantian peran antara penutur dan petutur dalam suatu percakapan yang tidak terdapat rambu-rambu atau aturan. Artinya, setiap pemeran percakapan mempunyai hak yang sama untuk bertutur. Pada saat penutur berbicara dan tidak dapat menyesuaikan kontrol, maka petutur berhak mendapatkan giliran bicara tersebut. Sedangkan jeda merupakan kesenyapan dalam percakapan yang memungkinkan menandai adanya giliran bicara. Jeda dalam suatu percakapan memiliki tiga bentuk yaitu jeda pendek, sedang, dan panjang. Jeda pendek merupakan kesenyapan pendek sebagai bentuk keragu-raguan dan jeda panjang merupakan kesenyapan panjang. Jeda dalam percakapan memiliki beberapa kegunaan yakni jeda yang digunakan sebelum beralihnya gagasan, menandakan, sesuai tuntutan keadaan dan mengundang tanggapan.

Dalam percakapan sehari-hari, banyak keputusan pengambilan giliran yang sewenang-wenang dan subyektif. Untuk menjaga percakapan sesuai dengan pengambilan gilirannya, peran penutur dan petutur harus bergantian secara konstan. Konstan dalam arti sebagai salah satu mitra percakapan atau lainnya melakukan tugas bertindak sebagai penutur saat ini atau petutur saat ini. Kesempatan dalam pengambilan giliran bicara disebut *transition relevance place* (TRP). TRP didefinisikan sebagai tempat relevansi transisi merupakan persimpangan di mana peralihan pembicaraan dapat secara sah berpindah dari satu pembicara ke pembicara lainnya dalam pengambilan giliran. *Turn taking* adalah waktu dimana penutur kedua mengambil alih giliran berbicara dari penutur sebelumnya, dan juga sebaliknya. Strategi dalam *turn-taking* terbagi menjadi tiga jenis yaitu: *taking the floor*, *holding the floor*, dan *yielding the floor*.

Taking the floor yaitu waktu dimana penutur pertama atau penutur selanjutnya mengambil alih giliran bicara. Jenis-jenis *taking the floor* antara lain: *starting up* (mengawali pembicaraan) yang dapat dilakukan dengan keragu-raguan atau ujaran yang tidak jelas, *taking over* yaitu mengambil alih giliran berbicara, interupsi, yaitu mengambil alih giliran berbicara karena penutur yang akan mengambil alih giliran bicara merasa bahwa pesan yang perlu disampaikan oleh penutur sebelumnya sudah cukup sehingga giliran bicara diambil alih oleh penutur, dan *overlap*, yaitu penutur selanjutnya memprediksi bahwa penutur sebelumnya akan segera memberikan giliran berbicara kepada penutur selanjutnya, maka ia mengambil alih giliran berbicara dengan lambang transkripsinya adalah (/). Lebih lanjut, *holding the floor*, yaitu waktu dimana penutur sedang berujar serta bagaimana penutur mempertahankan giliran bicarannya. Berikutnya, *yielding the floor* yaitu waktu dimana penutur memberikan giliran berbicara kepada penutur selanjutnya. Salah satu cara untuk menunjukkan tanggapan tersebut adalah dengan ucapan verbal singkat atau dengan ekspresi wajah, senyuman dan isyarat-isyarat lain.

Pada prinsipnya, analisis percakapan bertujuan untuk menemukan cara-cara partisipan mengerti dan menanggapi penuturan antara partisipan yang satu dengan yang lain dalam suatu giliran bicara. Salah satu aspek yang signifikan dilakukannya analisis percakapan adalah pada aspek *backchannel* yang dilakukan baik oleh penutur maupun petutur yang terlibat dalam suatu percakapan. Respon *backchannel* sering terjadi tanpa disadari dan dapat menimbulkan persepsi yang berbeda-beda. Respon *backchannel* dapat mengekspresikan kesopanan, menunjukkan perhatian dan pemahaman, atau sebaliknya dapat mengekspresikan keragu-raguan atau kesalahpahaman. Penggunaan respon *backchannel* yang dilakukan secara verbal akan menjadi pemicu terjadinya respon yang dilakukan secara non-verbal (Cherry, 2019). Bentuk non-verbal dapat ditunjukkan dari ekspresi raut wajah tentang keadaan pada situasi tertentu. Pada respon ini juga dapat terlihat dari gerak mulut dan bibir, dan beberapa gerakan tubuh seperti melambatkan tangan, menunjuk dan menggunakan jari untuk menunjukkan jumlah numerik. Gerakan lengan dan kaki juga sering ditunjukkan sebagai respon non verbal *backchannel*. Lainnya, postur dapat menyampaikan banyak respon non verbal *backchannel* dengan informasi tentang karakteristik kepribadian serta *persona space* yang dilakukan karena adanya kebutuhan ruang dan jarak pribadi.

Respon non-verbal lainnya juga dapat terlihat dari gerak mata yang mampu mengungkapkan banyak hal tentang apa yang dirasakan atau dipikirkan seperti tatapan mata yang menatap langsung ke mata (*eye gaze*). Pandangan mata ketika seseorang menatap langsung ke mata pada saat melakukan percakapan menunjukkan adanya ketertarikan dan perhatian terhadap jalannya percakapan. Cara lainnya yaitu dengan berkedip (*blinking*) dimana penutur dan petutur terlalu banyak berkedip atau terlalu sedikit. Orang sering berkedip lebih cepat ketika mereka merasa tertekan atau tidak nyaman. Berkedip yang jarang dapat mengindikasikan bahwa seseorang dengan sengaja mencoba untuk mengendalikan gerakan matanya. Respon gerak mata Nampak dari ukuran pupil (*pupil size*) dimana ukuran pupil dapat menjadi komunikasi non-verbal yang sangat halus. Sementara level cahaya di lingkungan mengontrol pelebaran pupil dan terkadang emosi juga dapat menyebabkan perubahan kecil pada ukuran pupil.

Bahasa merupakan alat komunikasi yang digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan makna percakapan, untuk bersosialisasi dengan sesama, baik lisan maupun tulisan. Verbal respon *backchannel* tidak mengganggu atau mempengaruhi pembicara untuk berhenti berbicara, tetapi bertujuan untuk mengungkapkan perhatian, persetujuan, pemahaman dan mengekspresikan kesopanan pendengar. Non-verbal respon *backchannel* mengacu pada bahasa tubuh (*body language*). Respon non-verbal terkait dengan komunikasi verbal, gerakan non-verbal lainnya dan situasinya (sosial dan budaya). Verbal dan non-verbal respon *backchannel* saling berhubungan, hal-hal yang tidak dapat dikatakan masih dapat disampaikan secara verbal atau non verbal.

METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Pendekatan kualitatif diaplikasikan dengan mengamati dan menganalisis perilaku siswa dalam latihan percakapan Bahasa Inggris yang memuat terjadinya respon *backchannel* baik secara verbal maupun non-verbal. Pada tahap pengumpulan data, peneliti mengumpulkan data dengan menghitung jumlah tugas pertama dan tugas kedua. Setelah data berupa salinan percakapan terkumpul, mulailah siswa secara berpasangan mempraktikkan percakapan di depan kelas. Data yang terkumpul sebanyak 9 rekaman video sesuai dengan total jumlah siswa kelas XII sebanyak 18 siswa.

Setelah data terkumpul, peneliti selanjutnya mengidentifikasi data dengan menyamakan salinan percakapan dengan rekaman video. Peneliti mengidentifikasi data

rekaman video rata-rata berdurasi antara 3 sampai 7 menit, artinya bila dibandingkan dengan data salinan percakapan yang tertulis pada selembar kertas, maka akan tidak sebanding. Peneliti menganalisis adanya data yang tidak sesuai anatara data salinan percakapan dan data durasi rekaman video. Perbedaan tersebut dikarenakan adanya perilaku siswa kelas XII yang melakukan tumpang tidih, jeda, pengambilan gilir bicara dan *backchannel*.

Tema percakapan yang diberikan terdiri dari tiga pilihan diantaranya, *talking about hobbies*, *handling guest complaints* dan *meeting best friend*. Setelah mendapatkan data berupa salinan percakapan, peneliti mengarahkan siswa mempraktikan secara berpasangan di depan kelas. Peneliti melakukan dokumentasi dengan bantuan alat perekam video selama kegiatan praktik latihan percakapan berlangsung. Selanjutnya rekaman video akan diputar kembali bersama-sama dengan siswa untuk mengevaluasi hasil dari latihan percakapan.

Analisis data respon *backchannel* dalam penelitian ini mencakup dua aspek, yaitu aspek verbal respon *backchannel* dan aspek non-verbal respon *backchannel*. Aspek verbal respon akan dianalisis berdasarkan jenis dan fungsinya (Meemongkol, 2006). Berdasarkan jenisnya, verbal respon dianalisis ke dalam beberapa kategori yaitu penggunaan verbalisasi singkat (*short verbalization*), pengulangan (*repetition*), leksikal (*lexical item*), frasa (*phrase*), pertanyaan dan jawaban singkat (*short questions and answers*), dan kalimat (*sentence*). Berdasarkan fungsinya, analisis verbal respon dilakukan dengan menelaah fungsi verbal respon antara lain fungsi mendukung ide dan menunjukkan persetujuan (*supporting the idea and indicating agreeme*), kesadaran (*awareness*), klarifikasi (*clarification*), pertanyaan seruan (*exclamatory question*), referensi (*reference*), mencoba mengganggu (*attempted interruption*) dan menunggu percakapan selesai (*waiting for the complete utterance*). Selanjutnya, data non-verbal respon *backchannel* akan dianalisis berdasarkan penggunaan bahasa tubuh (Cherry, 2019) yang ditunjukkan melalui penggunaan gerakan atau isyarat antara lain ekspresi pada wajah (*facial expressions*), mata (*the eyes*), mulut (*the mouth*), gerak tubuh (*gesture*), tangan (*the arms*), kaki (*legs*), postur tubuh (*posture*), dan ruang gerak individu (*personal space*).

Proses transkripsi video percakapan dilakukan dengan menggunakan teknik kodifikasi didasarkan pada ringkasan simbol yang digunakan dalam *Interactional Sociolinguistic Transcription* (IST) (Jefferson, 2004) sebagai berikut:

a. Simbol *Backchannel*

Simbol	Makna
→	: Fitur yang menarik bagi para analis saat penggalan diperkenalkan dalam teks atau baris menunjukkan fenomena menarik.
(.)	: Jeda singkat, waktu jeda kurang dari tiga detik.
(..)	: Jeda sedang, waktu jeda kurang dari lima detik
(...)	: Jeda panjang, waktu jeda lebih dari sepuluh detik.
(:)	: Perpanjangan suara atau segmen yang diperpanjang
(::)	: Perpanjangan suara atau segmen yang diperpanjang atau suku kata sebelumnya. Sebelumnya (::,:::, dst) jeda.
.	: Tuturan berhenti atau berakhir dengan intonasi turun.
,	: Intonasi terus atau berlanjut.
!	: Nada yang menjiwai.
?	: Intonasi naik dan tajam.
[: Tuturan <i>overlap</i> yang dimulai tidak bersamaan tetapi pada titik tertentu saat tuturan sedang berlangsung atau titik mulainya.
]	: Tuturan <i>overlap</i> berhenti atau berakhirnya tuturan <i>overlap</i> .
[]	: Tanda kurung siku menunjukkan tempat ucapan <i>overlap</i>

- = : Tumpang tindih atau *overlap*.
- = = : Mengaitkan dengan ucapan sebelumnya
- // : Tuturan yang diinterupsi oleh tuturan yang lain.
- () : Kata tidak jelas atau *unclear word*.
- (()) : Tanda kurung ganda berisi komentar atau deskripsi peneliti

b. Data Siswa

Peneliti menggunakan initial 'S', yang artinya siswa. Saat pengumpulan percakapan dalam Bahasa Inggris, setiap siswa menggunakan nama pelaku atau subjek yang berbeda-beda. Peneliti memutuskan untuk menggunakan kodifikasi 'S', yaitu: S-1 sebagai siswa satu dan S-2 sebagai siswa dua.

c. Data Pelaku *Backchannel*

Beberapa siswa melakukan kesalahan seperti gilir bicara, jeda, tumpang tindih dan mengucapkan verbalisasi singkat, seperti (*e), (*oh). Peneliti menemukan daya tarik perilaku pelaku *backchannel*. Kodifikasi yang digunakan untuk pelaku *backchannel* diantaranya, simbol (*) adalah pelaku verbal respon *backchannel*, simbol (✱) adalah pelaku non-verbal respon *backchannel* dan simbol (→) adalah fitur yang menarik bagi para analis saat penggalan diperkenalkan dalam teks atau baris menunjukkan fenomena menarik.

d. Fitur Suprasegmental

Dalam Linguistik suprasegmental atau prosodi berkaitan dengan elemen-elemen ucapan yang bukan merupakan segmen fonetik individu (vokal dan konsonan) tetapi merupakan properti suku kata dan unit ucapan yang lebih besar, termasuk fungsi Linguistik seperti intonasi, nada, tekanan dan ritme. Elemen semacam itu dikenal sebagai suprasegmental. Pada penelitian ini peneliti mengelompokkan beberapa simbol untuk mengidentifikasi adanya temuan suprasegmental, sebagai berikut: simbol (*) adalah pelaku verbal respon *backchannel*, simbol (↔) adalah simbol terjadinya fitur suprasegmental dalam suatu percakapan, simbol (→), adanya fitur yang menarik bagi para analis saat penggalan diperkenalkan dalam teks atau baris menunjukkan fenomena menarik, simbol (:), adalah perpanjangan suara atau segmen yang diperpanjang, simbol (::), adalah perpanjangan suara atau segmen yang diperpanjang atau suku kata sebelumnya (::,:::, dst.) jeda. Simbol (.) adalah, tuturan berhenti atau berakhir dengan intonasi turun, selanjutnya simbol (,), adalah intonasi terus atau berlanjut. Simbol (!), adalah nada yang menjiwai, simbol (?), adalah intonasi naik dan tajam dan simbol ([]) adalah, uturan *overlap*.

RESULTS & DISCUSSION

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku *backchannel* dalam latihan percakapan Bahasa Inggris siswa yang ditinjau dari aspek respon verbal dan respon non-verbal *backchannel*. Percakapan yang melibatkan dua siswa menggambarkan emosi siswa yang mencoba untuk mengekspresikan emosinya dalam latihan percakapan. Emosi yang tidak dapat diucapkan dengan verbal dikeluarkan dengan non-verbal respon atau sebaliknya. Emosi yang tidak dapat diekspresikan dengan non-verbal diucapkan dengan respon verbal. Pada umumnya siswa hanya mengulangi kata-kata, tumpang tindih dalam percakapan, pengambilan gilir bicara yang tidak beraturan, keheningan yang berkepanjangan dan melakukan gerakan-gerakan yang menunjukkan non-verbal respon

backchannel atau dengan spontanitasnya siswa mengucapkan respon dengan ucapan singkat atau tunggal yang menunjukkan verbal respon *backchannel*.

Perilaku siswa dalam latihan percakapan teridentifikasi adanya verbal dan non-verbal respon *backchannel*. Verbal respon *backchannel* yang diucapkan seperti (*e), (*eh), (*ih), (*oh), (*ya), (*aduh), (*apa sih) dan (*ups). Kemudian untuk non-verbal respon *backchannel*, secara spontan siswa melakukan respon berupa gerakan-gerakan yang bermaksud ingin mengatakan atau mengilustrasikan sesuatu. Non-verbal respon *backchannel* yang dilakukan oleh siswa sulit diartikan maknanya. Seperti non-verbal respon *backchannel* yang diperlihatkan dengan ekspresi wajah, mata, mulut, gerakan lengan, kaki dan badan. Verbal dan non-verbal respon *backchannel* adalah perilaku yang dilakukan siswa untuk menunjukkan adanya kepedulian, kesepakatan dan kesadaran. Terdapat beberapa respon yang menunjukkan perilaku yang kurang menyenangkan, seperti perilaku mencoba untuk interupsi atau mengganggu percakapan. Secara singkat, perilaku verbal dan non-verbal respon *backchannel* pada latihan percakapan siswa menjelaskan adanya jenis dan fungsi dari perilaku respon *backchannel*. Jenis dan fungsi tersebut dapat dijadikan sebagai ajang pembelajaran bagi siswa untuk lebih dapat mempelajari dan menempatkan verbal dan non-verbal respon *backchannel* dalam suatu percakapan.

1. Jenis dan Fungsi Perilaku Verbal Respon *Backchannel*

Respon verbal merupakan suatu umpan balik yang diberikan baik oleh penutur maupun petutur dalam suatu peristiwa komunikasi yang diungkapkan melalui penggunaan kata, frasa, atau kalimat. Analisis jenis verbal respon *backchannel* pada penelitian ini bersumber dari rekaman latihan percakapan siswa dengan data siswa, yakni (S1) adalah siswa 1, (S2) adalah siswa 2. Untuk data pelaku adalah, simbol (*) artinya perilaku verbal *backchannel*, simbol (✖), artinya perilaku non verbal *backchannel* dan (→) artinya kejadian atau fitur menarik. Selanjutnya untuk (P) adalah peneliti dan (B) adalah baris.

Dalam percakapan pada video 1 (V.1) ini diilustrasikan pada istirahat jam sekolah, dua siswa yang berbeda kelas bertemu dan saling berkenalan. Mereka membicarakan kegemaran atau hobi mereka.

- B-1.S-1 → : = [Hi:,] *How do you do* (✖).
 B-2.S-2 → : = [Hi:,] *How do you do* (✖).
 B-3.P : ((*did, good*))
 B-4.S-1 → : *I will to be your friend, let me introduce my self,*
 B-5.S-1 → *my name is Eti Damayanti* (✖), *you may called me Ety* (✖).
 B-6.S-1 : *What is your name?*
 B-7.S-2 → : *My name is Nia Febri* (✖).
 B-8.S-1 → : *O:..ya. *Where are you from* (✖)!
 B-9.S-2 → : *Eh:.. (.) *I m from Cimanggis*, *eh:..*what is* (..) (✖), *class*.
 B-10.S-1→ : *I am from class* (..) A.
 B-11.S-2→ : *O:.. *your = = *your (..)(✖)(↔), *hart (..)(✖). *my:..*Class* (..) (✖), *mart.
 B-12.S-1→ : (✖) isyarat non verbal respon *backchannel*
 B-13.S-2→ : .. *that (..) *my hobby* .. (✖), *is:.. (swimming pool)*
 B-14.S-2→ : (:) *eh:, *apa sih: (✖) (↔)?
 B-15.S-1→ : (✖) isyarat non verbal respon *backchannel*
 B-16.S-1 : (*what is your hobby*).
 B-17.S-2 : *What is your (hobby)*.
 B-18.S-1→ : *My hooby is swim = = swimming too* (↔),

B-19.S-1→ : .. *eh:, next time we will swimming together,
B-20.S-1→ : it's = = it's great idea (✖) (↵).

Pada baris ke-1 sampai baris ke-7, percakapan membicarakan perkenalan antara S-1 dan S-2. Pada baris ke-8, terjadi ucapan (*O:.ya), termasuk kategori jenis *short verbalisation* dan fungsi *awareness*. Baris ke-9 terjadi dua kali ucapan respon, pertama (*eh:), termasuk kategori jenis *short verbalization* dan fungsi *supporting the idea and indicating agreement*, pada respon yang kedua (*eh:. what is), termasuk kategori jenis *short verbalization* 1 dan fungsi *clarification*. Selanjutnya pada baris ke-11, terjadi verbal respon *backchannel* sepanjang satu kalimat. =*O:: *your = = *your (..) (✖) (↵), *hart (..) (✖). *my:. Class (..) (✖), *mart. Ucapan respon (*O:.), termasuk kategori jenis *short verbalization* dan fungsi *awareness*. Respon (*your = = *your ..), termasuk dalam kategori jenis *repetition* dan fungsi *clarification*. Respon (*hart ..), (*my:.) dan (*mart) ketiganya termasuk kategori jenis *short verbalization* dan fungsi *waiting for the complete utterance*. Berikutnya adalah baris ke-12, respon (*that) termasuk dalam kategori jenis *short verbalization* dan fungsi *awareness*. Baris ke-14, terjadi fenomena yang sangat menarik S1 mengucapkan (*eh:), (*apa sih:) verbal respon *backchannel*. Respon (*eh:), termasuk jenis *short verbalization* dan fungsi *clarification*. Respon (*apa sih:), verbal respon *backchannel* termasuk dalam kategori jenis *Indonesian backchannel response*. Peneliti menyebutnya sebagai temuan baru dalam perilaku *backchannel* siswa dalam latihan percakapan. Respon (*apa sih:), termasuk kategori jenis “*Apa Student Question*” dan fungsi “*Apa Student Answer*. ASQ, *the short verbal backchannel response consists of a short verbalization question “APA”, plus a word.* (respon perilaku *backchannel* siswa yang diawali dengan pertanyaan ”Apa”, ditambah satu kata). Selanjutnya “*Apa Student Answer (ASA), the short verbal backchannel response consists of a short verbalization a question Apa, plus a word that either need answer or not.*

Respon pada B-8.S-1, menjelaskan bagaimana S-1 peduli (*aware*) dan untuk memastikan atau menegaskan sehingga terucap respon (*O:.ya). Lebih lanjut, pada B-9.S-2 terjadi dua kali verbal respon *backchannel*, yaitu (*eh:.) dan (*eh:.what is), sebelumnya pada B-7.S-2 → : *My name is Nia Febri* (✖), B-6.S-1 : *What is your name?* Respon (*eh:.) pada B-9.S-2 terjadi akibat adanya dukungan dan ide yang sama atas pertanyaan dan jawaban tentang perkenalan. Berikutnya respon (*eh:.what is), adanya keragu-raguan dan menunggu kepastian atau klarifikasi untuk memastikan, pertanyaan apa yang akan diajukan (B-9.S-2). Selanjutnya pada baris ke-11, (*O:.), S-2 masih menunjukkan rasa peduli dan penegasan, respon (*your = = *your ..) pengulangan dan respon (*hart ..), (*my:.) dan (*mart) ketiganya mengilustrasikan ketidakpastian dalam menempatkan sebuah kata untuk membuat suatu kalimat pertanyaan. Terjadinya verbal respon *backchannel* sebanyak lima kali dalam satu gilir bicara pada B-11.S-2, S2 merasa tidak yakin untuk membuat satu kalimat pertanyaan. Respon verbal *backchannel* pada baris ke-13 dan baris ke-14, berupa ucapan respon verbal (*that), (*eh:) dan (*apa sih:). Perilaku tersebut akibat adanya keragu-raguan S2 untuk menyusun sebuah kalimat pertanyaan. Selanjutnya percakapan pada B-19.S-1, S1 mengucapkan verbal respon *backchannel* (*eh:). Kategori jenis *short verbalization* dan fungsi *supporting the idea and indicating agreement*. Respon (*eh:), memperlihatkan kegembiraan S1, terlihat pada percakapan pada baris berikutnya (B-20.S-1). Perilaku verbal respon *backchannel* dalam V.1 terjadi karena keragu-raguan dan ketidakpastian sehingga terucap respon verbal *backchannel*.

Latihan percakapan siswa pada video 2 (V.2) mengilustrasikan Siswa 1 sebagai pramusaji (*waitress*) dan Siswa 2 sebagai tamu (*customer*) dimana S1 melakukan kesalahan pada saat meletakkan pesanan makanan di meja makan (*wrong order*).

- B-1.S-1→ : *I am sorry for (.) = = I am sorry on behalf of my staff.*
B-2.S-2→ : *Yes, no problem. Just make sure such that think not (bother again).*
B-3.S-1→ : *Allright Madam (.) (✖) (*apa sih), Allrigh Madam (..) *e:, (..) (✖)*
B-4.S-2 : *//I will appreciate if you can meke me the replace a new one.(✖).*
B-5.S-1 : *Absolutely Madam, please wait a moment (✖)*
B-6.S-2 → : *Yes, thank you (✖).*
B-7.S-1 : *You are welcome. (✖).*

Percakapan pada baris ke-1 dan baris ke-2 adalah tentang permintaan maaf. Pada B-3.S-1, S-1 mengucapkan verbal respon *backchannel*, (*apa sih) dan (*e:). Respon (*apa sih) , termasuk kategori jenis *Apa Student Question* dan fungsinya sebagai *Apa Student Answer*. Selanjutnya untuk respon (*e:), termasuk kategori jenis *short verbalization* dan fungsinya sebagai fungsi *supporting the idea and indicating agreement*. Berikutnya pada baris ke-4, 5, 6 dan 7 mendeskripsikan tentang mengganti pesanan yang salah pesan dan permintaan maaf. Pada B-1.S-1, S-1 permintaan maaf dan B-2.S-2, S-2 permintaan maaf diterima oleh tamu dengan persyaratan. Pada B-3.S-1, S-1 mengucapkan respon (*apa sih) diikuti dengan ucapan respon (*e:). Sebelumnya B-2.S-2, di akhir kalimat mengucapkan (*bother again*), simbol () yang artinya pengucapan tidak jelas dengan volume suara yang lemah. Akibat suara yang lemah dan kurang jelas menimbulkan keragu-raguan. Berikutnya respon (*e:), terletak diantara (.) (*e:) (..). Simbol (..) bermakna jeda kurang dari tujuh detik. Berikutnya pada baris B-4.S-2, simbol (//) bermakna interupsi dengan mengambil gilir bicara akibat dari jeda (.) (*e:) (..). Respon (*apa sih), akibat dari suara yang lemah dan kurang jelas artinya ketidakjelasan dan menimbulkan keragu-raguan. Respon (*e:) pada baris ke-3, akibat dari jeda diantara interupsi dan persetujuan. Respon (*e:), ditafsirkan karena S-1 mendukung dan menyetujui persyaratan. Perilaku verbal respon *backchannel* dari percakapan V.2 adalah ucapan yang kurang jelas, volume suara yang lemah dan jeda mengakibatkan terjadinya ucapan verbal respon *backchannel*.

Skenario percakapan video 3 (V.3) berada di suatu hotel, diilustrasikan tamu hotel *complain*, karena tercium bau asap rokok di dalam kamarnya. S1 sebagai petugas *front office* dan S2 sebagai tamu hotel.

- B-1.S-1 : *Good morning Sir! How may I assist you!*
B-2.S-2→ : **e:, Good morning, I have some complain about my room (✖).*
B-3.S-2 : *(✖)*
B-4.S-1 : *What is it Sir!*
B-5.S-2→ : **e:, I just said, They need air layer and when = = and when I came to the room (.) came to the room (..) *e:, the smell suddenly struck me (✖).*
B-6.S-1→ : *(it's) ,*
B-7.S-2→ : *It's (.) really struck me. (✖)*
B-8.S-1→ : *(it's cigaret smoke)*
B-9.S-2→ : *It's cigarette smoke, the room smell like cigarette smoke, (✖)*

Terlihat pada baris ke-2, respon (*e:) termasuk dalam kategori jenis *short verbalization*, dan fungsinya sebagai *awariness*. Selanjutnya pada B-5.S-2, S-2 mengucapkan dua kali respon verbal (*e:) Respon (*e:) yang pertama termasuk dalam

kategori jenis *short verbalization* dan fungsinya sebagai *awareness*. Kemudian respon (*e:) yang kedua termasuk dalam kategori jenis *short verbalization* dan fungsinya sebagai *clarification*. Sebelumnya pada baris ke-1, S1 mengucapkan tegur, sapa “*Good morning*” dan mencoba menawarkan bantuan “*How may I assist you*”. Kemudian pada baris ke-2, S-2, membalas tegur sapa dengan “*Good morning*”. Respon (*e:), ditafsirkan terjadi akibat dari pertanyaan tegur dan sapa S-1 (*good morning*), membuat S-2 mengucapkan respon (*e:) dan menjawab tegur dan sapa (*good morning*) dan menunjukan kepedulian S-2 pada S-1. Respon (*e:), pada baris ke-5, S-2 mengucapkan respon (*e:) sebanyak dua kali. Respon (*e:) yang pertama ditafsirkan terjadi akibat, pertanyaan yang diajukan pada baris ke-4 dan sebelum menjawab pertanyaan S=1, di awal kalimat S-2 mengucapkan respon (*e:). Ditafsirkan S-2 mengawali dengan ucapan respon (*e:). untuk memastikan apa yang diperlukan S-2. Selanjutnya, respon (*e:) yang kedua ditafsirkan akibat dari keragu-raguan S-2, keragu-raguan tersebut terlihat dari ucapan pengulangan dan jeda, (*and when = = and when*), *I (came to the room) (.) (came to the room) (..) (*e:), the smell suddenly struck me*. Dari percakapan di atas, perilaku verbal respon *backchannel* ditafsirkan terjadi karena adanya pengulangan ucapan dan keragu-raguan.

Rekaman video 4 (V.4) diilustrasikan terjadi percakapan pada saat petugas *bellboy* mengantarkan tamu menuju kamar. S-1 sebagai *bellboy* dan S-2 sebagai tamu.

- B-1.S-1 → : *Good morning Sir (:), I (.) My name is Muti, I am your bellboy to escort your room. (✖)*
- B-2.S-1 → : (✖)
- B-3.S-2 : = *How long you has been in working in hotel.*
- B-4.S-1 : *I have been working that almost four years. (✖)*
- B-5.S-2 : = **Yes: (✖).*
- B-6.S-1 → : **e: (✖).*
- B-7.S-2 → : = *Are you happy with your job!*
- B-8.S-1 : *Yes I am happy with my job*
- B-9.S-2 → : **Oh: (✖).*
- B-10.S-2→ : *May I know your.. job description in = = in the bellboy. (✖)*
- B-11.S1→ : *Welcoming guest and open the door for guest (..) (*e:.) many guest to the reception to check in. (✖)*

Respon = (*Yes:) pada B-5.S-2, termasuk dalam kategori jenis *short verbalization* dan memiliki fungsi *clarification*. Pada B-6.S-1, S1 mengucapkan *short verbalization* (*e:) yang berfungsi menunjukan *awareness*. Berikutnya pada B-9.S-2, S-2 mengucapkan respon (*Oh), termasuk dalam kategori jenis *short verbalization* dan fungsi *supporting the idea and indicating agreement*. Pada B-11.S1, S-1 mengucapkan *short verbalization* (*e:.) dengan fungsi *supporting the idea and indicating agreement*. Pada B-3.S-2, S-2 melakukan *overlap* (*taking the floor*) dengan pertanyaan, dijawab oleh S-1 (B-4.S-1). Baris ke-5, S2 melakukan *overlap* dan melakukan ucapan respon (*Yes), diikuti S-1 baris ke-6 ucapan respon (*e:). Kemudian dalam B-7.S-2, S-2 melakukan *overlap* untuk yang ketiga kalinya. Selanjutnya respon (*Oh:) pada B-9.S-2 terjadi karena S-2 memperoleh jawaban yang meyakinkan. Respon *backchannel* (*Yes) terjadi karena keyakinan, respon (*e:) terjadi karena S-1 merasa tidak diberi kesempatan (S-2 melakukan *overlap* di setiap giliran bicara) dan respon (*Oh:) terjadi karena keyakinan. Selanjutnya pada baris ke-1, respon (*e:) terjadi akibat persamaan ide dan gagasan. Hal ini berarti respon *backchannel* ditafsirkan terjadi karena adanya keyakinan, pernyataan yang benar dan

kesempatan yang menunjukkan adanya perbedaan, persamaan, persetujuan dan perhatian antara penutur dan petutur.

Ilustrasi percakapan video 5 (V.5) adalah dialog antara dua siswa dengan menggunakan Bahasa Inggris, kedua siswa membicarakan tentang *sequence of service*. S1 sebagai siswa 1, dan S2 sebagai siswa 2.

- B-1.S-1→ : *Excuse me Sir!*
B-2.S-2→ : *(Yes).*
B-3.S-1→ : *(..) *e::, I have one question, *(e::, what) (..) (✖)*
B-4.S-1→ : *What you doing the Service (..)*
B-5.S-1→ : *(What you doing in service).*
B-6.S-2→ : *The first (...) *e:, *apa sih (...) (✖)*
B-7.S-2→ : *I use uniform, (✖) and I (..) use *e::, *apa tuh (...) (✖).*
B-8.S-2→ : *(✖) (..). That it.. (✖).*

Pada B-3.S-1 terjadi perilaku verbal respon *backchannel* (*e::) dan (*e::, what) yang termasuk dalam kategori jenis *short verbalization* dengan fungsi masing-masing sebagai *awareness* dan *clarification*. Lebih lanjut, respon (*apa sih) dan (*apa tuh) termasuk ke dalam kategori jenis *Apa Student Question* dan fungsi *Apa Student Answer*. Verbal respon (*e::) pada baris ke-3, terjadi akibat S-1 mencoba untuk menarik perhatian, sebelum S-1 mengajukan pertanyaan kepada S-2. Sebelumnya terjadi jeda kurang dari tujuh detik menjelaskan adanya keragu-raguan S-1. Respon (*e::, what) terjadi akibat dari pertanyaan yang akan diajukan oleh S-1 pada baris ke-4. Terjadi jeda yang kedua, selanjutnya diikuti dengan gerakan non verbal respon *backchannel*, sebelum S-2 mengajukan pertanyaan. Respon (*e::, what), terjadi akibat dari keragu-raguan S-1 untuk mengajukan pertanyaan yang diawali dengan kata (“*what?*”). Terjadinya respon (*e:) dan (*apa sih) pada baris ke-6, adalah akibat dari keragu-raguan dan ketidaktahuan S-2 untuk menjawab pertanyaan. Pada baris ke-5, untuk yang kedua kalinya S-1 masih mengajukan pertanyaan yang sama, perbedaannya pada pertanyaan di baris ke-5, volume suaranya lemah sehingga kurang jelas terdengar. Berikutnya pada baris ke-7, terjadinya respon (*e:) dan (*apa tuh) adalah akibat dari ketidaktahuan dan mencoba mendapatkan bantuan jawaban dari S-1. Dengan kata lain, perilaku *backchannel* pada V.5 terjadi karena adanya keragu-raguan, ketidaktahuan dan mencoba untuk meminta bantuan berupa jawaban atas pertanyaan yang diberikan.

Video 6 (V.6) mengilustrasikan suatu percakapan mengenai pertemuan dua sahabat lama dalam satu kesempatan.

- B-1.S-1 : *Hallo Dinda, yes:, I have a job!*
B-2.S-2 : *What kind of job do you have.*
B-3.S-1 : *I am a teacher, (do you). How about you!*
B-4.S-1→ : *(✖) The teacher of junior high school.*
B-5.S-2 : *I am a business man*
B-6.S-1→ : *Have *(e:), have (have:), *apa yah:., (✖) have company = = have:., a company!*
B-8.S-2 : *No, I just have some shop.*
B-9.S-1 : *What kind of shop = = shop do you have*
B-10.S-2 : *Work shop.*
B-11.S-1 : *Great!*

Perilaku verbal respon *backchannel* terjadi pada baris ke-6, yaitu respon (*e:) dan (*apa yah:). Respon (*e:) merupakan jenis *short verbalization* dengan fungsi *clarification*. Sedangkan respon (*apa yah:) merupakan kategori *Apa Student Question* dengan fungsi *Apa Student Answer*. Verbal respon (*e:) terjadi akibat keragu-raguan S-1 untuk membuat pertanyaan yang diawali dengan *have*, sedangkan respon (*apa yah:) terjadi akibat keragu-raguan S-1 untuk membuat suatu kalimat pernyataan. Pada simpulannya, keragu-raguan merupakan verbal respon *backchannel* yang terjadi di dalam percakapan video 6.

Percakapan video 7 (V.7) ialah percakapan antara *waitress* dan seorang tamu yang sedang menunggu pesannya. Siswa 1 sebagai *waitres*, siswa 2 sebagai tamu.

- B-1.S-1→ : *Can I help you!* (✖)
B-2.S-2→ : *Yes, I want to asked how do you = = do you, deliver guest order, after you guest order.*
B-3.S-1→ : *Allright Madam, first I want to say excuse me, and = = and *e:, (.) (✖) give my guest order for my* (rekan).
B-4.S-2 : *For after that.*
B-5.S-1→ : *After that (.) I (..) (✖).*

Short verbalization (*e:) pada baris ke-3 memiliki fungsi *awareness* terjadi akibat dari S-1 yang mencoba untuk menjawab dan menjelaskan pertanyaan dari S-2. Selanjutnya pada baris ke-4, S-2 merespon dengan pertanyaan "*for after that*" dan pada baris ke-5, S-1 menjawab "*after that*", terjadi jeda pertama kurang dari lima detik dan diteruskan dengan ucapan "*P*" dan terjadi jeda kedua selama kurang dari tujuh detik. Selanjutnya S-1 meninggalkan tempat latihan praktik (✖). Perilaku respon verbal *backchannel* (*e:) pada V.7 ditafsirkan terjadi karena S-1 belum dapat menjawab dan menjelaskan pertanyaan.

Tema percakapan pada video 8 (V.8) adalah tentang kegiatan makan bersama pada saat jam istirahat sekolah.

- B-1.S-1 : *Hi Azis, how are you!*
B-2.S-2 : *I am fine thank you, how about your*
B-3.S-1 → : *(..) Hi Azis, I.. (I teel) *e:, (*apa: ya:), ... I fell:, *aduh:, (*apa sih:) (✖).*
B-4.S-1 → : *(✖) ((.)).*
B-5.S-2 → : *(//) *e:, Hi look at clock, it's (✖) break time, how do you like it to buy ..*
B-6.S-1 → : *(..) (*e:), food (✖).*
B-7.S-1 : *Where!*
B-8.S-2 → : *(...) You (..) (*e:), I like to buy a dumpling.*
B-9.S-1 → : *(//) I like = = I like to buy ((buy)) buy ((buy dumpling)) buy dumpling.*
B-10.S-2→ : *(//) That's (*e:), delicious, (*e:), let's go to the buy dumpling to eat together (✖).*

Verbal respon *backchannel* pada V.8 antara lain: (*e:), (*apa: ya:), (*aduh), (*apa sih:) yang masing-masing berfungsi sebagai *awereness*, *Apa Student Answer*, dan *waiting for the complete utterance*. Pada baris ke-6 terjadi respon (*e:) berfungsi sebagai *supporting the idea and indicating agreement*, sedangkan respon (*e:) pada baris ke-8 berfungsi sebagai *clarification*. Selanjutnya, pada baris ke-10 terjadi respon

dua kali respon (*e:) dimana keduanya memiliki fungsi *supporting the idea and indicating agreement*. Terjadinya respon *backchannel* pada baris ke-3, (*e:), (*apa: ya:), (*aduh) dan (*apa sih:). akibat keragu-raguan, ketidaktahuan dan menimbulkan kebingungan. Hal ini terlihat pada B-1 dimana S-1 mengucapkan tegur dan sapa. Kemudian pada baris ke-2, S-2 menjawab tegur dan sapa, selanjutnya S-2 membalas dengan bertanya kepada S-1 “*how about you*”. Pada baris ke-3, S-2 nampak kebingungan tidak tahu harus menjawab apa. Terlihat pada baris ke-4 adanya perilaku non-verbal respon dan kata-kata yang tidak jelas yang diucapkan S-2 pada baris ke-4. Pada baris ke-5, terjadinya respon verbal (*e:) akibat ingin menunjukkan sesuatu (jam dinding). Respon *backchannel* pada baris ke-6 terjadi akibat dari pertanyaan yang diajukan oleh S-2 “*how do you like it to buy*”. S-1 mencoba menjawab (*e:), “*food*”, pada baris ke-8 terjadi akibat dari keinginan S=2 untuk membeli *dumpling*, sedangkan pada baris ke-10 terjadi verbal respon (*e:) sebanyak dua kali adalah sebagai akibat dari penjelasan, keterangan dan ajakan S-2. Singkatnya, perilaku *backchannel* pada percakapan V.8 terjadi disebabkan adanya beberapa faktor alasan sesuai dengan kejadian, seperti adanya faktor keragu-raguan dan kebingungan yang memerlukan klarifikasi (B3), ingin menunjukkan sesuatu atau memberikan informasi (B5), adanya keinginan (B6 dan B8), dan adanya persamaan ide dan gagasan (B10).

Video 9 (V.9) memuat percakapan dua siswa di depan gedung olahraga.

- B-1.S-1 → : [*Hi:, Erlina how are you!*]
B-2.S-2 → : [*Hi:, I am fine, and you.*]
B-3.S-1 : *I am fine, how about your sister.*
B-4.S-2 : *She is fine.*
B-5.S-1 → : *e:, *that's good. It's been a long time we not (*e:), meet (*e:),*
Mirna (✖).
B-6.S-2 → : (..) (✖) (*ya) ... (*e:), *allright, (*ups) (✖).*
B-7.S-2 → : *Can you? (..) can you? (..) (*e:), can you? (..) can you? (..) (✖)*
(*apa an sih) (..)
B-8.S-1 → : (*can you got*)?
B-9.S-2 → : // (*apa an sih)
B-10.S-1 → : *O:, *that's good, *e:, what a gray = = what a great shoes you have*
Erlina (✖).
B-11.S-2 → : (✖) *Thank's for (..) I (..), I (I got lagi berenang).*
B-12.S-1 → : (✖), *serius ih:?*

Pada baris ke-5 terjadi tiga kali ucapan verbal respon *backchannel* (*e:). Sebelumnya pada baris ke-3, S-1 bertanya tentang kabar saudari perempuan S-2. Berikutnya pada baris ke-4, S2 menjawab “*She is fine*”. Respon *short verbalization* (*e:) yang pertama berfungsi *awareness*, sedangkan respon yang kedua dan yang ketiga berfungsi *supporting the idea and indicating agreement*. Berikutnya, pada baris ke-6 terjadi tiga kali respon *short verbalization* (*ya) dengan fungsi *supporting the idea and indicating agreement*. Respon (*e:) dan (*ups) merupakan *short verbalization* dengan fungsi *reference*, artinya S-2 meminta referensi percakapan yang sebelumnya diucapkan S-1. Peneliti menafsirkan ucapan S-1 pada baris ke-5 memiliki makna untuk merencanakan bertemu dengan Mirna. Berikutnya pada baris ke-7, S-2 mengucapkan respon verbal (*e:) dan (*apaan sih). Respon (*e:) ialah *short verbalization* dengan fungsi *clarification*. Pada respon (*apaan sih) merupakan *Apa Student Question* dengan fungsi *Apa Student Answer*. Pada baris ke-9, S-2, mengucapkan respon (*apaan sih) termasuk dalam jennis *Apa Student Question* dan

fungsi *Apa Student Answer*. Selanjutnya pada B-10.S-1, mengucapkan respon verbal (*O:) dan (*e:). Respon (*O:) termasuk dalam kategori jenis *short verbalization* dan fungsi *awarness*. Respon (*e:) termasuk dalam kategori jenis *short verbalization* dan fungsi *clarification*. Pada baris ke-5, S-1 mengucapkan respon (*e:) sebanyak tiga kali dalam satu kalimat. Ketiga ucapan (*e:) termasuk dalam kategori *awareness* dan *supporting the idea and indicating agreement*, artinya S-1 peduli dan sudah mengenal saudara perempuan S-2. Bila respon (*e:) dihilangkan, maka S-1 akan mengucapkan “*that’s good. It’s been a long time we not meet Mirna*”. Terjadinya ucapan respon (*e:) memotong satu kalimat menjadi tiga bagian, peneliti menafsirkan S-1 ingin menunjukkan rasa peduli dan setuju S-1 dan S-2 sudah lama tidak bertemu dengan Mirna.

Selanjutnya pada baris ke-6, S-2 mengucapkan respon verbal sebanyak tiga kali. Respon (*ya), terjadi karena S-2 menunjukkan rasa peduli dan setuju dengan S-1. Berikutnya ucapan respon (*e:) dan (*ups) dimana peneliti menafsirkan S-1 ingin mengganti topik pembicaraan. Berikutnya pada baris ke-7, S-1 mengucapkan respon (*e:) yang sebelum dan sesudahnya S-1 mengucapkan penggalan kata “*can you*” beberapa kali. Sebelumnya pada baris ke-6, S-2 ditafsirkan akan mengganti topik pembicaraan. Berikutnya S-2 pada baris ke-7 mencoba untuk membuat suatu topik pembicaraan baru dengan menggunakan awalan “*can you*” untuk membuat kalimat pertanyaan. Respon (*e:), terjadi karena S-2 belum yakin dengan pertanyaan yang akan diajukan, adanya jeda di bawah tujuh detik di setiap ucapan “*can you*”. Respon (*e:), terjadi sebelum dan sesudah dua kali S-2 mengucapkan “*can you*”, menandakan S-2 memerlukan waktu berpikir untuk membuat suatu pertanyaan.

Ucapan respon (*apaan sih) terjadi karena S-2 sudah kehilangan ide atau gagasan untuk membuat suatu pertanyaan. Respon (*apaan sih), ditafsirkan karena keragu-raguan dan ketidaktahuan S-2. Pada baris ke-9, S2 mengucapkan respon // (*apaan sih), dengan simbol (//) *overlap*. S-2 melakukan *overlap*, karena pada B-8.S-1 mencoba membantu S-2 membuat kalimat pertanyaan. Respon (*apaan sih), ditafsirkan S-2 merasa terganggu atas bantuan atau saran yang diberikan oleh S-1. Berikutnya pada baris ke-10, S1 mengucapkan respon verbal (*O:) dan (*e:). Respon (*O:) terjadi karena S-1 ingin menegaskan dan meyakinkan S-2 tidak membuat kalimat pertanyaan. Berikutnya respon (*e:) terucap karena S-1, ingin mengganti topik percakapan dengan memuji sepatu S-2. Berdasarkan deskripsi analisis di atas, peneliti menyimpulkan perilaku verbal respon *backchannel* berdasarkan transkrip percakapan video 9, sebagai berikut: pada baris ke-5 respon *backchannel* ditafsirkan terjadi karena adanya rasa peduli dan setuju dengan satu ide atau gagasan. Baris ke-6, disimpulkan adanya persamaan ide dan gagasan. Baris ke-7, disimpulkan respon (*e:) terjadi karena waktu yang diperlukan untuk berpikir. Selanjutnya pada baris ke-9, pada konteks ini disimpulkan respon (*apaan sih), akibat adanya gangguan. Berikutnya pada baris ke-10, respon (*O:) disimpulkan untuk memastikan, meyakinkan dan menegaskan suatu ucapan atau percakapan dan respon (*e:) pada baris ke-10 sebagai pengalih perhatian.

2. Perilaku Non-Verbal Respon *Backchannel*

Respon non-verbal dapat membentuk komunikasi non-verbal yang berfungsi untuk mengungkapkan apa yang tidak tersampaikan pada komunikasi verbal. Analisis respon non-verbal *backchannel* pada penelitian ini peneliti mengacu pada gerakan bahasa tubuh siswa dalam melakukan latihan percakapan bahasa Inggris, antara lain ekspresi atau gerakan pada wajah (*facial expressions*), mata (*the eyes*), mulut (*the mouth*), gerak tubuh (*gesture*), tangan (*the arms*), kaki (*legs*), postur tubuh (*posture*), dan ruang gerak individu (*personal space*).

Video 1 (V.1)

- B-6.S-1 : *What is your name?*
B-7.S-2 → : *My name is Nia Febri (✖).*
B-8.S-1 → : **O:.ya. Where are you from (✖)!*
B-9.S-2 → : **Eh:. (.) I m from Cimanggis, *eh:.what is (..) (✖), class.*
B-10.S-1 → : *I am from class (..) A.*
B-11.S-2 → : **O:: *your = = *your (..)(✖)(↔), *hart (..)(✖). *my:.Class (..) (✖), *mart.*
B-12.S-1 → : *(✖) isyarat non verbal respon backchannel*
B-13.S-2 → : *.. *that (..) my hobby .. (✖), is:. (swimming pool)*
B-14.S-2 → : *(:) *eh:, *apa sih: (✖) (↔)?*
B-15.S-1 → : *(✖) isyarat non verbal respon backchannel*
B-16.S-1 : *(what is your hobby).*
B-17.S-2 : *What is your (hobby).*
B-18.S-1 → : *My hooby is swim = = swimming too (↔),*
B-19.S-1 → : *.. *eh:, next time we will swimming together,*
B-20.S-1 → : *it's = = it's great idea (✖) (↔).*

Respon non-verbal pada V.1 di atas terlihat pada transkripsi percakapan di baris ke-7, dimana simbol (✖) pada akhir kalimat S-2 melakukan gerakan lengan dan tangan menyentuh dada. Mengekspresikan “*My name is Nia Febri*”. Selanjutnya pada baris ke-8 ucapan (*O:.ya) diikuti dengan *Where are you from (✖)!* Simbol (✖) pada akhir kalimat S-1 melakukan gerakan lengan dan telapak tangan terbuka mengarah ke S-2. Pada baris B-8.S-1 setelah S-1 meyakinkan dan menegaskan nama S-2 dengan respon verbal (*O:.ya), kemudian S-1 bertanya, “*Where are you from*”. S-1 melakukan gerakan non-verbal respon dengan lengan dan telapak tangan terbuka mengarah ke S-2. Gerakan non verbal tersebut terjadi karena untuk meyakinkan pertanyaan yang diajukan S-1 kepada S-2. Pada percakapan baris B-9.S-2 terjadi gerakan non-verbal respon dimana S-2 mengerakan kepalanya ke arah belakang. Selanjutnya pada baris B-11.S-2, S-2 melakukan respon dengan gerakan kepala dan gerakan menutup dan membuka telapak tangan. Peneliti menafsirkan gerakan yang dilakukan oleh S-2 pada percakapan baris B-9.S-2 akibat keragu-raguan dan kekhawatiran dan pada B-11.S-2 mengindikasikan adanya keragu-raguan dalam menyusun kalimat pertanyaan.

Ujaran pada baris ke-13, S-2 melakukan gerakan ekspresi wajah sambil menggerakkan mulut dan bibir, gerakan tersebut mengilustrasikan S-2 ingin memastikan kejelasan pesan yang dikirim oleh S-1. Pada baris B-12.S-1, gerakan yang dilakukan S-1 mencoba membantu S-2 dengan mengirim isyarat pesan ekspresi wajah dan mengerakan bibir dan mulut sambil mencoba mengatakan sesuatu yang kurang jelas. Sehingga pada baris ke-14, S-2 mengucapkan (:) *eh:, *apa sih: (✖), terlihat ekspresi wajah dan gerakan bibir dan mulut. Berikutnya pada baris ke-19 dan ke-20, gerakan non-verbal respon yang dilakukan oleh S-1 berhubungan dengan verbal respon pada baris ke-19. Pada baris ke-20, S-1 mengekspresikan wajah senang dan bahagia. Pada B-8.S-1, S-1 ingin melakukan penegasan dengan respon melakukan gerakan lengan dan telapak tangan terbuka mengarah ke S-2. Berikutnya, pada B-9.S-2, S-2 melakukan respon mengerakan kepalanya ke arah belakang akibat dari keragu-raguan. Sedangkan pada B-11.S-2 melakukan gerakan non-verbal respon dengan mengerakan kepala dan gerakan menutup dan membuka telapak tangan yang terjadi akibat dari keragu-raguan sekaligus untuk menenangkan diri. Lebih lanjut, pada B-13 dan B-14, S-2 mengekspresikan gerakan bibir dan mulut untuk meminta kepastian.

Pada B-19, S-1 mengekspresikan wajah senang dan bahagia. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi non-verbal bekerja sama dengan komunikasi verbal yang berasal dari ujaran-ujaran sebelumnya.

Video 2 (V.2)

- B-2.S-2→ : *Yes, no problem. Just make sure such that think not (bother again).*
B-3.S-1→ : *Allright Madam (.) (✖) (*apa sih), Allrigh Madam (..) *e:, (..). (✖)*
B-4.S-2 : *//I will appreciate if you can meke me the replace a new one.(✖).*

Pada baris ke-3, S-1 mengilustrasikan gerakan non-verbal respon dengan mengekspresikan wajah, bibir dan mulut. Dengan volume suara yang rendah dan pengucapan kurang jelas (*apa sih). Berikutnya ucapan (*e) diikuti dengan gerakan non-verbal respon dengan ekspresi wajah dan gerakan mulut dan bibir yang terlihat ingin mengatakan sesuatu. Dalam hal ini, S-1 mengekspresikan wajah akibat keraguan. Sementara gerakan bibir dan mulut akibat S-1 mengharap dan memerlukan jawaban atas permohonan maaf S-1.

Video 3 (V.3)

- B-1.S-1 : *Good morning Sir! How may I assist you!*
B-2.S-2→ : **e:, Good morning, I have some complain about my room.*
B-3.S-2 : *(✖)*
B-4.S-1 : *What is it Sir!*
B-5.S-2→ : **e:, I just said, They need air layer and when = = and when I came to the room (.) came to the room (..) *e:, the smell suddenly struck me.*
B-6.S-1→ : *(it's) ,*
B-7.S-2→ : *It's (.) really struck me. (✖)*
B-8.S-1→ : *(it's cigaret smoke)*
B-9.S-2→ : *It's cigarette smoke, the room smell like cigarette smoke (✖).*

Gerakan non-verbal respon *backchannel* yang dilakukan S-2 pada baris ke-3, berhubungan dengan baris ke-2. Pada baris ke-2, S-2 melakukan isyarat tatapan mata yang tidak fokus. Berikutnya pada percakapan B-5.S-2 dan seterusnya terlihat S-2 tidak fokus dengan tatapan matanya yang menatap ke segala arah. Dengan kata lain, gerakan non-verbal respon *backchannel* terjadi karena S-2 tidak fokus dalam latihan percakapan.

Video 4 (V.4)

- B-2.S-1 → : *(✖)*
B-3.S-2 : *= How long you has been in working in hotel.*
B-4.S-1 : *I have been working that almost four years. (✖)*
B-5.S-2 : *= *Yes:.*
B-6.S-1 → : **e:.*
B-7.S-2 → : *= Are you happy with your job!*
B-8.S-1 : *Yes I am happy with my job*
B-9.S-2 → : **Oh:.*
B-10.S-2→ : *May I know your: job description in = = in the bellboy. (✖)*
B-11.S1→ : *Welcoming guest and open the door for guest (..) (*e:) many guest to the reception to check in. (✖)*

Pada baris ke-2, ke-3 dan ke-4, S-1 melakukan gerakan yang mengganggu konsentrasi S-2. Pada B-5, S-2, terlihat ekspresi wajah S2 akibat dari jawaban S-1 yang meyakinkan S-2. Selanjutnya pada B-6.S-1, terlihat ekspresi gerakan tubuh S-1, mencoba ingin mengatakan sesuatu, tetapi S-2 melakukan *overlap* pada baris ke-7. Berikutnya pada percakapan pada baris B-9.S-2, terlihat ekspresi wajah S-2 penuh dengan keyakinan, setelah mendapatkan jawaban S-1 pada baris ke-8. Pada baris ke 11, S-1 menjawab pertanyaan yang diajukan S-2 pada baris ke-10. Gerakan tubuh yang terjadi pada baris ke-11, akibat dari S-1 dan S-2 mengucapkan jawaban *job description bellboy* secara bersamaan. Pada simpulannya, gerakan badan pada baris ke-1 sampai baris ke-4 terjadi akibat dari perilaku siswa yang tidak fokus dalam latihan percakapan. Pada baris ke-5 terjadi gerakan ekspresi wajah akibat dari keyakinan S-2. Selanjutnya pada baris ke-6, gerakan badan terjadi akibat *overlap* yang dilakukan oleh S-2 pada baris ke -7. Pada baris ke-9 terjadi gerakan ekspresi wajah S-2 akibat dari keyakinan S-2. Berikutnya pada baris ke-11, terjadi gerakan badan dan menjentikan jari akibat dari S-I dan S-2 bersama-sama menjelaskan *job deskription bellboy*.

Video 5 (V.5)

- B-3.S-1→ : (..) *e::, *I have one question*, *(e::, *what*) (..) (✖)
B-4.S-1→ : *What you doing the Service* (..)
B-6.S-2→ : *The first* (...) *e:, *apa sih (...) (✖)
B-7.S-2→ : *I use uniform*, (✖) *and I* (..) *use* *e::, *apa tuh (...).
B-8.S-2→ : (✖) (..). *That it*.. (✖).

Pada B-3.S-1 terlihat ekspresi wajah S-1 dengan tatapan mata ke segala arah, memperlihatkan tidak fokus atau tidak percaya diri. Berikutnya pada baris ke-6, S-2 mencoba menjawab pertanyaan *The first* (...) *e:, *apa sih (...) (✖), terdapat jeda dua kali kurang dari 15 detik. Pada saat jeda S-2 mencoba untuk mengekspresikan sesuatu dengan melakukan gerakan kedua lengan dan telapak tangannya, memberi isyarat keragu-raguan dan tidak yakin. Selanjutnya pada baris ke-7, S-2 melakukan ekspresi gerakan seperti ingin memakai *uniform* sambil mengucapkan "*I use uniform*"(✖). Ekspresi gerakan akibat ketidaktahuan dan keragu-raguan dan menimbulkan kebingungan S-2. Pada baris ke-8, diakhiri dengan ucapan "*That it*" (✖) sambil menjulurkan lidahnya. Di sini, gerakan non-verbal respon *backchannel* dilakukan akibat adanya pengaruh gangguan dari S-1 untuk mempengaruhi S-2, mengakibatkan tidak fokus, keragu-raguan dan ketidaktahuan yang mengakibatkan kebingungan S-2 untuk menjawab pertanyaan dari S-1.

Video 6 (V.6)

- B-2.S-2 : *What kind of job do you have*.
B-6.S-1→ : *Have* *(e:), *have* (*have*:), *apa yah:., (✖) *have company* = *have*:, *a company*!

Pada baris ke-6, S-1 mengucapkan kata "*have*" samapai tiga kali disusul dengan pengulangan, mengakibatkan S-1 melakukan respon non-verbal dengan memperlihatkan ekspresi wajah kebingungan dan mengharapkan bantuan untuk menyelesaikan kalimat pertanyaan. Ekspresi wajah yang dilakukan terjadi akibat S-1 merasa kebingungan dan mengharapkan bantuan untuk menyelesaikan kalimat pertanyaan.

Video 7 (V.7)

- B-2.S-2→ : *Yes, I want to asked how do you = = do you, deliver guest order, after you guest order.*
- B-3.S-1→ : *Allright Madam, first I want to say excuse me, and = = and *e:, (.) (* give my guest order for my (rekan)*
- B-4.S-2 : *For after that.*

Pada baris ke-3, S-1 mencoba menjawab pertanyaan. Ekspresi wajah dan tatapan mata menatap ke atas dan ke bawah sebagai akibat S-1 tidak fokus dan memerlukan klarifikasi untuk melengkapi penjelasan atas pertanyaan yang diajukan oleh S-2 pada baris ke-2. Singkatnya, respon non-verbal terjadi akibat S-1 tidak fokus dan memerlukan klarifikasi yang terlihat dengan ekspresi wajah dan tatapan matanya menatap ke atas dan ke bawah.

Video 8 (V.8)

- B-1.S-1 : *Hi Azis, how are you!*
- B-2.S-2 : *I am fine thank you, how about your*
- B-3.S-1 → : *(..) Hi Azis, I.. (I teel) *e:, (*apa: ya:), ... I fell:, *aduh:, (*apa sih:) (*).*
- B-4.S-1 → : *(* (().*
- B-5.S-2 → : *(//) *e:, Hi look at clock, it's (* break time, how do you like it to buy ..*
- B-6.S-1 → : *(..) (*e:), food.*
- B-7.S-1 : *Where!*
- B-10.S-2→ : *(//) That's (*e:), delicious, (*e:), let's go to the buy dumpling to eat together (*).*

Pada baris ke-1 dan ke-2, terlihat S-1 dan S-2 melakukan tegur dan sapa. Selanjutnya pada baris ke-3, S-1 mencoba menjawab pertanyaan S-2. Terlihat ekspresi wajah S-1, dimana gerakan mata dan gerakan telapak tangannya menyentuh dahi. Respon tersebut terjadi akibat ketidaktahuan S-1 untuk menyusun sebuah kalimat sehingga menimbulkan kebingungan. Pada baris ke-5, S-2 melakukan *overlap* sambil mengucapkan *(//) *e:, Hi look at clock, it's (* break time*. Bersamaan dengan ucapan tersebut, S-2 melakukan gerakan memalingkan kepala ke arah dimana terdapat jam dinding. Respon tersebut akibat S-2 ingin memastikan sudah waktunya jam istirahat. Kemudian pada baris ke-6, terdengar ucapan *(..) (*e:), "food"*, S-1 meyakinkan S-2 untuk makan bersama, disambung pada baris ke-7 dengan ucapan *"where"*! Terlihat dari ekspresi wajah dan tatapan mata S-1. Berikutnya pada baris ke-10, S-1 melakukan *overlap* dan mengajak S-2 untuk makan dumpling bersama. Terlihat ekspresi wajah dan tatapan mata S-1 sangat bahagia saat mengajak S-2 makan bersama. Respon ekspresi wajah bahagia S1 akibat ajakan makan bersama diterima oleh S-2. Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan antara respon verbal yang memicu terjadinya respon non-verbal dari interaksi percakapan sebelumnya.

Video 9 (V.9)

- B-5.S-1 → : **e:, that's good. It's been a long time we not (*e:), meet (*e:), Mirna.*
- B-6.S-2 → : *(..) (* (*ya) ... (*e:), allright, (*ups).*
- B-7.S-2 → : *Can you? (..) can you? (..) (*e:), can you? (..) can you? (..) (* (*apa an sih) (..)*

Pada baris ke-5, S-1 mengucapkan “*that’s good. It’s been a long time we not meet Mirna*”. Terlihat ekspresi wajah S-1 senang berharap suatu hari dapat bertemu dengan Mirna. Pada baris ke-6, terlihat ekspresi wajah S-2 nampak gembira, ucapan S-2 disetujui dengan balasan “*ya, allright*”. Berikutnya baris ke-7, S-1 terlihat bingung terlihat dari ekspresi wajah dan gerakan jari telunjuk seperti ingin mencoba mengucapkan sesuatu. Selanjutnya terdengar ucapan “*can you*” diucapkan sebanyak empat kali. S-1 mencoba menyusun sebuah pertanyaan yang diawali dengan *can you*. Selanjutnya pada percakapan baris ke-10, B-10.S-1→:*O;: *that’s good, *e:, what a gray = = what a great shoes you have Erlina (✕)*. Pada percakapan tersebut terjadi gerakan perilaku non-verbal respon *backchannel* dimana S-1 menundukan kepala dan mengarahkan tatapan matanya ke arah sepatu S-2 dan S-2 mencoba menunjukkan ke arah bawah dengan gerakan kepala dan tatapan mata. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku non-verbal memiliki peran multifungsi. Isyarat non-verbal adalah bagian dari hampir setiap tujuan komunikasi yang dapat dibayangkan.

Secara sederhana komunikasi adalah proses pertukaran pikiran atau penyampaian pesan antara penutur dan petutur. Komunikasi tidak hanya berkaitan dengan pembicaraan, pesan, dan niat saja, tetapi juga harus memperhatikan respon pendengar yang memiliki peran penting dalam mencapai kesuksesan dalam berkomunikasi. Pesan yang disampaikan penutur kepada petutur dapat berupa komunikasi verbal atau non-verbal. Komunikasi verbal dan non-verbal pada hakikatnya saling terkait dan saling melengkapi. Perilaku verbal dan non-verbal respon *backchannel* merupakan wujud persetujuan terhadap isi tuturan dan penerus percakapan atau sebaliknya bisa menyebabkan keragu-raguan atau kesalahpahaman. Dalam komunikasi langsung, respon non-verbal sering terjadi secara otomatis. Perilaku non-verbal respon *backchannel* tidak dapat dipisahkan dengan perilaku verbal *backchannel*, dimana komunikasi non-verbal bekerja sama dengan komunikasi verbal secara independen yang disajikan ke dalam beberapa tabel temuan data respon *backchannel* baik secara verbal maupun non-verbal sebagai berikut:

Tabel 3.
Perilaku Non-Verbal Respon *Backchannel*

No	Data	Baris	Perilaku Non Verbal <i>Backchannel</i>	<i>Facial Expressions</i>	<i>The Eyes</i>	<i>The Mouth</i>	<i>Gestures</i>	<i>The Arms and Legs</i>	<i>Posture</i>	<i>Personal Space</i>
1	V.1	8	S-1 melakukan gerakan lengan dan telapak tangan terbuka mengarah ke S-2.					1		
2		9	Mengerakan kepalanya kearah belakang						1	
3		11	Gerakan kepala dan gerakan menutup dan membuka telapak tangan					1	1	
4		13	Gerakan ekspresi wajah sembari menggerakkan mulut dan bibir	1		1				
5		14	Gerakan ekspresi wajah sembari menggerakkan mulut dan bibir	1		1				
6		19	Isyarat ekspresi wajah	1						
7	V.2	3	Ekspresi wajah dan gerakan mulut dan bibir	1		1				
8	V.3	2	Isyarat tatapan mata		1					
9		5	Isyarat tatapan mata		1					
10	V.4	5	Terlihat ekspresi wajah	1						
11		6	Isyarat gerakan tubuh						1	
12		9	Ekspresi wajah	1						
13		11	Ekspresi wajah dan gerakan tubuh	1					1	
14	V.5	3	Pandangan mata kesegala arah		1					
15		6	Melakukan gerakan kedua lengan dan telapak tangannya					1		
16		7	Isyarat gerakan tubuh					1		
17		8	Gerakan menyulurkan lidah			1				
18	V.6	6	Ekspresi wajah	1						
19	V.7	3	Eksprsri wajah dan tatapan mata	1	1					
20	V.8	3	Ekspresi wajah, gerakan mata, gerakan menyentuh dahi	1	1		1			
21		5	Gerakan memalingkan kepala ke arah dimana ada jam dinding				1			
22		6	Ekspresi wajah dan tatapan mata	1	1					
23		10	Ekspresi wajah dan tatapan mata	1	1					
24	V.9	5	Ekspresi wajah	1						
25		6	Ekspresi wajah	1						
26		7	Ekspresi wajah dan gerakan jari telunjuk	1			1			
27		10	Gerakan kepala dan tatapan mata.		1		1			
Jumlah				15	8	4	4	4	4	0

Tabel 4.
Analisis Perilaku Non Verbal Respon *Backchannel*

No	Data	Baris	Perilaku Non Verbal <i>Backchannel</i>	Facial Expressions	The Eyes	The Mouth	Gestures	The Arms and Legs	Posture	Personal Space	Analisis	
1	V.1	8	S-1 melakukan gerakan lengan dan telapak tangan terbuka mengarah ke S-2.					1			Meyakinkan pertanyaan yang diajukan S-1 kepada S-2	
2		9	Mengerakan kepalanya kearah belakang						1		Akibat keragu-raguan dan kekhawatiran S-2.	
3		11	Gerakan kepala dan gerakan menutup dan membuka telapak tangan					1	1		Keragu-raguan menyusun kalimat pertanyaan	
4		13	Gerakan ekspresi wajah sembari menggerakkan mulut dan bibir	1		1						Memastikan kejelasan
5		14	Gerakan ekspresi wajah sembari menggerakkan mulut dan bibir	1		1						Memastikan kejelasan
6		19	Isyarat ekspresi wajah	1								Terlihat senang dan bahagia
7	V.2	3	Ekspresi wajah dan gerakan mulut dan bibir	1		1					Akibat keragu-raguan dan membutuhkan jawaban	
8	V.3	2	Isyarat tatapan mata		1						Akibat tidak fokus	
9		5	Isyarat tatapan mata		1						Akibat tidak fokus	
10	V.4	5	Terlihat ekspresi wajah	1							Keyakinan, petanyaan terjawab	
11		6	Isyarat gerakan tubuh						1		Ingin mengatakan sesuatu	
12		9	Ekspresi wajah	1							Keyakinan, petanyaan terjawab	
13		11	Ekspresi wajah dan gerakan tubuh	1					1		Senang bisa menjawab pertanyaan bersama-sama	
14	V.5	3	Pandangan mata kesegala arah		1						Tidak fokus dan tidak percaya diri	
15		6	Melakukan gerakan kedua lengan dan telapak tangannya					1			Menunjukkan keragu-raguan dan tidak yakin	
16		7	Isyarat gerakan tubuh						1		Akibat ketidaktahuan keragu-raguan dan menimbulkan kebingungan	
17		8	Gerakan menyulurkan lidah			1					S-1 mencoba untuk mengganggu, mengakibatkan S-2 tidak fokus dan bingung	
18	V.6	6	Ekspresi wajah	1							Akibat kebingungan	
19	V.7	3	Eksprsi wajah dan tatapan mata	1	1						Kebingungan dan menyebabkan pandangan mata kesegala arah	
20	V.8	3	Ekspresi wajah, gerakan mata, gerakan menyentuh dahi	1	1		1				Akibat ketidaktahuan S-1 untuk menyusun sebuah kalimat, sehingga menimbulkan kebingungan.	
21		5	Gerakan memalingkan kepala ke arah dimana ada jam dinding				1				Memastikan dan meyakinkan sesuatu, dengan gerakan kepala	
22		6	Ekspresi wajah dan tatapan mata	1	1						Akibat ingin meyakinkan pertanyaan dari S-2	
23		10	Ekspresi wajah dan tatapan mata	1	1						Merasa senang diajak makan bersama	
24	V.9	5	Ekspresi wajah	1							Merasa senang	
25		6	Ekspresi wajah	1							Merasa senang	
26		7	Ekspresi wajah dan gerakan jari telunjuk	1			1				Akibat kebingungan, sehingga S-1 menunjukan jari telunjuk mencoba ingin mengatakan sesuatu	
27		10	Gerakan kepala dan tatapan mata.		1		1				Akibat ingin mengganti topik pembicaraan dengan memuji sepatu	
Jumlah				15	8	4	4	4	4	0		

Berdasarkan temuan penelitian, perilaku verbal dan non-verbal respon *backchannel* terjadi ketika siswa sedang berbicara atau sedang menunggu giliran bicara, namun siswa tidak dianggap sebagai bagian pengambilan giliran. Dalam praktiknya pada saat kondisi tertentu, siswa melakukan *overlap* atau *jeda* untuk mengambil giliran bicara dengan melakukan verbal atau non-verbal respon *backchannel* untuk menarik perhatian.

CONCLUSION

Perilaku verbal respon *backchannel* siswa kelas XII SMK ATLAS CIMANGGIS terjadi diakibatkan adanya keterkaitan respon yang dilakukan pada saat gilir bicara sehingga respon verbal dan non-verbal turut mempengaruhi interaksi. Berdasarkan analisis data ditemukan beberapa perilaku verbal respon *backchannel* berdasarkan jenisnya, diantaranya adalah 40 perilaku *short verbalization* (gabungan dari *short verbalization* dan ketiga jenisnya), 9 “Apa” *Student Question* (ASQ) dan 1 *repetition*. Sedangkan berdasarkan fungsinya, ditemukan 13 fungsi *clarification*, 12 *awareness*, 10 *supporting the idea and indicating agreement*, 9 “Apa” *Student Answer* (ASA), 4 *waiting for the complete utterance* dan 2 *reference*. Selanjutnya perilaku non verbal respon *backchannel*, ditemukan isyarat 15 *face expressions*, 8 *the eyes*, 4 *the mouth*, 4 *gestures*, 4 *the arms and legs* dan 4 *postures*. Faktor penyebab terjadinya perilaku verbal respon *backchannel* dalam penelitian ini adalah akibat dari siswa (sebagai penutur atau petutur) menginginkan klarifikasi (*clarification*). Pada umumnya siswa mengucapkan respon singkat atau tunggal (*short verbalization*) sebagai tanda siswa masih menunjukkan kepedulian (*showing awareness*). Berikutnya faktor penyebab terjadinya perilaku non-verbal respon *backchannel* adalah akibat dari siswa menunggu klarifikasi atas pertanyaan atau jawaban. Selama dalam proses menunggu klarifikasi ini terjadi jeda (*pause*). Pada saat jeda terjadi, siswa memberikan isyarat perilaku non-verbal respon *backchannel* dengan mengekspresikan wajahnya (*face expression*) yang diikuti dengan gerakan isyarat mata (*the eyes*). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadinya perilaku verbal dan non-verbal respon *backchannel*, dilatarbelakangi oleh beberapa faktor yang mendominasi, diantaranya adalah *clarification*, *short verbalization* dan *face expression*.

REFERENCES

- Cherry, K. (2019). Understanding body language and facial expressions. Medically reviewed by Steven Gans, MD (Ed.). *Theories Behavioral Psychology*, 1-5.
- Heinz, B. (2003). Backchannel responses as conversational strategies in bilingual speakers' conversations. *Journal of Pragmatics*, 35, 1113-1142.
- Holmes, J. (2013). *An Introduction to Sociolinguistics*. 4th edn. New York. USA. Routledge Taylor & Francis Group.
- Jefferson, G. (2004). *Glossary of Transcript Symbols with an Introduction*. In G. Lerner (Ed.). *Conversation Analysis: Studies From The First Generation*. Amsterdam, Netherlands: John Benjamins Publishing.
- Keshavarz, M. H. (2001). The role of social context, intimacy, and distance in the choice of forms of address. *International J. Soc. Lang*, 148, 5-18.
- Meemongkol, G. (2006). An analysis of Mon conversation. Backchannel response in Mon conversation. *Mon-Khmer Studies*, 35, 67-85.
- Olateju, M. A., & Yusuf, Y. K. (2006). Backchannel communication in Ola Rotimi's our husband has gone mad again. *Nordic Journal of African Studies*, 15(4), 520-535.
- Romaine, S. (2000). *Language in Society: An Introduction to Sociolinguistics*. Oxford University Press.
- Stojicic, V. (2004). Sociolinguistic stimuli to development of the English lexicon-language contact and social need. *Linguistics and Literature*, 3(1), 29-36.
- Yule, G. (2006). *Pragmatics*. 1st Ed. Oxford: Oxford University Press.