

Strategi Komunikasi Ketua Kumpulan dalam Penerimaan Arahan dan Makluman Melalui Platform Whatsapp

*Communication Strategies of Group Leaders in Receiving Instructions and
Announcements Via Whatsapp*

Rohaizah Ab Karim*, Nurul Ain Alizuddin

Akademi Bahasa Antarabangsa, Fakulti Bahasa dan Komunikasi, Universiti Pendidikan Sultan
Idris, 35900, Tanjung Malim, Perak, Malaysia

* Corresponding author email: rohaizah@fbk.upsi.edu.my

ARTICLE HISTORY

Received: 26th November 2025

Revised: 20th January 2026

Accepted: 01st February 2026

Published: 13th April 2026

KATA KUNCI

strategi komunikasi
ketua kumpulan
arahan
makluman
platform *WhatsApp*
SDG 4-Pendidikan Berkualiti

ABSTRAK - Secara umumnya, ketua kumpulan berperanan sebagai perantara bagi pendidik dan juga rakan sekumpulan di dalam kelas dalam memastikan kelancaran penyampaian maklumat. Sehubungan dengan itu, ketua yang dilantik perlu mempamerkan sifat kepemimpinan dalam menyampaikan arahan dan makluman yang diperolehi daripada tenaga pengajar. Kajian ini bertujuan menganalisis jenis strategi komunikasi yang digunakan oleh ketua kumpulan berpandukan pendekatan Normaliza Abd Rahim (2019). Subjek kajian terdiri daripada 64 orang ketua kumpulan bagi kursus UBM3252 Wacana Akademik Bahasa Melayu di Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI, Tanjung Malim). Pendekatan kualitatif digunakan dalam kajian ini melibatkan kaedah analisis kandungan, iaitu perbualan dalam platform *WhatsApp*. Dapatan kajian menunjukkan bahawa subjek menyampaikan sembilan strategi komunikasi bagi memastikan mesej dapat disampaikan dengan jelas agar tujuan komunikasi tercapai. Selain itu, pemilihan jenis strategi komunikasi yang tepat dan berkesan menjadi penanda aras terhadap kepimpinan dan kebolehan ketua kumpulan sebagai perantara. Secara keseluruhannya, kajian ini menunjukkan bahawa penggunaan strategi komunikasi yang terancang dan berhemah mampu membantu ketua kumpulan untuk menjalankan peranan mereka secara lebih berkesan. Hal ini selari dengan SDG4 (Pendidikan Berkualiti) yang menekankan kepentingan pendidikan berkualiti melalui pembangunan kemahiran komunikasi, kepimpinan dan kerjasama dalam kalangan pelajar bagi meningkatkan kompetensi mereka dalam persekitaran pembelajaran.

ABSTRACT - Commonly, group leaders serve as intermediaries between educators and their peers in the class ensuring effective delivery of information. This study aims to analyse the communication strategies employed by group leaders, guided by Normaliza Abd Rahim's (2019) framework. The participants consist of 64 group leaders from the UBM3252 Malay Language Academic Discourse course at Sultan Idris Education University (UPSI, Tanjung Malim). A qualitative approach was adopted, involves content analysis of conversation on WhatsApp platform. Findings reveal that leaders utilise nine of communication strategies to convey messages clearly and achieve their objectives. The choice of appropriate and effective strategies reflects both leadership quality and the leader's ability to mediate communication. Overall, the study shows that well-planned and prudent communication strategies enhance the effectiveness of group

leaders in fulfilling their roles. This aligns with SDG 4 (Quality Education), which emphasizes the importance of quality education through the development of communication skills, leadership, and collaboration among students to enhance their competencies within the learning environment.

PENGENALAN

Komunikasi merupakan aspek penting yang perlu diberikan perhatian kerana menjadi medium utama dalam membina dan mengekalkan perhubungan antara individu mahupun secara berkumpulan. Dalam meniti arus kemodenan era digital pada masa ini, komunikasi tidak lagi terbatas kepada interaksi bersemuka, sebaliknya melibatkan pelbagai platform digital. Salah satu platform yang digunakan secara meluas oleh orang ramai ialah WhatsApp. Aplikasi ini bukan sahaja digunakan untuk tujuan peribadi tetapi juga dalam konteks yang lebih besar seperti komunikasi antara organisasi, komuniti dan sebagainya bagi menyampaikan maklumat dengan pantas dan tepat. Dalam konteks pendidikan, WhatsApp dilihat sebagai platform pilihan yang tepat bagi perhubungan dan pengurusan jumlah pelajar yang ramai.

Keupayaan WhatsApp untuk menyampaikan maklumat secara pantas dan efektif menjadikan platform ini sebagai pilihan utama bagi ketua kumpulan untuk memberikan arahan dan maklumat kepada ahli kumpulan mereka. Sebagai ketua yang dilantik, mereka berkeupayaan untuk menyampaikan mesej-mesej tertentu kepada ahli kumpulan dengan baik (Nurul Afifah Adila Mohd Salleh & Maslida Yusof, 2021). Kajian Che Su Mustafa et al. (2021) menunjukkan bahawa penggunaan WhatsApp dalam organisasi meningkatkan kepercayaan ahli terhadap maklumat yang disampaikan, sekali gus menjadikan mereka lebih cenderung akur arahan yang diberikan oleh sesiapa sahaja. Penggunaan platform komunikasi digital secara keseluruhan telah meningkatkan tahap kecekapan penyampaian maklumat dalam organisasi (Harjono Padmono Putro, 2024), terutamanya dalam kalangan ketua kumpulan yang menjadi perantara antara pensyarah dengan rakan-rakan sekuliah.

Menurut Yeboah dan Ewur (2014), penggunaan aplikasi pesanan segera seperti WhatsApp dapat membantu untuk meningkatkan interaksi sosial dan memudahkan penyebaran maklumat secara cepat. Justeru, platform ini bukan sekadar alat komunikasi, tetapi juga berfungsi sebagai jambatan yang menghubungkan dan mempertalikan individu dengan maklumat serta komuniti yang lebih luas. Hal ini dikatakan demikian kerana WhatsApp dapat membolehkan pengguna untuk berinteraksi melalui teks, suara, video, dan perkongsian dokumen dalam masa nyata. Justeru, kesalahfahaman dapat diminimumkan, selain memperkukuh hubungan sosial antara satu sama lain serta tahap profesionalisme.

Walau bagaimanapun, keberkesanan WhatsApp sebagai medium komunikasi bergantung pada strategi komunikasi yang digunakan oleh ketua kumpulan. Strategi komunikasi amat diperlukan kerana strategi komunikasi merupakan pendekatan yang digunakan untuk berinteraksi (Selinker, 1972). Menurut Gullberg (2011), strategi komunikasi berperanan sebagai strategi sosial yang membolehkan pelajar bukan sahaja berinteraksi tetapi juga dapat berurusan melalui input yang disampaikan oleh orang lain. Faerch dan Kasper (1983) menekankan bahawa strategi komunikasi sebagai rancangan sedar yang digunakan oleh pembicara apabila mereka menghadapi masalah untuk mencapai matlamat komunikatif. Oleh itu, ketua kumpulan memerlukan pendekatan yang berstrategi agar mesej yang disampaikan dapat difahami secara lebih jelas.

Selain itu, ketua kumpulan juga perlu mempertimbangkan pelbagai faktor seperti kesesuaian bahasa, ketepatan maklumat, dan masa penyampaian untuk memastikan komunikasi yang berkesan. Kajian Che Su Mustafa et al. (2021) menunjukkan bahawa penggunaan WhatsApp dalam organisasi mampu meningkatkan kepercayaan terhadap maklumat yang disampaikan, sekali gus menjadikan ahli kumpulan lebih cenderung mematuhi arahan yang diberikan. Hal ini disokong oleh kajian Normazaini Saleh et al. (2018) yang membuktikan bahawa WhatsApp tidak lagi berfungsi sekadar medium sosial, tetapi turut digunakan sebagai saluran komunikasi formal dalam organisasi. Justeru, strategi komunikasi yang terancang melalui WhatsApp dapat mengoptimumkan proses penyampaian maklumat dan meningkatkan tahap kepatuhan dalam kalangan ahli kumpulan.

OBJEKTIF KAJIAN

Dalam era digital masa kini, komunikasi berperanan penting dalam memastikan kelancaran interaksi dan keberkesanan penyampaian maklumat dalam pelbagai konteks, termasuklah dalam pengurusan kumpulan. Platform komunikasi seperti WhatsApp semakin mendapat tempat sebagai medium utama untuk menghubungkan ahli kumpulan secara cekap dan lebih efisien. Melalui aplikasi ini, ketua kumpulan memainkan peranan yang penting dalam usaha untuk memastikan mesej disampaikan dengan jelas, tersusun, dan mencapai matlamat yang diinginkan oleh mereka. Oleh itu, kemahiran menggunakan strategi komunikasi yang berkesan amat diperlukan bagi memastikan wujudnya kefahaman secara bersama-sama, kerjasama dan suasana komunikasi yang positif dalam kumpulan. Sehubungan dengan itu, kajian ini bertujuan:

- i. mengenal pasti strategi komunikasi yang digunakan oleh ketua kumpulan;
- ii. mengkategorikan jenis-jenis strategi komunikasi; dan
- iii. menganalisis jenis strategi komunikasi yang digunakan oleh ketua kumpulan.

METODOLOGI KAJIAN

Metodologi penyelidikan ialah satu set langkah yang sistematik dan berstruktur untuk mengumpul dan menganalisis data bagi menjawab persoalan kajian atau menyelesaikan masalah. Hal ini termasuklah pemilihan topik, merumuskan hipotesis, memilih kaedah pengumpulan data, menganalisis data dan membuat kesimpulan. Aspek ini bertujuan memastikan hasil penyelidikan boleh diterima dan boleh dikaji oleh penyelidik lain. Kajian ini menggunakan kaedah penyelidikan kualitatif kerana tidak melibatkan pengukuran atau teknik statistik.

Dalam kajian ini, teknik analisis kandungan digunakan bagi menganalisis strategi komunikasi pelajar dalam penerimaan arahan. Kajian ini menggunakan teks perbualan yang terdapat dalam kumpulan WhatsApp yang diwujudkan untuk tujuan komunikasi. Kaedah analisis dokumen merupakan proses untuk memeriksa dan mengkaji dokumen dengan tujuan mengumpul maklumat dan menyelesaikan masalah. Teknik analisis kandungan dokumen dipilih kerana merupakan satu pendekatan sistematik bagi menganalisis data dan maklumat bersesuaian kajian kualitatif. Kajian kualitatif ini memilih sebanyak 64 orang ketua kumpulan bagi kursus Wacana Akademik Bahasa Melayu di Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI). Dalam kajian ini, sampel dilabelkan subjek 1 (S1) bagi AJK Pendaftaran, manakala ketua-ketua kumpulan ditandai dengan subjek 2 (S2) sehingga subjek 65 (S65). Sehubungan dengan itu, data ini terbatas hanya kepada perbualan antara ketua kumpulan dengan AJK Pendaftaran, yakni pensyarah untuk mendapatkan maklumat dan menerima arahan berkaitan program Sesi Perkongsian Maklumat @BLIS.

Kajian ini menerapkan pendekatan strategi komunikasi yang diperkenalkan oleh Normaliza Abd Rahim (2019). Dalam bukunya yang berjudul *Kajian Wacana dan Strategi Komunikasi- Teori dan Aplikasi*, beliau menyenaraikan 16 pendekatan strategi komunikasi hasil daripada gabung jalin dan penyenaaran semula strategi komunikasi sarjana lain. Teori wacana ini ditambah baik dengan merujuk teori wacana yang diperkenalkan oleh Abbott (2000), Atlas (1977) dan Brown dan Yule (1983). Pada masa yang sama, beliau membuat penambahan pendekatan baharu yang boleh disesuaikan dengan kajian interaksi, ujaran, tulisan dan teks. Malah, pendekatan yang diperkenalkan juga boleh diaplikasikan bagi menghuraikan strategi komunikasi dalam bahasa pertama. Atas justifikasi tersebut, pengkaji memilih pendekatan ini kerana sampel kajian terdiri daripada pelajar UPSI yang menggunakan bahasa Melayu sebagai bahasa pertama.

SOROTAN KAJIAN

Kajian strategi komunikasi giat dijalankan khususnya dalam bidang penguasaan bahasa kedua (B2). Strategi komunikasi (SK) ditakrifkan sebagai percubaan sistematik oleh penutur untuk mengutarakan maksud atau menangani kekangan komunikasi apabila peraturan bahasa sasaran belum dikuasai sepenuhnya (Tarone, 1983). Selinker (1972) pula berpendapat bahawa SK merupakan pendekatan yang digunakan dalam komunikasi bagi memastikan interaksi dapat diteruskan. Bagi French dan Kasper (1983), SK berkait rapat dengan tiga aspek penting pembelajaran, iaitu pembentukan hipotesis, penilaian hipotesis dan proses automasi. Selain itu, SK turut membuka ruang kepada penutur untuk

berinteraksi dan berurusan dengan input secara aktif (Gullberg, 2011). Walaupun konsep SK berkembang dalam konteks pembelajaran bahasa, peranannya kini dilihat lebih luas sebagai mekanisme pengurusan makna dan kefahaman dalam komunikasi sebenar.

Perkembangan awal kajian strategi komunikasi bermula dengan pendekatan yang dikemukakan oleh Selinker (1972) dan kemudiannya ditambah baik oleh sarjana lain. Faerch dan Kasper (1983), misalnya, mengaitkan strategi komunikasi dengan pendekatan psikologi dengan meneliti kesukaran individu menyesuaikan mesej bagi mencapai matlamat komunikasi dari aspek perancangan ujaran, penerimaan mesej dan pelaksanaan pertuturan. Menurut mereka, penggunaan strategi komunikasi berlaku secara sedar atau tidak sedar bergantung kepada situasi komunikasi. Dalam kajian tersebut, tiga taksonomi strategi komunikasi dicadangkan, iaitu pengurangan formal, pengurangan fungsian dan pencapaian, yang masing-masing berfungsi untuk mengekalkan kelangsungan komunikasi apabila berdepan kekangan tertentu.

Dornyei dan Scott (1997) pula membahagikan strategi komunikasi berdasarkan cara pengurusan masalah sehingga persefahaman dapat dicapai dengan mengemukakan tiga kategori asas, iaitu strategi langsung, strategi tidak langsung dan strategi bertutur. Strategi langsung merangkumi pengabaian mesej, pengelakan, pembentukan perkataan baharu dan pertukaran kod, manakala strategi tidak langsung melibatkan rayuan pertolongan, meminta pengulangan, meneka dan maklum balas. Strategi bertutur pula merangkumi pengulangan, penggunaan petanda lisan dan berpura-pura faham. Walaupun pendekatan ini bersifat komprehensif, pengelasan strateginya yang luas dan bertindih menjadikannya agak rencam serta kurang praktikal untuk diaplikasikan dalam analisis komunikasi digital yang bersifat tidak formal seperti perbualan di platform WhatsApp.

Jika pendekatan Dornyei dan Scott (1997) dilihat kompleks, pendekatan interaksional Tarone (1983) pula lebih ringkas dan mudah diaplikasikan. Pendekatan ini mengandungi lima kategori utama, iaitu strategi pengelakan, parafrasa, pemindahan secara sedar, rayuan kerjasama dan penggunaan mimik. Melalui pendekatan ini, Tarone menekankan cara interlokuter menggunakan keupayaan linguistik dan strategi sosial bagi menangani masalah dalam situasi komunikasi sebenar, sekali gus mengekalkan kefahaman bersama.

Kajian strategi komunikasi seterusnya dilihat daripada dua sudut utama, iaitu komunikasi lisan dan komunikasi tulisan. Antaranya, Mohd Helmi Pangat dan Puteri Roslina Abdul Wahid (2016) telah meneliti komunikasi lisan pelajar Cina yang mendapati bahawa strategi pengguguran mesej merupakan strategi paling kerap digunakan, manakala pembentukan kata baharu paling kurang digunakan. Dapatan ini menunjukkan bahawa strategi komunikasi membantu pelajar mengekalkan interaksi walaupun berhadapan kekangan bahasa. Muhammad Alif Redzuan Abdullah dan Sanimah Hussin (2017) pula mendapati bahawa pelajar Melayu yang mempelajari bahasa Jepun menggunakan strategi komunikasi secara aktif, khususnya dalam kalangan pelajar yang kurang fasih, bagi membantu penyampaian mesej.

Selain itu, Taouis dan Perez (2021) mendapati bahawa tahap kefasihan mempengaruhi keberkesanan penggunaan strategi komunikasi dalam latihan bertutur bahasa Inggeris. Cho dan Puteri Roslina Abdul Wahid (2013) yang menggunakan korpus lisan dan tulisan pula mendapati bahawa pelajar Korea menggunakan strategi komunikasi secara aktif dalam pembelajaran bahasa Melayu. Selari dengan itu, Hazlina Abdul Halim et al. (2015) mendapati bahawa pelajar Perancis menggunakan strategi komunikasi dalam penulisan bahasa Melayu bagi mencapai objektif komunikatif mereka. Kajian-kajian ini memperlihatkan bahawa strategi komunikasi berperanan penting bukan sahaja dalam komunikasi lisan, malah juga dalam komunikasi bertulis.

Kajian Radmehr (2020) pula menunjukkan bahawa pelajar menggunakan strategi komunikasi secara sedar dan tidak sedar, dan penggunaan strategi tersebut meningkatkan keyakinan dalam komunikasi bahasa Inggeris. Dalam konteks komunikasi digital, kajian oleh Nurul Ain Alizuddin dan Rohaizah Ab Karim (2021) yang menganalisis perbualan WhatsApp antara pelajar antarabangsa dengan pensyarah mendapati bahawa strategi komunikasi membantu penyampaian mesej dengan lebih jelas serta menyokong peningkatan penguasaan bahasa Melayu.

Berdasarkan sorotan kajian lepas, jelas bahawa strategi komunikasi telah dikaji secara meluas dalam pelbagai konteks, namun kebanyakan kajian masih tertumpu kepada aspek pembelajaran bahasa. Oleh itu, kajian ini memanfaatkan kerangka strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Normaliza Abd Rahim (2019) yang lebih kontekstual dan sesuai dengan analisis komunikasi sebenar. Kerangka ini

menekankan penggunaan strategi komunikasi seperti persoalan, pengulangan, celahan, pertukaran bahasa, kesopanan, meminta pertolongan, penggunaan singkatan, pembentukan perkataan baharu tiada makna dan topik berlainan atau pengabaian mesej, yang lazim berlaku dalam komunikasi digital. Justeru, kerangka ini dianggap paling sesuai untuk menganalisis strategi komunikasi ketua kumpulan dalam penerimaan dan penyampaian arahan serta makluman melalui platform WhatsApp.

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Dapatan kajian menunjukkan bahawa sembilan daripada 16 strategi komunikasi yang dikemukakan Normaliza Abd Rahim (2019), iaitu singkatan, perkataan baharu tiada makna, persoalan, pengulangan, topik berlainan atau pengabaian mesej, celahan, pertukaran bahasa, kesopanan, dan meminta pertolongan. Selain itu, kajian ini akan mengemukakan contoh perbualan berdasarkan strategi komunikasi yang ditemui.

1.1 Singkatan

Strategi komunikasi singkatan ialah perkataan yang disingkatkan tetapi mempunyai makna yang sama dengan perkataan yang dieja secara penuh (Normaliza Abd Rahim, 2019). Penggunaan singkatan dalam komunikasi dapat mempermudah dan mempercepat proses penyampaian mesej. Dengan penggunaan singkatan, maklumat boleh disampaikan dengan lebih ringkas tanpa mengurangkan maksud asal, terutamanya dalam komunikasi bertulis seperti mesej teks, e-mel, atau media sosial.

Namun, adalah penting untuk menggunakan singkatan dalam konteks dan budaya yang betul. Hal ini penting bagi memastikan bahawa singkatan yang digunakan membawa pengertian makna yang sama dan dapat difahami oleh penerima mesej. Kesilapan dalam penggunaan singkatan boleh menyebabkan kesalahfahaman atau kekeliruan.

Contoh 1	S1: Salam, nak tanya, email di <i>google form</i> tu boleh isi email bebas ke wajib email siswa. S2: Sebaiknya siswa.
Contoh 2	S1: Assalamualaikum sy nk tanya utk pembayaran program tu kan kiranya kumpul semua duit pastu sy tolong bayarkan ka? S13: Ye, ketua <i>yg</i> bayarkan <i>utk</i> semua. Gunakan nama ketua dan ulangan pun nama ketua juga. Last sekali akan keluar resit pembayaran atas nama ketua dan jumlah yang di bayar.

Penggunaan singkatan seperti 'sy' untuk 'saya', 'yg' untuk 'yang', dan 'utk' untuk 'untuk' memperlihatkan usaha untuk mempercepat penyampaian maklumat dan menyesuaikan gaya komunikasi dengan medium *WhatsApp* yang bersifat pantas dan ringkas. Penggunaan singkatan dalam komunikasi digital berlaku kerana pengirim mengandaikan bahawa penerima memahami maksud yang ingin disampaikan. Dalam erti kata lain, penerima mesej juga mempunyai pengetahuan yang sama tentang penggunaan singkatan tersebut.

Menurut Normaliza Abd Rahim (2019) strategi singkatan menggambarkan kecekapan pragmatik penutur dalam menyesuaikan bentuk bahasa mengikut konteks komunikasi digital. Dengan menggunakan singkatan kandungan, mesej boleh dipadatkan kerana sifat komunikasi digital itu sendiri ringkas dan padat. Walaupun ringkas, mesej dapat difahami kerana wujudnya kesefahaman bersama antara pengirim mesej dengan penerima mesej. Hal ini secara tidak langsung membuktikan bahawa wujud keakraban sosial dan kecekapan linguistik dalam komunikasi maya apabila menggunakan strategi singkatan.

1.2 Perkataan Baharu Tiada Makna

Pembentukan perbendaharaan kata baharu yang tidak mempunyai makna bermaksud perkataan yang digunakan namun tidak mempunyai makna dalam kamus. Penggunaan perkataan ini lazimnya berlaku dalam situasi tidak formal dan digunakan penutur yang mempunyai hubungan yang rapat (Normaliza Abd Rahim, 2019). Hubungan rapat antara penutur membolehkan mereka memahami makna tersirat atau konteks penggunaan perkataan tersebut, walaupun perkataan itu sendiri tidak mempunyai makna literal.

Contoh 1	S1: Maaf nak tanya kenapa wajib ye? Lepastu wajib bayar? Tu pasal library ya? S11: kalau yng kumpulan ganjil cmne
Contoh 2	S1: Bile kena bayar? S44: Sy pun blur jgk pasal tarikh bayar

Berdasarkan contoh yang diberikan dapat dilihat wujud perkataan '*cmne*', '*kalu*', '*blur*' dan '*pasal*' yang tidak formal dan tidak diiktiraf dalam tatabahasa standard. Penggunaan perkataan baharu tanpa makna literal menunjukkan sifat spontan dan santai dalam komunikasi (Laksana & Boyce, 2024) yang dilihat mempunyai hubungan rapat. Walaupun kata-kata ini tidak tergolong dalam bahasa baku, penggunaannya tetap dapat difahami kerana makna disampaikan melalui konteks dan pengalaman komunikasi bersama.

Menurut Normaliza Abd Rahim (2019) strategi perkataan baharu tiada makna digunakan kerana pemberi mesej lebih cenderung untuk memfokuskan fungsi mesej berbanding bentuk linguistiknya. Dalam erti kata lain, aspek yang lebih penting ialah mesej itu sampai kepada penerima, bukan ketepatan atau standard ejaan. Strategi ini memudahkan kelancaran perbualan, mengurangkan kekangan formaliti dan menggalakkan interaksi yang lebih spontan. Penggunaan bentuk kata ini juga membantu mengurangkan jarak sosial antara ketua dan ahli kumpulan, kerana aspek ini menggambarkan nada perbualan yang santai, bersahaja dan tidak terlalu formal.

1.3 Persoalan

Strategi komunikasi persoalan ialah ayat berbentuk pertanyaan yang berkaitan dengan topik perbincangan (Normaliza Abd Rahim, 2019). Persoalan dalam komunikasi ialah tindakan meminta maklumat atau pandangan dari orang lain. Hal ini bertujuan memperoleh maklumat atau pemahaman yang lebih baik mengenai sesuatu perkara. Soalan dalam komunikasi boleh dilakukan secara lisan atau tulisan dan boleh menjadi sangat umum atau sangat terperinci. Dalam komunikasi yang efektif, soalan adalah alat penting untuk memastikan bahawa mesej yang disampaikan diterima dan difahami dengan betul.

Contoh 1	S31: Bila tarikh akhir untuk buat pembayaran? S1: 24 November
Contoh 2	S1: Saya ambil maklum. Sebab tu saya minta resit sebab ada pelajar isi nama pembayar bukan nama ketua dan resit peribadi yang dia <i>transfer</i> kepada ketua. S2: <i>Noted</i> , maknanya tak perlu buat apa-apa lagi ya?

Berdasarkan contoh yang diberikan pengkaji mendapati bahawa ketua kumpulan sering bertanya soalan bagi mendapatkan kepastian tentang arahan. Persoalan '*Bila tarikh akhir untuk pembayaran?*' dan '*...magnanya tak perlu buat apa-apa lagi ya?*' menunjukkan bahawa ketua kumpulan bukanlah sekadar penerima pasif. Dalam konteks komunikasi digital seperti *WhatsApp*, strategi persoalan menjadi sangat penting kerana mesej berbentuk teks tidak mempunyai unsur intonasi, mimik muka atau gerak badan yang biasanya membantu dalam pemahaman. Oleh itu, ketua menggunakan strategi persoalan sebagai penentu ketepatan maklumat.

Normaliza Abd Rahim (2019) menjelaskan bahawa strategi persoalan merupakan satu bentuk komunikasi aktif kerana penutur menunjukkan keinginan untuk memahami, menyertai, atau menyelesaikan sesuatu isu. Dalam interaksi kumpulan, persoalan digunakan untuk mengelakkan salah faham dan untuk memastikan bahawa semua ahli memahami kandungan mesej yang diberikan. Hal ini bertepatan dengan pandangan Gullberg (2011), iaitu strategi komunikasi berbentuk pertanyaan membantu meningkatkan kefahaman terhadap input yang diterima. Oleh itu, strategi persoalan berperanan penting dalam memastikan kejelasan mesej, meningkatkan penglibatan ahli, dan mengekalkan kelancaran komunikasi dalam kumpulan.

1.4 Pengulangan

Pengulangan ialah tindakan mengulang perkataan, frasa atau ayat yang sama beberapa kali dalam teks. Pengulangan maklumat adalah penting dalam komunikasi kerana dapat memastikan mesej yang

disampaikan telah diterima dan difahami dengan betul oleh penerima (Normaliza Abd Rahim, 2019). Selain itu, pengulangan dapat membantu memperteguh maklumat yang disampaikan, dan memastikan bahawa maklumat penting telah difahami dan disampaikan dengan betul. Oleh itu, pengulangan maklumat adalah penting dalam memastikan kesahihan dan kejelasan maklumat yang disampaikan.

Contoh 1	S2: Dia mendaftar slps 1.30 tengah hari, slps saya buat pengumuman. Sehingga jam 1.30 tengah hari 25 Nov, hanya 905 yang mendaftar. Walaupun begitu namanya sudah ada dlm rekod, no respons 1087.
Contoh 2	S51: Pembayaran yuran sebelum Jumaat kan? Betulkan sebelum jumaat?

Dalam contoh yang diberikan, pengulangan frasa *1.30 tengah hari* dan *Jumaat* jelas dilakukan oleh ketua kumpulan. Pengulangan maklumat ini penting untuk mengekalkan kejelasan mesej. Pengulangan seperti ini mencerminkan tanggungjawab ketua kumpulan untuk memastikan semua ahli menerima maklumat yang sama tanpa kekeliruan. Hal ini selari dengan kenyataan Normaliza Abd Rahim (2019) yang menegaskan bahawa pengulangan bukan sekadar kesilapan linguistik atau pengulangan tanpa tujuan tetapi merupakan strategi pragmatik yang disengajakan untuk mengelakkan salah tafsir.

Tarone et al. (1983) pula menyatakan bahawa pengulangan berfungsi sebagai penegasan maklumat dalam komunikasi berasaskan teks. Dalam konteks di atas, pengulangan maklumat dibuat bagi menunjukkan tanggungjawab ketua dalam memastikan mesej rasmi sampai dengan tepat. Secara keseluruhannya, strategi pengulangan berperanan penting dalam mengekalkan kejelasan komunikasi, mengukuhkan mesej dan memastikan keberkesanan penyampaian maklumat dalam interaksi kumpulan, khususnya melalui medium digital seperti *WhatsApp*.

1.5 Topik Berlainan/Pengabaian Mesej

Strategi komunikasi topik berlainan atau pengabaian mesej merupakan mesej yang disampaikan namun pendengar menukar topik yang berlainan daripada topik yang dibincangkan (Normaliza Abd Rahim, 2019). Hal ini berlaku apabila penerima tidak berminat untuk mengetahui dengan jelas informasi yang diberikan atau tidak memahami mesej yang disampaikan. Sebaliknya, penerima mesej menukar topik atau menggantikan perbualan dengan mesej yang lain. Terdapat juga situasi apabila penerima sekadar mendiamkan diri dan tidak memberikan sebarang respons terhadap maklumat yang diberikan.

Contoh 1	S1: Boleh <i>share</i> dengan pelajar untuk e-sijil S1: Ketua <i>share</i> dgn rakan2 S2-S65: (Tiada respons).
Contoh 2	S1: Salam. Mohon ketua mengarahkan kawan2 supaya segerakan pembayaran yuran RM5 kerana esok tarikh akhir bagi pembayaran <i>e-payment</i> . Harap maklum. S2-S65: (Tiada respons).

Dalam contoh yang diberikan dapat dilihat ketua tidak memberi respons kepada arahan yang diberikan berkaitan e-sijil dan pembayaran yuran. Pengabaian mesej jelas memberikan cabaran komunikasi apabila mesej penting tidak mendapat perhatian kerana ketiadaan respons yang bukan sahaja boleh disalah tafsir, tetapi juga menandakan cabaran dalam memastikan kefahaman bersama (Daryoosh Hayati & Shriya Sinha (2024).

Namun begitu. Normaliza Abd Rahim (2019) menjelaskan bahawa komunikasi tidak selalu linear dan responsif, terutamanya dalam medium digital. Dalam komunikasi digital seperti *WhatsApp*, strategi ini lebih ketara kerana mesej berbentuk teks tidak menuntut tindak balas segera. Pengguna boleh memilih untuk membaca mesej tanpa membalas. Walau bagaimanapun, tindakan berdiam diri ini boleh ditafsir dalam pelbagai tafsiran sama ada telah menerima arahan, tidak peduli akan arahan atau keliru dengan arahan yang diberikan.

1.6 Celahan

Strategi komunikasi celahan ialah perbuatan mencelah semasa orang lain sedang memberikan pendapat atau sedang berinteraksi (Normaliza Abd Rahim, 2019). Secara umumnya, mencelah dalam berkomunikasi adalah apabila seseorang memotong atau memasukkan diri ke dalam perbualan orang

lain. Keadaan ini boleh menjejaskan perbualan dan boleh membawa kepada kekeliruan dan konflik. Dalam situasi ini, topik perbincangan lazimnya masih sama walaupun disampaikan oleh orang yang berbeza.

Contoh 1	S1: Maaf bertanya, ada student drpd kumpulan saya yang tersalah isi maklumat dlm borang pendaftaran..part bukti bayaran dan nama pembayar. Jadi macam mana ya nak betulkan? S2: Saya pun ada masalah sama jugak. S30. Sama2. S1: Boleh ke sy betulkan?
Contoh 2	S18: Hi semua, nak tanya sikit. Yuran penyertaan tu boleh byr guna <i>cash</i> atau <i>online transfer</i> ? S7: Eh, sy pun nak tanya benda sama. Kalau <i>online transfer</i> , nak hantar bukti mcm mane ya? S34: Sy pun blur sikit pasal tu. Rasa <i>online</i> je. Guna <i>e-payment</i> upsi. S1: Betul, bayar melalui e-payment UPSI.

Dalam komunikasi digital seperti *WhatsApp*, strategi celahan dapat dilihat melalui mesej yang dihantar oleh ahli lain ketika penutur sedang berinteraksi, misalnya apabila seorang ketua bertanya soalan dan beberapa ketua lain terus mencelah. Berdasarkan contoh yang diberikan menunjukkan bahawa ahli lain menyampuk perbualan yang sedang berlangsung untuk menyokong maklumat. Ayat '*Saya pun ada masalah sama jugak*' dan seterusnya disambung dengan frasa '*sama2*' dalam contoh 1 menunjukkan kebersamaan isu atau pengalaman. Seterusnya, S1 menyelesaikan pertanyaan dengan bertanyakan '*Boleh ke sy betulkan?*'.

Situasi yang berbeza dapat dilihat pada contoh 2 yang melibatkan perbualan antara ketua-ketua kumpulan, iaitu melibatkan S18, S7 dan S34. Perbualan dimulakan dengan pertanyaan daripada S18 tentang cara pembayaran yuran penyertaan dan dicelah oleh ketua kumpulan yang lain (S7 dan S34) sebelum disahkan oleh S1 berkaitan cara pembayaran tersebut.

Menurut Normaliza Abd Rahim (2019) celahan tidak semestinya membawa konotasi negatif kerana dalam banyak situasi, strategi ini digunakan untuk menunjukkan sokongan, kesepakatan atau pengalaman bersama. Malahan, celahan juga boleh menandakan penglibatan aktif peserta dalam perbualan, sekali gus mencerminkan gaya komunikasi yang kolaboratif.

1.7 Pertukaran Bahasa

Strategi pertukaran bahasa (frasa/ayat) ialah penggunaan bahasa lain daripada bahasa sasaran, manakala pertukaran bahasa (kosa kata) ialah penggunaan perkataan dalam bahasa sasaran dengan bahasa lain (Normaliza Abd Rahim, 2019). Pertukaran bahasa merupakan proses berkomunikasi antara dua pihak dengan menggunakan bahasa yang berbeza daripada bahasa ibunda. Hal ini merujuk kepada pertukaran perkataan, frasa atau ayat selain daripada bahasa yang dituturkan tetapi masih boleh difahami oleh penerima mesej.

Contoh 1	S3: ke kite kene <i>create</i> sendiri. Terlepas tadi
Contoh 2	S10: Ohhhhh / seeee faham2 baiklah.

Dalam contoh di atas dapat dilihat ketua menggunakan frasa '*create*' dan '*Ohhhhh / seeee*' yang menggabungkan bahasa Melayu dengan bahasa Inggeris. Strategi ini digunakan untuk menyesuaikan nada perbualan dan mengekspresikan emosi atau penekanan tertentu. Dalam konteks pelajar universiti, penggabungan dua bahasa mencerminkan pengaruh budaya digital dan kebiasaan komunikasi dwibahasa dalam persekitaran akademik.

Pertukaran bahasa menurut Normaliza Abd Rahim (2019) memperlihatkan keanjalan penutur dalam memilih bentuk bahasa yang paling berkesan untuk menyampaikan mesej, memudahkan pemahaman, dan mengekalkan keserasian sosial dalam komunikasi digital. Strategi ini bukan sekadar fenomena linguistik, tetapi berfungsi sebagai alat pragmatik yang membantu penutur menyesuaikan diri dengan keadaan sosial, identiti kumpulan dan hubungan antara peserta komunikasi.

1.8 Kesopanan

Strategi komunikasi kesopanan ialah penyampaian mesej dalam bahasa sopan, lazimnya apabila berhadapan dengan situasi formal (Normaliza Abd Rahim, 2019). Kesopanan dalam berkomunikasi ialah tingkah laku atau penyampaian mesej yang sopan dan tertib. Perkara ini termasuklah penggunaan bahasa yang baik, menghormati orang lain, dan menghindari kata-kata atau tindakan yang mungkin menyinggung orang lain. Kesopanan memainkan peranan penting dalam membangun hubungan baik dan memelihara harmoni dalam komunikasi antara pemberi dan penerima mesej.

Contoh 1	S1: Sebarang kesulitan atau ketidakfahaman, ketua boleh berhubung dengan bendahari program, Pn. Nor Sahara. Sekian. S8: Baik dr terima kasih.
Contoh 2	S1: Ini jawapannya ya. Bermakna, masih wajib membayar yuran tersebut dan rakaman akan dikongsikan kemudian. S47: Oh, Baik! - Terima kasih atas bantuan dan penjelasan ya.

Strategi kesopanan dibuktikan melalui ungkapan sopan seperti '*Baik, dr.*', dan "*Terima kasih atas bantuan dan penjelasan*". Kesopanan merupakan aspek penting dalam mengekalkan keharmonian komunikasi kumpulan. Dalam konteks ini, walaupun komunikasi berlaku melalui medium digital, namun etika dan adab berbahasa tetap diberi keutamaan. Hal ini mempamerkan sikap ketua yang bersopan dalam berkomunikasi demi menjaga imej sosial.

Menurut Normaliza Abd Rahim (2019), penggunaan strategi kesopanan dalam komunikasi menunjukkan bahawa penutur mempunyai kesedaran pragmatik yang tinggi kerana mampu menyesuaikan bahasa mengikut hubungan sosial, selain berusaha memelihara keharmonian interaksi. Dalam konteks komunikasi digital seperti *WhatsApp*, strategi ini bukan sahaja membantu mengelakkan salah faham malahan turut memperkukuh kerjasama serta membina kepercayaan antara ketua kumpulan dengan ahli, sekali gus memastikan mesej diterima dengan lebih positif dan berkesan.

1.9 Meminta Pertolongan

Strategi komunikasi meminta pertolongan merujuk kepada mesej yang berbentuk pertolongan daripada orang lain dalam menyelesaikan masalah atau kerumitan yang dihadapi (Normaliza Abd Rahim, 2019). Bagi tujuan ini, individu yang memohon bantuan perlu menggunakan bahasa yang baik dan sopan agar penerima berasa senang hati untuk memberikan pertolongan. Selain itu, ucapan terima kasih perlu diungkapkan tanda menghargai bantuan yang diberikan.

Contoh 1	S56: Assalamualaikum dan selamat petang...maaf mengganggu, boleh ke saya minta senarai nama pelajar melalui Ajk pendaftaran? Saya dimaklumkan daripada pengajar saya bahawa Ajk pendaftaran mempunyai senarai nama semua. S1: Salam. Kamu kump mana?
Contoh 2	S65: Boleh <i>share</i> soalan x? S17: <i>Group</i> saya belum dpt lagi

Dalam konteks ketua kumpulan di platform *WhatsApp*, contoh strategi meminta pertolongan dapat dibuktikan apabila ketua meminta bantuan AJK pendaftaran dengan ungkapan seperti '*maaf mengganggu, boleh ke saya minta senarai nama pelajar melalui Ajk pendaftaran?*', yang mencerminkan penggunaan strategi komunikasi berkesan yang memupuk hubungan profesional dan saling menghormati antara ahli kumpulan. Ketua kumpulan yang memohon bantuan dengan sopan menunjukkan kesediaan untuk bekerjasama dan mengiktiraf kepakaran serta tanggungjawab pihak lain.

Menurut Normaliza Abd Rahim (2019), strategi meminta pertolongan bukan sekadar mencerminkan kelemahan dalam komunikasi tetapi lebih kepada kebijaksanaan berbahasa dan kesedaran sosial dalam berinteraksi. Penggunaan bentuk bahasa yang sopan seperti ucapan salam, permohonan maaf, dan ungkapan terima kasih menunjukkan bahawa penutur memahami aspek kesantunan pragmatik dan hierarki sosial dalam komunikasi. Hal ini selaras dengan prinsip kesopanan Brown dan Levinson

(1987) yang menegaskan bahawa penutur akan memilih bentuk komunikasi yang tidak menyinggung perasaan penerima bagi mengekalkan keharmonian interaksi.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, strategi komunikasi yang digunakan oleh ketua kumpulan dalam platform *WhatsApp* memperlihatkan gabungan antara keberkesanan linguistik, empati sosial, dan pengurusan komunikasi digital. Dalam konteks kepimpinan kumpulan, kemampuan berkomunikasi bukan sahaja melibatkan penyampaian mesej tetapi juga keupayaan untuk menyesuaikan gaya komunikasi mengikut situasi dan keperluan ahli kumpulan. Walaupun kajian ini dijalankan dalam skala yang terhad, hasil dapatan menunjukkan bahawa ketua kumpulan telah menggunakan sembilan strategi komunikasi, iaitu singkatan, perkataan baharu tiada makna, persoalan, pengulangan, topik berlainan/pengabaikan mesej, celahan, pertukaran bahasa, kesopanan dan meminta pertolongan. Kesembilan-sembilan strategi yang digunakan ini mencerminkan bahawa komunikasi kumpulan dalam talian bukan sahaja berfungsi menyampaikan maklumat, tetapi juga membina kefahaman bersama dan menyemai hubungan kolaboratif antara ahli.

Selain itu, proses komunikasi yang berlaku menunjukkan adanya usaha daripada ahli kumpulan untuk memahami input atau mesej yang diterima dengan cara tersendiri. Dalam situasi tertentu, ketua akan mengemukakan soalan berulang kali bagi memastikan mereka benar-benar memahami mesej yang disampaikan untuk memastikan maklumat yang akan disalurkan kepada pelajar-pelajar lain tepat. Tindakan ini menggambarkan bahawa komunikasi yang berkesan memerlukan interaksi dua hala apabila penerima mesej turut berperanan aktif dalam memastikan kejelasan maklumat. Secara keseluruhannya, dapat disimpulkan bahawa penguasaan strategi komunikasi yang berkesan oleh ketua kumpulan amat penting dalam memastikan penyampaian maklumat berlaku dengan jelas, tepat, dan difahami oleh semua ahli kumpulan, sekali gus meningkatkan keberkesanan interaksi serta kerjasama dalam sesebuah organisasi atau kumpulan pembelajaran.

PENGHARGAAN

Kajian ini tidak menerima sebarang geran penyelidikan daripada badan pembiayaan dalam sektor awam, swasta atau organisasi bukan berasaskan keuntungan. Para penulis ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Fakulti Bahasa dan Komunikasi, Universiti Pendidikan Sultan Idris atas sokongan dan memudahkan pelaksanaan kajian ini.

KONFLIK KEPENTINGAN

Para penulis mengisytiharkan tiada konflik kepentingan.

SUMBANGAN PENULIS

Penulis 1: konseptualisasi, metodologi, sorotan literatur, penganalisan data dan penulisan draf awal, semakan dan penyuntingan manuskrip.

Penulis 2: penganalisan data, sorotan literatur, penulisan artikel, semakan dan penyuntingan manuskrip.

KETERSEDIAAN DATA DAN BAHAN

Data tersedia dalam artikel ini sepenuhnya.

PENGISYTIHARAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN

Para penulis mengisytiharkan bahawa tiada penggunaan aplikasi kecerdasan buatan yang digunakan dalam penulisan manuskrip ini.

PERNYATAAN ETIKA

Tidak berkenaan.

RUJUKAN

- Abbott, B. (2000). Presuppositions as nonassertions. *Journal of Pragmatics*, 32(10), 1419–1437. <https://doi.org/10.70211/ltsm.v2i2.60>
- Brown, G. dan Yule, G. (1983). *Discourse analysis*. Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Che Su Mustafa, Nuredayu Omar, Zuraidah Abu Talib & Nan Zakiah Megat Ibrahim. (2021). Implikasi penggunaan WhatsApp dalam pengurusan maklumat organisasi. *Asian People Journal*, 4(2), 145-160. <https://doi.org/10.37231/apj.2021.4.2.302>
- Cho, M. & Puteri Roslina Abdul Wahid. (2013). Pembelajaran bahasa Melayu sebagai bahasa asing: Strategi komunikasi dalam kalangan pelajar korea di HUFs (Hankuk University Of Foreign Studies). *Jurnal Pengajian Melayu*, 24(1), 78–107. <https://ejournal.um.edu.my/index.php/JPM/article/view/9622>
- Daryoosh Hayati & Shriya Sinha. (2024). Decoding silence in digital cross-cultural communication: Overcoming misunderstandings in global teams. *Language, Technology and Social Media*, 2(2), 128–144. <https://doi.org/10.70211/ltsm.v2i2.60>
- Dornyei, Z. & Scott, M. L. (1997). Communication strategies in a second language: Definitions and taxonomies. *Language Learning*, 47, 173–210.
- Faerch, C. & Kasper, G. (1983). *Strategies in interlanguage communication*. Longman
- Gullberg, M. (2011). *Gesture as a communication strategy in second language discourse: A study of learners of French and Swedish*. Lund University Press.
- Harjono Padmono Putro. (2024). Digital Communication as a tool for improving organizational performance. *Jurnal Info Sains : Informatika dan Sains*, 13(03), 941-947. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/InfoSains/article/view/3542>
- Hazlina Abdul Halim, Roslina Mamat & Normaliza Abd Rahim. (2015). Strategi komunikasi penulisan bahasa Melayu dalam kalangan pelajar Perancis. *Jurnal Bahasa*, 15, 20-40. https://ptsldigital.ukm.my/jspui/bitstream/123456789/577414/1/ukmvital_77780%2bSource01%2bSource010.PDF
- Laksana, I. P. Y. & Boyce, G. P. (2024). A morphological study in group online communication: word - formation processes among college students in a WhatsApp group. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 10(2), 197-211. <http://dx.doi.org/10.31940/soshum.v10i2.1837>
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative data analysis. A Sourcebook of new methods*. Newbury Park, CA: Sage.
- Mohd Helmi Pangat & Puteri Roslina Abdul Wahid. (2016). Strategi komunikasi lisan bahasa Melayu dalam kalangan pelajar Sekolah Rendah Jenis Kebangsaan Cina (SRJK(C)). *PENDETA Journal of Malay Language, Education and Literature*, 7, 123-141. <https://ejournal.upsi.edu.my/index.php/PENDETA/article/view/1209/869>
- Muhammad Alif Redzuan Abdullah & Sanimah Hussin. (2017). Strategi komunikasi lisan bahasa Jepun pelajar Melayu di sebuah university awam. *Jurnal Kemanusiaan*, 15(1), 24-28.
- Normaizaini Saleh, Alawiyah Tengah & Wawarah Saidpudin. (2018). *Penggunaan WhatsApp sebagai alat komunikasi formal dalam organisasi: Satu tinjauan awal*. Proceeding of the 5th International Conference on Management and Muamalah (ICoMM 2018). https://www.researchgate.net/publication/348677291_Penggunaan_Whatsapp_Sebagai_Alatt_Komunikasi_Formal_dalam_Organisasi_Satu_Tinjauan_Awal
- Normaliza Abd Rahim. (2019). *Kajian wacana dan strategi komunikasi: Teori dan aplikasi*. Penerbit Universiti Malaysia Kelantan.
- Nurul Afifah Adila Mohd Salleh & Maslida Yusof. (2021). Analisis lakuan bahasa direktif terhadap komunikasi ketua kumpulan kecil. Dlm. Norliza Jamaluddin, Nordiana Hamzah, Norfaizah Abdul Jobar, Alizah Lambri, Rosliah Kitting & En. Mohd. Ra'in Shaari (Penyusun) *Persidangan Antarabangsa PABM-VII 2021: Memartabatkan Bahasa Melayu* (ms.618-626). <https://tinyurl.com/4wfujd5y>
- Nurul Ain Alizuddin & Rohaizah Ab. Karim. (2021). Analisis penggunaan strategi komunikasi pelajar antarabangsa melalui platform *Whatsapp*. Dlm. Norliza Jamaluddin, Nordiana Hamzah, Norfaizah Abdul Jobar, Alizah Lambri, Rosliah Kitting & En. Mohd. Ra'in Shaari (Penyusun)

Persidangan Antarabangsa PABM-VII 2021: Memartabatkan Bahasa Melayu (ms.627-637).
<https://tinyurl.com/4wfujd5y>

- Radmehr, A. (2020). Identifying communication strategies employed by English language learners in private institutes in Sirjan. *Archives of Pharmacy Practice*, 11(S1), 73-87.
- Taouis dan Perez (2021). A training to enhance oral communication strategies for Spanish learners of English. *International Journal of Applied Linguistics & English Literature*, 10(3), 75-84. https://www.researchgate.net/publication/352371542_A_Training_to_Enhance_Oral_Communication_Strategies_for_Spanish_Learners_of_English
- Tarone, E. (1983). On the variability of interlanguage systems. *Applied Linguistics*, 4(2), 142- 163.
- Tarone, E., Cohen, A., dan Dumas, G. (1983). A closer look at some interlanguage terminology: A framework for communication strategies. Dlm. C. Faerch & G. Kasper (Pnyt). *Strategies in interlanguage communication* (ms. 4-14). Longman.
- Selinker, L. (1972). Interlanguage. *International Review of Applied Linguistics*, 10, 209– 241.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research, grounded theory procedures and techniques*. Sage.
- Witlers, C. M. (2019). *Information literacy: Basic research skills*. https://library.sdcity.edu/ld.php?content_id=46991579
- Yeboah, J. dan Ewur, G. D. (2014). The impact of whatsapp messenger usage on students performance in tertiary institutions in Ghana. *Journal of Education and Practice*, 5(6), 157-164. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JEP/article/view/11241/11555>