

ANALISIS PERCAKAPAN PADA INTERAKSI *FRONT OFFICE* (TELLER) DENGAN NASABAH DALAM PELAYANAN TRANSAKSI KEUANGAN DI BANK

Zahra Annisha Harahap

Prodi Linguistik Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia

Email: zahraannisha5694@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berupaya mengkaji interaksi antara *front office* dengan nasabah dalam pelayanan transaksi keuangan dengan menggunakan mesin STAR TELLER di Bank Central Asia. Analisis data menggunakan kajian analisis percakapan (AP) untuk mengidentifikasi pola interaksi dan mekanisme perbaikan dari percakapan antara *front office* dengan nasabah. Pola interaksi yang ditemukan berupa proses membuka percakapan dengan *greeting*, pertanyaan, permintaan, melontarkan kalimat-kalimat yang membangun *intimacy*, dan menutup percakapan dengan *closing*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan teknik observasi lapangan karena data yang digunakan berupa konversasi antara *front office* dan nasabah yang ditranskripsikan melalui teks. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola interaksi *greeting*, pertanyaan, dan *closing* selalu hadir pada petuturan *front office* dalam interaksi pelayanan transaksi keuangan. Perbaikan tuturan dilakukan setelah adanya inisiasi dari lawan bicara. Penelitian ini juga berupaya mengungkapkan permasalahan yang sering muncul dalam interaksi percakapan.

Kata kunci: analisis percakapan, pola interaksi, mekanisme perbaikan

Abstract

This study investigates the interaction between front office (Teller) and customer in financial transaction that uses STAR TELLER machine at Bank Central Asia. Data analysis uses conversation analysis (CA) to identify the pattern, influence of interaction, and repair mechanism. Based on data analysis, interaction patterns include the process of conversation opening with greeting, question, request, making a conversation that builds intimacy, and the proses of conversation ending with closing stages. This study is categorized as qualitative descriptive research. Field observation technique is used in this study to collect the data, because it is a conversation between front office and customer which transcribed into a text. The results of this study show that the interaction pattern includes greeting, question, and closing stages always exist in front office interaction to the customer in financial transaction at the bank. The repair frequently conducted after the hearer's initiation. This study also aims to disclose the problems that frequently occur in a conversation and interaction.

Keywords: conversation analysis, interaction influence, repair mechanism.

1. PENDAHULUAN

Interaksi dengan *security* di Bank merupakan komunikasi awal bagi nasabah di lingkungan Bank. Namun interaksi dengan staf *front office* (FO) menjadi komunikasi pokok dan yang penting bagi nasabah di lingkungan Bank. Dalam kegiatan transaksi keuangan di Bank, tentu saja staf *front office* menjadi 'pasukan' utama dan yang paling depan yang bertugas melayani nasabah. Selain itu, *front office* selalu menjadi posisi pertama dalam menangani setiap karakter nasabah dengan perilaku dan kebutuhan yang berbeda (Mishra & Pal, 2013). Para staf *front office* pun memiliki tugas untuk memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga nasabah mendapatkan solusi tuntas untuk semua permasalahan dan kebutuhan transaksi keuangannya. Komunikasi dengan nasabah haruslah baik, karena sangat berpengaruh pada keefektifan pelayanan. Selain itu, komunikasi yang baik juga merupakan salah satu faktor kepuasan nasabah. Maka dari itu informasi yang diberikan oleh staf *front office* kepada nasabah haruslah jelas, tepat sasaran, serta tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami oleh nasabah (Downey, Zun, & Burke, 2013). Staf *front office* diharapkan mampu melayani segala kebutuhan

nasabah mengenai segala transaksi keuangan yang dibutuhkan nasabah. Percakapan yang terjadi tidak hanya harus jelas, tetapi juga lebih efektif sehingga mudah dipahami. Nasabah harus mengerti dan memahami informasi yang disampaikan. Dengan begitu, interaksi yang terjadi memiliki hubungan resiprokal atau timbal balik. Selain itu, *front office* juga harus menyampaikan semua informasi sesuai dengan etika yang berlaku. Dijelaskan dalam Hoed (2014, hlm 250) bahwa etika berada dalam hati nurani manusia yang harus mempertimbangkan apa yang “baik” dan apa yang “buruk” di dalam interaksi sosial.

Pelayanan seperti di Bank tidak terlepas dari peran bahasa sebagai alat komunikasi yang dapat menunjang kenyamanan dan kemudahan layanan. Penggunaan bahasa di lingkungan perbankan memiliki ciri dan kekhasan tersendiri. Dalam komunikasi nasabah dan *front office* terdapat fenomena bahasa yang menarik dan dapat dikaji lebih mendalam. Dalam hal ini, penelitian yang dilakukan mengisi rumpang kajian mengenai interaksi percakapan pada pelayanan transaksi keuangan di Bank. Tujuan dari segi kebahasaan bermanfaat tidak hanya dalam studi ilmiah saja, akan tetapi dapat memberikan deskripsi mengenai pelayanan transaksi keuangan di Bank. Deskripsi tersebut dapat memaparkan bahasa yang digunakan dalam interaksi *front office* dengan nasabah. Penelitian yang dilakukan dikaji menggunakan kajian sosiopragmatik. Sosiopragmatik merupakan keilmuan yang dapat mengkaji petuturan yang terjadi pada interaksi sosial di masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, kajian ini merumuskan permasalahan, bagaimana pola interaksi percakapan staf *front office* dengan nasabah pada pelayanan transaksi keuangan di Bank dan apa saja jenis mekanisme perbaikan yang mungkin muncul dalam interaksi percakapan staf *front office* dengan nasabah?

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Metode deskriptif dipilih untuk mendeskripsikan fenomena kebahasaan mengenai interaksi percakapan staf *front office* dengan nasabah. Dijelaskan dalam Kothari (2004, hlm 2), “*Descriptive research includes surveys and fact finding enquires of different kind. The major purpose of descriptive research is description of the state or an affair as it exists at present.*” Jadi melalui metode ini, peneliti bermaksud mendeskripsikan tuturan staf *front office* dan respon lawan bicaranya. Sehingga metode yang digunakan dapat secara tepat menjelaskan analisis pada fenomena yang terjadi. Pendekatan kualitatif menjadi pilihan karena akan dapat mendeskripsikan melalui perspektif kajian ilmu yang dipilih.

Penelitian ini akan mengeksplorasi tuturan *front office* beserta jenisnya dengan menggunakan analisis percakapan. Data penelitian berupa tuturan langsung *front office* dan lawan bicaranya, yang mana termasuk dengan data empiris.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerangka Teori

Makalah ini menggunakan dua teori utama yang menjadi acuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu teori Analisis Percakapan (*Conversation Analysis*) dan teori Pola Interaksi Percakapan.

3.1. Analisis Percakapan (*Conversation Analysis*)

Komunikasi verbal yang terjadi antar manusia merupakan suatu cara manusia untuk berinteraksi. Terdapat studi interaksi yang kemudian diteliti oleh Garfinkel pada tahun 1988 yang menekankan pada pendekatan *talk interaction* (Schiffrin, 1994). Dikatakan oleh Hammersley (2003), tentang studi Garfinkel, bahwa Garfinkel melakukan studi yang berhubungan dengan komunikasi verbal dalam interaksi sosial, dimana studinya merupakan upaya untuk menggali pemahaman mengenai bagaimana struktur bahasa yang biasanya diproduksi dalam konteks kehidupan sehari-hari. Studi selanjutnya dikatakan oleh Bolden (2013), bahwa Goffman mempelajari konsepsi pijakan awal mengenai cara untuk menspesifikasi konsep antara penutur dan pendengar dalam interaksi sosial.

Analisis percakapan atau *conversation analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Harvey Sacks pada tahun 1977. Penelitian yang dilakukan Sacks adalah penelitian terhadap sebuah interaksi percakapan yang bersifat natural (Silverman, 1998: Sidnell & Stivers, 2013). Liddicoat (2007) memandang bahwa studi dalam sebuah interaksi tidak sepenuhnya dapat mengungkapkan apa yang terjadi pada penggunaan sebuah bahasa.

Pendapat dari Pour & Yazd (2015) menyebutkan bahwa pada perkembangannya analisis percakapan tidak hanya dapat diterapkan dalam linguistik saja, akan tetapi menjadi menarik pada beberapa disiplin ilmu seperti sosiologi, antropologi dan psikologi. Psathas (1995) mengatakan bahwa analisis percakapan dapat dilihat sebagai bentuk wacana analisis yang meliputi struktur, prosedur dan praktek percakapan. Mazeland (2006) mengatakan bahwa penelitian dengan analisis ini bermula dari investigasi peneliti menggunakan rekaman audio atau video dari sebuah percakapan. Analisis percakapan dapat menginvestigasi sebuah aturan dilihat dari sudut pandang interaksi yang terjadi secara alami dalam kehidupan sehari-hari. Analisis percakapan merupakan etnometodologi yang menganalisa seputar aktivitas sosial sehari-hari (Heritage, 1984). Analisis percakapan memiliki peran untuk melihat sebuah struktur dalam percakapan yang berlangsung secara alami. Chatwin (2013) pun mengungkapkan pemikirannya, yaitu bahwa analisis komunikasi verbal dapat mengungkapkan sistem aturan, yang mana mengatur dan mengorganisasi bagaimana sebuah aktivitas terjadi.

3.2. Pola Interaksi Percakapan

Hal yang menunjukkan hubungan langsung di antara penutur adalah pola interaksi dalam percakapan. Dalam konteks interaksi percakapan, pola mendeskripsikan aturan yang dibuat oleh penutur.

Percakapan yang terjadi diproses dan diatur secara terorganisir (Arminen, 2005), setiap partisipan berpartisipasi dalam interaksi (Wei dong, 2007). Pola interaksi dalam percakapan berkaitan dengan pilihan penutur mengatur dan memberikan peluang kepada mitranya.

Pola interaksi yang dimaksud adalah pola yang berkaitan dengan membuka, menutup percakapan dan penggunaan pasangan tutur. Sacks, Schegloff, & Jefferson (1974) mengatakan dalam setiap percakapan terdapat beberapa aspek yang penting untuk diamati di antaranya adalah giliran bicara, pasangan tutur, panjangnya giliran bicara, mekanisme perbaikan. Pola interaksi yang diamati adalah pola percakapan di antara *front office* dan nasabah.

Interaksi yang baik dapat diperoleh dari percakapan yang efektif dan menunjukkan adanya *mutual understanding*. Dalam setiap percakapan terdapat peluang untuk penutur melakukan kesalahan, yang menunjukkan adanya ketidaksinambungan dalam sebuah interaksi. Kasus-kasus dalam percakapan seringkali menunjukkan ketidakjelasan dalam tuturan, pemilihan

kata yang kurang tepat, dan sebagainya. Pada penelitian Lerner (1989) dikemukakan bahwa salah satu penutur dalam percakapan dapat memicu penutur lain untuk melakukan interupsi hingga terjadinya *overlapping*. Adanya ketidaksesuaian dalam interaksi dapat menyebabkan ketidakpahaman.

Burgoon, Stern, & Dillman (1995) mengatakan komunikasi yang efektif didukung oleh bagaimana penutur menyinkronkan dirinya dengan mitranya atau melakukan adaptasi interaksi. Sebuah percakapan terdiri dari struktur bagian awal, inti dan akhir. Percakapan memiliki struktur yang meliputi rangkaian awal dan penutup. Burns dan Joyce dalam Paltridge (2000, hlm. 85) memaparkan bahwa dalam sebuah percakapan terdapat tiga macam bagian, yaitu; *Opening stages*, *Middle stages* dan *Closing stages*.

a. Bagian Pembuka (*Opening stages*)

Opening stages adalah bagian awal dari sebuah percakapan yang berisi tuturan pembuka seperti salam, sapaan.

Pada bagian ini, penutur memberikan tuturan yang menginisiasikan pertuturan awal dan pertukaran informasi. Contohnya seperti ucapan salam “*Hai*”, “*Bagaimana kabarnya?*”, “*Hello*” dalam percakapan telepon (Sacks, Schegloff, & Jefferson, 1974).

Pada bagian awal atau pembuka juga terdapat tuturan *greeting* atau salam pembuka. Ketika penutur menggunakan *greeting* maka penutur menempatkan mitranya untuk berpartisipasi dalam interaksi (Goffman, 1963).

b. Bagian Pertengahan (*Middle stages*)

Middle stages adalah bagian dari penutur mengembangkan percakapan dengan memperhatikan pertuturannya. Penutur mengeksplorasi skala penggunaan pola alih bicara, alokasi perpindahan, peralihan giliran bicara, respon suka dan tidak suka, perubahan topik, permintaan klarifikasi, dan koreksi percakapan.

c. Bagian Penutup (*Closing stages*)

Closing stages adalah bagian dimana penutur saling memberikan pertuturan yang mana akan menandakan akhir terhadap sebuah percakapan. Pada bagian penutup ekspresi penutur seperti “*terimakasih atas perhatiannya*” dapat menandakan penutur mengakhiri percakapannya.

d. Mekanisme Perbaikan

Mekanisme perbaikan berdasar pada dua aspek yang saling berhubungan yaitu partisipan yang menginisiasi dan posisi inisiasi dilakukan (Arminen & Auvinen, 2013). Perbaikan atau *repair* muncul setelah dilakukan inisiasi baik dari penutur atau lawan bicara. Dalam percakapan, perbaikan atau *repair* dapat diajukan oleh penutur ataupun dari lawan bicara. Dikatakan oleh Sidnell (2010), bahwa *repair* dapat saja muncul dari sumber penutur maupun lawan bicara yang memberikan tutur yang tidak jelas.

Ferencik (2005) menambahkan bahwa koreksi percakapan sendiri tidak lepas dari tiga dimensi yang dapat membentuk sebuah perbaikan yaitu *sequence of trouble source*, *repair initiation*, *repair execution*.

Perbaikan dapat saja diinisiasi oleh penutur sendiri yang membuat kesalahan tuturan ataupun penutur lain “*other-initiation*” sebagai partisipan dalam percakapan (Hayashi, Raymond, & Sidnell, 2013). Liddicoat (2007, hlm. 173) menambahkan bahwa terdapat empat kemungkinan mekanisme perbaikan yang dapat muncul dalam sebuah percakapan, yaitu:

a) *Self-initiated Self-Repair*

Self-initiated Self-Repair adalah perbaikan yang diberikan oleh penutur sendiri atas tuturannya.

b) *Self-initiated Other-Repair*

Self-initiated Other-Repair adalah perbaikan yang diberikan oleh lawan bicara.

c) *Other-initiated Self-Repair*

Other-initiated Self-Repair adalah posisi dimana lawan bicara menginisiasi perbaikan.

d) *Other-initiated Other-Repair*

Other-initiated Other-Repair adalah posisi dimana lawan bicara menginisiasi dan melakukan perbaikan pada tuturan penutur.

Hasil

Menggunakan teori Analisis Percakapan (*Conversation Analysis*) dan teori Pola Interaksi Percakapan, penelitian ini diasumsikan akan menemukan beberapa temuan dari percakapan pada interaksi staf *front office* (Teller) dan nasabah dalam pelayanan transaksi keuangan di Bank.

Interaksi Percakapan pada Komunikasi *Front Office* dengan nasabah.

Bagian pembuka dan penutup percakapan biasanya diawali oleh pihak *front office*, meskipun *front office* maupun nasabah dapat memulai maupun mengakhiri sebuah percakapan dengan inisiasi.

Variasi jenis pembuka yang digunakan oleh *front office* dan nasabah sebagai inisiasi interaksi memiliki kecenderungan pada jenis *greeting*, pertanyaan, dan permintaan.

1) *Greeting* + pertanyaan → Jawaban + Permintaan.

(FO) : Selamat Pagi, bu. Dengan Susi dibantu, ya. Sudah pernah pakai mesin STAR TELLER, bu?

(N) : Belum pernah. Ini gimana ya cara pakenya? Tolong sama mbak aja ya saya ga ngerti.

Tuturan (FO) dan (N) merupakan sebuah contoh interaksi yang diawali oleh *front office* kepada nasabah. Interaksi tersebut menunjukkan adanya inisiasi terlebih dahulu sebelum memulai percakapan.

2) *Greeting* + Pertanyaan → Jawaban

(N) : Pagi, mbak. Kalo kirim uang ke Bank lain bisa dibantu di sini ngga?

(FO) : Oh, ke Bank lain ya, bu? Boleh dibantu di sini aja, bu.

Dalam tuturan di atas, dapat kita lihat sebuah contoh percakapan yang bagian pembuka dimulai oleh nasabah (N), meskipun jarang terjadi.

Dalam bagian pertengahan percakapan (*middle stages*) biasanya ditemukan jenis lain dari pertanyaan dan permintaan, yaitu pertanyaan-pertanyaan bisa saja bukan hanya berisi tentang transaksi perbankan, melainkan pertanyaan-pertanyaan lebih intim kepada nasabah.

1) (FO) : Baru pertama kali setor di sini, pak? Kayaknya jarang liat. Hehe

(N) : Iya, biasanya mah setor di Lembang. Ini sekalian lewat aja kebeneran.

2) (N) : Mbak, jangan lupa beritanya dicantumin, ya.

(FO) : Siap, ci. Beritanya 'bayar tiket konser Noah' ya, ci. Suka dengerin Noah, ci?

(N) : Iya, saya ngefans sama Ariel, ganteng soalnya. Heuheu

Dalam bagian penutup (*closing stages*) cenderung dilakukan oleh *front office* terhadap nasabah.

- 1) (FO) : Transaksinya sudah selesai, koh. Ada yang bisa dibantu lagi?
 (N) : Mmm. Ga ada kayaknya. Udah masuk semua setorannya kan ya.
 (FO) : Iya, koh. Baik, kalo gitu makasih ya, koh. Hati-hati di jalan.

Temuan dalam mekanisme perbaikan.

a. *Self-initiated Self-Repair*

(FO) : Kalau sudah masuk semua uangnya, tekan lan... (.)
 → eu tekan selesai yah, bu.

(N) : Ini bukan? Yang kanan?

(FO) : Iya, bu.

b. *Self-initiated Other-Repair*

(FO) : Uang pecahan kecil gabisa masuk ke mesin, ya, pak.

(N) : Hah? Gimana? Terus jadinya ini gimana?

(FO) : Yang bisa masuk ke mesin uangnya pecahan 100 ribuan sama 50 ribuan aja. Sisanya kasih ke saya aja, biar saya hitung manual.

c. *Other-initiated Self-Repair*

(FO) : Penukaran uang langsung ke ujung, ya, pak.

(N) : Kenapa?

(FO) : Untuk penukaran uang dilayaninya langsung di *counter* penukaran, yang di ujung.

d. *Other-initiated Other-Repair*

(N) : Mbak, gajadi, saya setornya di mesin atm aja.

(FO) : Iya, pak.

(N) : Soalnya saya mau cantumin berita.

(FO) : Oh. Iya, pak.

(N) : Ini soalnya beritanya penting, di sini mah bayar 5000 ah.

(FO) : Oh, iya silakan pak, biar ga kena berita setor di mesin atm aja, atmnya ada di depan.

Pembahasan

Bagian ini membahas mengenai hasil analisis dari temuan yang diperoleh tentang percakapan pada interaksi antara *front office* dan nasabah dalam transaksi keuangan di Bank. Akan terdapat beberapa tahapan yang sering muncul dalam percakapan antara *front office* dan nasabah. Hasil analisis bertumpu pada kesimpulan dan gambaran umum yang terjadi di lapangan.

Pada tahap pertama, meliputi proses inisiasi membuka percakapan dan proses identifikasi. Pada tahap pertama ini interaksi biasanya akan dimulai dari proses inisiasi yang kemudian dilanjutkan pada proses identifikasi. Proses ini dapat dilakukan oleh *front office* atau nasabah, namun secara umum biasanya yang memberikan inisiasi lebih sering untuk memulai percakapan adalah *front office*.

Tahap kedua merupakan proses yang terjadi pada bagian pertengahan percakapan. Tahap ini meliputi proses tanya jawab. Adapun saat *front office* melakukan *intimacy* terhadap nasabah.

Pada tahap akhir meliputi proses inisiasi menutup percakapan. Proses ini dapat dilakukan oleh *front office* maupun nasabah, namun secara umum biasanya *front office* memberikan inisiasi lebih sering untuk mengakhiri percakapan dibandingkan nasabah. Adapun

biasanya tuturan terakhir diberikan dalam bentuk konfirmasi atau tuturan yang memberikan penegasan terhadap tutur sebelumnya.

Jenis mekanisme perbaikan dalam interaksi percakapan *front office* dengan nasabah memiliki perolehan variasi jenis yang berbeda-beda. Berdasarkan data yang dihimpun, perbaikan biasanya lebih sering ditemukan pada tuturan *front office*.

4. PENUTUP

Simpulan

Pola interaksi percakapan *front office* dengan nasabah setidaknya memiliki beberapa tahapan umum dari setiap bagian percakapan, yaitu bagian pembuka (*opening stages*), bagian pertengahan (*middle stages*), bagian penutup (*closing stages*), dan mekanisme perbaikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola interaksi *greeting*, pertanyaan, dan *closing* selalu hadir pada petuturan *front office* dalam interaksi pelayanan transaksi keuangan. Dari semua pola percakapan dalam interaksi antara *front office* dan nasabah, inisiasi dalam memulai setiap pola biasanya lebih sering ditemukan pada tuturan *front office* ketimbang nasabah.

Saran

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh, penelitian ini mengajukan beberapa rekomendasi penelitian. Karena keterbatasan peneliti dalam mengkaji beberapa partisipan di bank, maka penelitian ini masih dapat dikembangkan lagi dalam tahap analisis tuturan dan lainnya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Arminen, I. (2005). *Institutional Interaction: Studies of Talk at Work*. Burlington: Ashgate.
- Bolden, G. (2013). Unpacking Self: Repair and Epistemics in Conversation. *Social Psychology Quarterly*, 76(4) 314-342.
- Chatwin, J. (2013). Conversation Analysis as A Method for Investigating Interaction in Care Home Environments. *Dementia*, 2014, Vol. 13(6) 737-746.
- Downey, L., Zun, L., & Burke, T. (2013). Patients', nurses' and physicians' perception of delays in emergency department care. *Journal of Hospital Administration*, 25-30.
- Ferencik, M. (2005). Organization of Repair in Talk-in-Interaction and Politeness. *Eighth Conference of British, American and Canadian Studies*, (hlm. 69-78).
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays in face to face behavior*. New York: Pantheon Books.
- Hammersley, M. (2003). Conversation Analysis and Discourse Analysis: Methods or Paradigms? *Discourse and Society*, Vol 14(6): 751-781.
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and the Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Hoed, B. H. (2014). *Semiotik & Dinamika Sosial Budaya*. Depok: Komunitas Bambu.
- Kothari.C.S. (2004). *Research and Methodology: Methods and Techniques*. New Delhi New Age International (P) Limited, Publisher
- Mazeland, H. (2006). Conversation Analysis. *Elsevier*, 153-163.
- Mishra, R., & Pal, K. (2013). Empowering Front Office Professional with Understanding of Guests' Personality Psychology. *Global Journal of Management and Business Research*, 45-50.

- Paltridge, B. (2000). *Making Sense of Discourse Analysis*. Gold Coast: Antipodean Education.
- Pour, F., & Yazd, A. (2015). Turn Taking in Conversation Analysis. *International Journal of Educational Investigations*, Vol.2, No.6: 58-63.
- Psathas, G. (1995). *Conversation analysis: the study of talk-in-interaction*. California: SAGE Publications, Inc.
- Sacks, H. (1992). *Lectures on Conversation*. Oxford: Basil Blackwell.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 696-735.
- Schiffirin, D. (1994). *Approaches to Discourse*. Cambridge: Blackwell Publisher.
- Silverman, D. (1998). *Harvey Sacks. Social Science and Conversation Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Wei dong, Y. (2007). Realizations of turn-taking in conversational interaction. *US-China Foreign Language*, 19-30.