

Pemanfaatan grup whatsapp pada pengajaran bahasa inggris terhadap pramusaji *seafood restaurant* di pasar ikan pantai timur pangandaran

Raisa Siska Tanjung¹⁾, Dedeh Rohayati²⁾

Prodi Agribisnis, Universitas Galuh Ciamis

e-mail: raisa.siska9@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana pemanfaatan aplikasi grup *whatsApp* dalam pengajaran Bahasa Inggris kepada pramusaji *seafood restaurant* dan melihat asistansi yang diperoleh dari pramusaji dan pengajar dari pemanfaatan aplikasi ini. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dan observasi, dengan teknik *purposive sampling* dalam memilih subjek penelitian. Terdiri dari 10 orang pramusaji di restoran makanan laut di Pasar Ikan, Pantai Timur, kabupaten Pangandaran. Data dianalisis berdasarkan metode Miles & Huberman yaitu reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa grup whatsapp dapat digunakan sebagai media pengajaran dan sangat bermanfaat sebagai aplikasi yang memudahkan pramusaji untuk belajar Bahasa Inggris. Data hasil belajar menunjukkan bahwa dari 10 orang pramusaji terdapat 80% diantaranya yang berhasil menggunakan Bahasa Inggris dalam melayani tamu asing. Asistansi yang diperoleh pramusaji adalah pemahaman terhadap materi Bahasa Inggris yang terdiri dari 5 jenis topik diantaranya, *greeting*, *explaining menu*, *servicing menu*, *handling problem*, dan *payment*. Dan asistansi yang diperoleh pengajar online adalah trik dan tips menarik dalam mengembangkan model pengajaran. Adapun temuan dari penelitian ini adalah perlunya sebuah rancangan pembuatan program aplikasi di ponsel pintar khusus pengajaran Bahasa Inggris *for seafood restaurant*.

Kata kunci: Pengajaran Bahasa Inggris, grup WhatsApp, pramusaji *seafood restaurant*.

Abstract

This study aims to analyze the use of whatsApp group applications in teaching English to seafood restaurant waiters and to see the assistance which obtained from waiters and instructors from the use of this application. The research method used qualitative descriptive. Data was obtained through interviews and observations, with a purposive sampling technique in choosing research subjects. Consist of 10 waitresses who work specifically to serve guests in seafood restaurants in Fish Market, Pantai Timur, Pangandaran district. Data were analyzed based on the Miles & Huberman method, namely data reduction, data display, and conclusion. The results of this study indicate that whatsapp group can be used as a teaching medium and is very useful as an application that makes it easier for waiters to learn English. Data on learning outcomes show that form 10 waiters there are 80% of them who succeed in using English in serving foreign guests. The assistance was obtained by the waiter is an understanding of English material which consists of 5 types of topics including, greeting, explaining menus, servicing menus, handling problems, and payment. And the assistance that online teachers get is interesting tricks and tips in developing teaching models. The findings of this study are the important of a design special application program which inserted in smartphone for teaching English for seafood restaurants.

Keywords: Teaching English, WhatsApp group, seafood restaurant waitress.

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan keterangan dari Detiknews yang terbit pada Senin 08 Oktober 2018 pukul 15.03 WIB, bahwa Pemprov Jabar akan menata ulang Pantai Pangandaran, pantai tersebut disulap seperti Hawaii. Demikian halnya postingan dari akun *Instagram* Gubernur Jabar, Ridwan Kamil yang merencanakan revitalisasi Pantai Pangandaran untuk menjadi wisata kelas Dunia. Hal ini sejalan dengan penuturan bupati Pangandara di laman Radar Pangandaran bahwa di tahun 2019-2020 Pantai Timur dari ujung Pelabuhan Cikidang sampai ke Taman Wisata Alam akan diadakan penataan.

Kawasan pantai Timur Pangandaran yang tidak hanya menawarkan keindahan matahari terbit, tetapi juga menawarkan kenikmatan kuliner khas ikan hasil laut Pangandaran. Lokasi tersebut dinamakan Pasar Ikan, karena menjadi tempat jual beli ikan, sekaligus berwisata kuliner layaknya restaurant sederhana yang menyajikan segala jenis ikan maupun panganan laut lainnya. Para wisatawan pun bebas dan langsung memilihnya sebelum diolah.

Namun, sejalan dengan rencana pemerintah, sumber daya manusia dalam keterampilan berbahasa masih sangat perlu perhatian, terutama Bahasa Inggris. Mengingat Bahasa Inggris adalah bahasa perantara (Hardjo, R: 2001) semua negara belahan dunia menggunakan Bahasa Inggris dalam berkomunikasi antar negara. Berdasarkan penelitian sebelumnya, Para wisatawan mancanegara yang berwisata ke Pangandaran berasal dari berbagai negara, diantaranya; Belanda, Jepang, Jerman, Portugal dan negara lainnya yang semua menggunakan Bahasa Inggris sebagai Bahasa perantara mereka dalam berkomunikasi.

Neeley (2012) menyatakan bahwa peranan Bahasa Inggris tidak dapat diabaikan karena saat ini Bahasa Inggris adalah bahasa global untuk bisnis. Karena dengan berbahasa Inggris seseorang dengan mudah bersosialisasi dengan masyarakat dari negara lain, bertransaksi jual beli antar negara, melakukan pemasaran skala kecil maupun besar, sehingga sebuah perusahaan dapat bersaing dalam perkembangan dunia. Sebuah restoran akan mudah dikenal oleh wisatawan asing jika pelayanan yang memuaskan dalam berkomunikasi yang dimiliki oleh seorang pramusaji khususnya dalam berbahasa Inggris. Berdasarkan data wawancara, dari penuturan pemilik restaurant, mengatakan perlunya penguasaan Bahasa Inggris dimiliki oleh para pramusajinya dan itu sangat sulit ditemukan. Demikian juga menurut Laoh, dkk (2016) yang menyatakan bahwa seorang pramusaji yang dapat menguasai bahasa Inggris akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada restoran, terutama restaurant yang berada dikawasan wisata. Sementara itu dari data observasi awal menunjukkan, pramusaji restoran *seafood* di Kawasan Pantai timur Pangandaran dan sekitarnya masih memiliki kemampuan bahasa Inggris yang rendah. Dan mereka sangat menginginkan untuk belajar berbahasa Inggris, namun terdapat kendala dalam hal waktu dan tempat, karena sebahagian besar mereka bekerja selama lebih dari 12 Jam. Dan hal ini sangat menyulitkan mereka.

Di era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, penggunaan ponsel pintar (smartphone) oleh masyarakat bukanlah lagi sesuatu alat yang asing dan baru, hampir disegala kalangan usia dan masyarakat menengah kebawah sekalipun sudah menggunakannya. Alat teknologi ini sangat berpengaruh dan berperan penting dalam memudahkan segala aspek kehidupan manusia. Didalamnya terdapat berbagai jenis aplikasi dalam berkomunikasi. Diantaranya aplikasi yang banyak digunakan dan mudah dijangkau adalah *WhatsApp*, karena dengan hanya menyimpan nomor kontak saja, seseorang sudah dapat berkomunikasi dengan mengirim pesan baik berupa tulisan, gambar, maupun video dengan menggunakan jaringan internet. Sehingga penggunaan *whatsapp* ini sudah ramai dimanfaatkan masyarakat dari berbagai aspek kehidupan. Salah satunya dalam dunia pendidikan, bahkan pemanfaatan *Smartphone* aplikasi *Whatsapp* dapat sebagai pendukung keberhasilan proses belajar mengajar (Hadi B : 2015).

Merupakan dampak dari teknologi dunia maya bahwa, kemudahan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjangkau keterbatasan ruang dan waktu. Sebagaimana dinyatakan oleh Crescente and Lee (2011), salah satu manfaat ponsel untuk belajar adalah kesempatan yang diberikannya bagi pelajar untuk belajar di mana saja dan kapan saja. Keterbatasan waktu dan tempat bagi pramusaji sebagai pekerja dan ingin belajar melatih kecapan berbahasa Inggris dapat terpecahkan dengan memanfaatkan aplikasi grup *WhatsApp* dari ponsel yaitu smartphone mereka yang kini cenderung digunakan oleh masyarakat dalam berkomunikasi dan berbagi informasi. Oleh karena itu, dengan memperhatikan beberapa kondisi tersebut, peneliti meneliti pemanfaatan aplikasi *whatsapp grup* yang ada di *smarthphone* atau disingkat dengan (WAG) dalam pengajaran Bahasa Inggris kepada para Pramusaji yang berada dikawasan Pasar Ikan, Pantai Timur, Pangandaran. Sehingga menjadi solusi bagi pramusaji untuk dapat mengikuti kegiatan ini dengan memanfaatkan aplikasi *whatsapp grup*.

Secara tidak langsung hasil penelitian ini berdampak pada kemudahan pramusaji dalam meningkatkan keprofesionalitas mereka dalam pelayanan terhadap tamu wisatawan asing, berinteraksi,

menawarkan ikan dan hidangan laut lainnya dan tentunya akan menambah daya tarik yang akan berdampak pada kemajuan eksistensi restaurant tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana Whatsapp grup dapat dimanfaatkan dalam pengajaran bahasa Inggris terhadap pramusaji restoran *seafood* di Pasar Ikan Pangandaran. Dan untuk melihat seperti apa asistensi yang diperoleh pramusaji dan pengajar dalam memanfaatkan aplikasi Whatsapp grup pada pengajaran Bahasa Inggris kepada pramusaji restaurant seafood di Pasar Ikan, Pangandaran.

Manfaat Penelitian secara teoritis adalah bagi para akademisi dapat menyajikan informasi mengenai efektivitas aplikasi WhatsApp dan dapat dijadikan data untuk meneliti. Dan kepada peneliti lain yang dapat menjadi referensi untuk melanjutkan penelitian berikutnya terkait pembelajaran Bahasa Inggris dengan aplikasi Whatsapp grup.

Adapun manfaat penelitian secara praktis adalah bagi para pengajar, diharapkan penelitian ini dapat membantu merancang model pengajaran, mengembangkan inovasi pengajaran *online* dan *blended learning* dalam memaksimalkan media maupun metode pengajaran. Bagi para dosen, dapat menjadi referensi dan rekomendasi untuk melanjutkan pengabdian masyarakat kepada masyarakat wisata yang kesulitan waktu luang dan lokasi untuk belajar. Dan bagi pemerintah kabupaten, manfaat penelitian ini diharapkan dapat sebagai informasi tentang urgensi kebutuhan pelatihan dan sosialisasi pendidikan di kalangan masyarakat wisata. Sehingga pemerintah kabupaten dapat menentukan kebijakan terhadap pengembangan keterampilan dan pengetahuan berbahasa Inggris dalam rangka memajukan pariwisata dan perekonomian masyarakat Pangandaran.

Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil
Baskoro Hadi S.E M.Pd. Tahun 2015	Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp Pada Pembelajaran Berbasis Blended Learning Di SMK N 1 Sragen .	Pemanfaatan Smartphone aplikasi WhatsApp sebagai pendukung keberhasilan proses belajar mengajar.
Andika Prajana. Tahun 2017	Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp Dalam Media Pembelajaran Di Uin Ar-Raniry Banda Aceh.	Banyak aplikasi mulai dikembangkan dan berbasis mobile phone dan web. Salah satu dari aplikasi yang berkembang dan banyak diminati sekarang adalah WhatsApp.
Tanpa Nama (dari blogger @asbenimaifitra Magister Ilmu Komunikasi UMSU 2015)	Pemanfaatan “WhatsApp Messenger” Sebagai Media Komunikasi Pada Group Tausiah Di Medan	Umat muslim mendapatkan alternatif media dalam memperoleh ilmu keagamaan melalui aplikasi <i>New Media WhatsApp</i> .

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif qualitative yang bertujuan untuk membantu pembaca mengetahui apa yang terjadi dan seperti apa kontribusi yang diperoleh dalam pemanfaatan grup WhatsApp terhadap pelatihan Bahasa Inggris oleh pramusaji restaurant seafood. Hal ini merujuk pada pendapat Emzir (2012: 174) bahwa penelitian deskripsi kualitatif bertujuan untuk membantu pembaca mengetahui apa yang terjadi di lingkungan di bawah pengamatan, seperti apa pandangan partisipan dan seperti apa peristiwa atau aktivitas di latar penelitian.

Djam'an Satori (2011: 23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambargambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya. Oleh karena itu penelitian ini mencoba mendeksripsikan kegiatan pelatihan Bahasa Inggris yang dalam prosesnya memanfaatkan *goup WhatsApp* sebagai media yang diharapkan membantu proses pembelajaran.

Penelitian ini dilaksanakan melalui media whatsapp. Dengan mengunjungi beberapa pramusaji penjual ikan di restaurant sefood yang berlokasi di Pasar Ikan Pantai Timur, Kabupaten Pangandaran pada awal dan akhir penelitian. Waktu penelitian mulai dilakukan pada bulan Januari tahun 2019. Metode penelitian dilakukan bersifat pemaparan secara jelas tentang objek yang diteliti, serta menggambarkan data secara keseluruhan, sistematis, dan akurat. Oleh sebab itu, data yang dihasilkan dipaparkan bersifat apa adanya. Analisis yang dilakukan menggunakan landasan teori yang dipakai, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan kajian teori dalam kerangka berfikir sehingga hasil penelitian nantinya dapat menguraikan permasalahan yang diteliti secara objektivitas, sistematis berdasarkan teori-teori yang digunakan penulis. Subjek penelitian adalah para pramusaji penjual ikan di dari beberapa restaurant sea food yang berada di Pasar Ikan yang berusia muda dan produktif sekitar 20 tahun keatas dan sering menggunakan media aplikasi WhatsApp di smartphonenya dalam berkomunikasi.

Menurut Sugiyono (2013: 1) penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti situasi secara alamiah. Peneliti merupakan instrumen kunci yang mengumpulkan data secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil dari penelitian lebih menekankan makna dari generalisasi. Sehingga dalam tehnik pengumpulan data, peneliti melakukan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi yang dilakukan secara langsung dengan mencatat dan mendekripsikan kegiatan yang berlangsung, karena peneliti sebagai pelatih/tutor yang berada dalam kondisi disaat proses pelatihan Bahasa Inggris dengan memanfaatkan grup WhatsApp berlangsung.

Adapun pelaksanaan observasi dalam penelitian ini mengikuti langkahlangkah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan Peneliti terlebih dahulu mempersiapkan perangkat pendukung pelatihan *on line*, yaitu materi berupa gambar, audio dan catatan. Kemudian menentukan aspek-aspek tingkah laku apa yang akan diobservasi, kemudian dibuat sebagai acuan untuk penelitian agar mempermudah saat observas teknik pengumpulan data.
2. Tahap Pelaksanaan. Peneliti yang sekaligus sebagai pemateri pelatihan mengamati respon dari para pramusaji yang bertindak sebagai peserta pelatihan ketika kegiatan berlangsung. Kemudian peneliti mengamati bagaimana proses tersebut. Adapun tahap kegiatan tersebut adalah pembukaan yang mengawali kegiatan, isi yang mencakup pemberian materi Bahasa Inggris berupa kosa kata dan ungkapan oleh pelatih dan sesi interaktif kepada para pramusaji dan penutup yang mengakhiri kegiatan berupa kesimpulan. Kegiatan pelatihan ini berlangsung setiap 2 kali dalam seminggu selama 1 bulan. Pada minggu kedua adalah hari pengoreksian hafalan berupa kosakata dan ungkapan Bahasa inggris. Keseluruhan kegiatan ini dicatat didalam observasi oleh peneliti.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan peneliti kepada pramusaji yang dijadikan subjek penelitian pelatihan bahasa inggris komunikatif dengan pemanfaatan grup WhatsApp untuk mendapatkan data primer. Wawancara dilakukan pada awal penelitian dan akhir proses penelitian sebagai teknik pengumpulan data dengan dukungan alat bantu berupa catatan dan kamera sebagai dokumentasi.

c. Dokumentasi

Sumber-sumber data berupa foto materi pelatihan dan foto chatngan/pembicaraan didalam WhatsApp Group yang berupa data pendukung untuk dianalisis.

d. Triangulasi

Triangulasi dilakukan dengan cara mengabungkan data dari informan yaitu staff, atasan atau pemilik restaurant seafood dan pengajar yang menerapkan media tersebut setelah data diperoleh dari proses pembelajaran e-learning terkumpul maka tahap selanjutnya adalah mengolah data dengan interpretasi. Data Interpretasi yang dilakukan mendeskripsikan masalah penelitian yang diteliti yang berdasarkan data yang dikumpulkan dan diolah kemudian dilakukan penarikan kesimpulan untuk kesimpulan sebagai hasil penelitian. Interpretasi data dalam penelitian ini dilakukan dengan menjabarkan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif untuk menganalisis data merujuk pada metode Miles & Huberman dengan mereduksi data, memaparkan, menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian dengan susunan kata-kata dan kalimat sebagai menjawab atas permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data dilakukan melalui empat tahap yaitu reduksi data, menampilkan data, verifikasi data dan kesimpulan. Pada tahap reduksi data peneliti memilih dan menyusun data, memindahkan data kedalam catatan peoses pengajaran. Pada tahap kedua, peneliti menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang memiliki makna. Pada tahap verifikasi data peneliti berusaha menggambarkan atau menjelaskan untuk kebenaran data. Pada tahap kesimpulan peneliti menghubungkan dan membandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban permasalahan yang ada, dimana memiliki makna yang mengorganisasikan data, memilih, menjabarkan, menyusun dan membuat kesimpulan.

Berikut kerangka penelitian pemanfaatan whatsapp grup pada pengajaran Bahasa Inggris terhadap pramusaji di restaurant *seafood* Pasar Ikan, Pantai Timur Pangandaran.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana whatsapp grup dapat digunakan dalam mengajarkan Bahasa Inggris kepada pramusaji. Dan melihat asistensi ataupun kontribusi positif yang diperoleh seorang pramusaji yakni pembelajar dan seorang instruktur sebagai pengajar dalam memanfaatkan whatsapp grup pada pangajaran Bahasa Inggris.

Fokus kegiatan ini adalah pengajaran Bahasa Inggris khusus terkait *fish and seafood restaurant* dengan memanfaatkan penggunaan grup whatsapp sebagai media pengajaran agar para pramusaji dengan mudah belajar tanpa terikat ruang dan waktu.

Grup whatsapp yang dibuat bernama *English Fish and Seafood Restaurant* dengan jumlah anggota (*member*) terdiri dari 15 orang, dan diantaranya 10 orang pramusaji yang menjadi siswa sekaligus sebagai subjek penelitian. Admin grup sebagai instruktur atau pengajar. Keduanya berperan dalam memanfaatkan whatsapp dalam pengajaran dengan memanfaatkan fitur-fitur yang ada di whatsapp grup yang biasa disingkat dengan WAG.

Untuk menyelidiki bagaimana pengajaran Bahasa Inggris kepada pramusaji dengan pemanfaatan WAG dapat dilihat dari aktifitas pengajaran, mulai dari proses awal hingga akhir dan pencapaian yang diperoleh. Dari penelitian yang dilakukan dengan wawancara dan observasi diperoleh hasil bahwa WAG memberikan keefektifan dalam proses belajar mengajar sehingga terdapat peningkatan pencapaian siswa dalam berbahasa Inggris melayani tamu wisatawan asing. Proses ini dimulai dengan penyusunan rancangan pengajaran, dengan mengambil data observasi dan wawancara awal untuk memantau model pengajaran dan materi yang akan disampaikan. Maka diperoleh hasil yaitu, pada proses awal adalah penambahan nomor kontak siswa sebagai anggota grup dan pengiriman peraturan dalam kelas. Untuk selanjutnya proses pengajaran dengan pengiriman materi berupa tulisan (*chat*) dan pesan suara (*voice note*), pemberian soal dan kuis, pengulangan dan penilaian, untuk hari berikutnya pemberian tindak lanjut berupa hafalan, pengoreksian dan pemberian penghargaan dan evaluasi akhir pada akhir pengajaran keseluruhan. Adapun materi yang diajarkan yaitu; 1) Menyapa dan Menyambut Tamu, (*greeting and welcoming the guest*), 2). Menjelaskan Menu, menjelaskan nama, jenis dan harga ikan/*seafood* serta menu masakan dan minuman) (*explaining menu*), 3). Melayani ketika sedang makan / masalah (*handling problem*), dan 4). Pembayaran, (*payment*).

Berdasarkan observasi awal dan lanjutan serta wawancara langsung. Diperoleh data bahwa, dari keseluruhan anggota di dalam grup yang berjumlah 15 orang menyambut antusias akan terbentuknya grup pembelajaran Bahasa Inggris ini sehingga mereka meminta untuk ikut bergabung, namun 5 orang diantara mereka banyak yang hanya memperhatikan grup tanpa ikut aktif menjawab dan bertanya, hal ini dikarenakan mereka masih belum percaya diri dan terkendala di waktu kerja mereka. Dengan demikian terdapat 10 orang anggota yang bertindak layaknya siswa.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan landasan teori dari Brown (2001) tentang 4 aspek yang menjadi fokus penilain berbahasa Inggris (*speaking*) dengan baik dan benar diantaranya, pelafalan, ketepatan, kosakata dan kelancaran maka diperoleh 2 orang (20 %) diantaranya mengalami kesulitan dalam pelafalan, ketepatan dan kelancaran dalam berbahasa Inggris. Hal ini dikarenakan kurangnya fokus pemantauan grup dan manajemen waktu untuk dapat belajar dan juga rasa malu dan tidak percaya diri yang dimiliki mereka. Kemudian diperoleh 8 orang (80%) yang mulai mampu melayani tamu dari wisatawan asing, dengan pelafalan, ketepatan, kosakata dan kelancaran yang cukup memadai. namun 2 orang diantaranya masih kurang percaya diri, sehingga kurang menunjukkan pelafalan dengan benar, dan 6 orang peserta lainnya sudah berhasil untuk mempraktekkan kemampuan dalam melayani tamu asing sampai selesai tamu menikmati makanan.

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan whatsapp grup dirasakan cukup efektif dalam mengajarkan bahasa Inggris kepada pramusaji. Sehingga terdapat asistensi berupa kontribusi positif yang dapat diperoleh pramusaji sebagai pelajar dalam memanfaatkan aplikasi tersebut adalah berupa kemudahan belajar tanpa terikat ruang dan waktu dan pemerolahan pemahaman topik Bahasa Inggris

seafood restaurant. Demikian halnya dengan pengajar, yang memperoleh tips dan trik yang menarik untuk meningkatkan keaktifan siswa dalam grup whatsapp sehingga pengajar dapat mengetahui kemampuan mereka. Dan hal ini diperoleh setelah memanfaatkan media grup whatsapp dalam mengajar Bahasa Inggris.

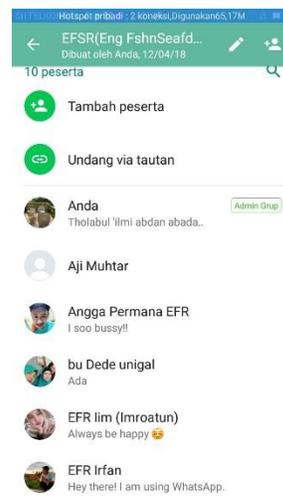
B. Pembahasan

1. Rancangan Pengajaran Bahasa Inggris dengan WhatsApp Grupp

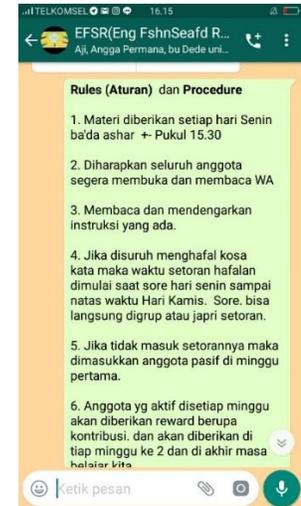
Pengajaran bahasa Inggris kepada pramusaji dengan memanfaatkan whatsapp grup dimulai dengan menambahkan nomor kontak pada setiap nomor ponsel pramusaji yang menjadi peserta di kelas belajar whatsapp. Setelah semua anggota masuk kedalam grup, pada awalnya berjumlah 15 orang, namun secara aktif berjumlah 10 orang. Kemudian pengajar memberikan regulasi berupa aturan yang wajib dipatuhi sebelum memulai pengajaran yang ditunjukkan pada gambar 1. 2 dan 3 berikut:



Gambar 2. Pembuatan grup Peraturan



Gambar 3. Peserta

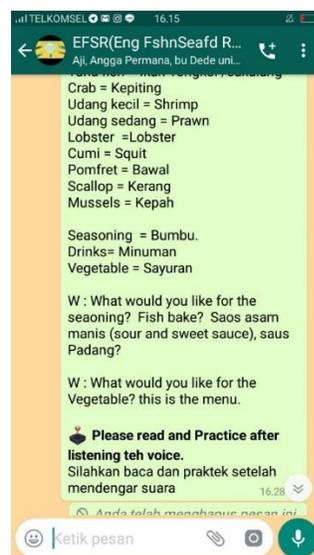


Gambar 4.

Selanjutnya diawali dengan sapaan dari pengajar dan langsung pengiriman materi pertama dalam bentuk tulisan dan pesan suara. Materi yang diberikan adalah ungkapan dalam percakapan dan kosa kata. Dilanjutkan dengan instruksi yang meminta siswa untuk membaca dan mendengarkan materi yang telah dikirim.



Gambar 5. Materi Pertama



Gambar 6. Materi 1 Kosakata



Gambar 7. Pertanyaan Siswa

Setelah itu pengajar membuka pertanyaan dari siswa terkait materi dan dilanjutkan ke sesi pertanyaan terkait materi berupa kuis yang menjadi umpan balik dan terjadilah aktifitas belajar mengajar. Dengan pemberian koreksi pada hasil jawaban dan pemberian nilai berupa reward dari stiker dan symbol yang ada di fitur whatsapp pada jawaban yang benar maupun yang salah. Dan seorang pengajar daring ataupun instruktur *online* dituntut untuk cepat memberi tanggapan dan dapat menmanajemen waktu yang ada.



Gambar 8. Pertanyaan Pengajar Gambar 9. Tanggapan Siswa Gambar 10. Pemberian Kuis



Gambar 11. Tanggapan Kuis

Gambar 12. Tanggapan Pengajar

Diakhir pembelajaran perhari diberikan tindak lanjut dari proses pembelajaran berupa hafalan yang disetor dihari berikutnya. Begitulah seterusnya proses pengajaran dengan pemanfaatan whatsapp di setiap harinya, yang dilakukan setiap 2 kali dalam sepekan. Dimana setiap senin adalah sesi pembelajaran dengan pemberian materi dan di hari kamis khusus sesi penyeteroran dan pengoreksian hafalan. Dan diakhir pengajaran bahasa Inggris kepada pramusaji dengan pemanfaatan whatsapp grup di tutup dengan evaluasi,

berupa pengujian secara langsung oleh penutur asli (native speaker) yang berperan sebagai tamu wisatawan asing.

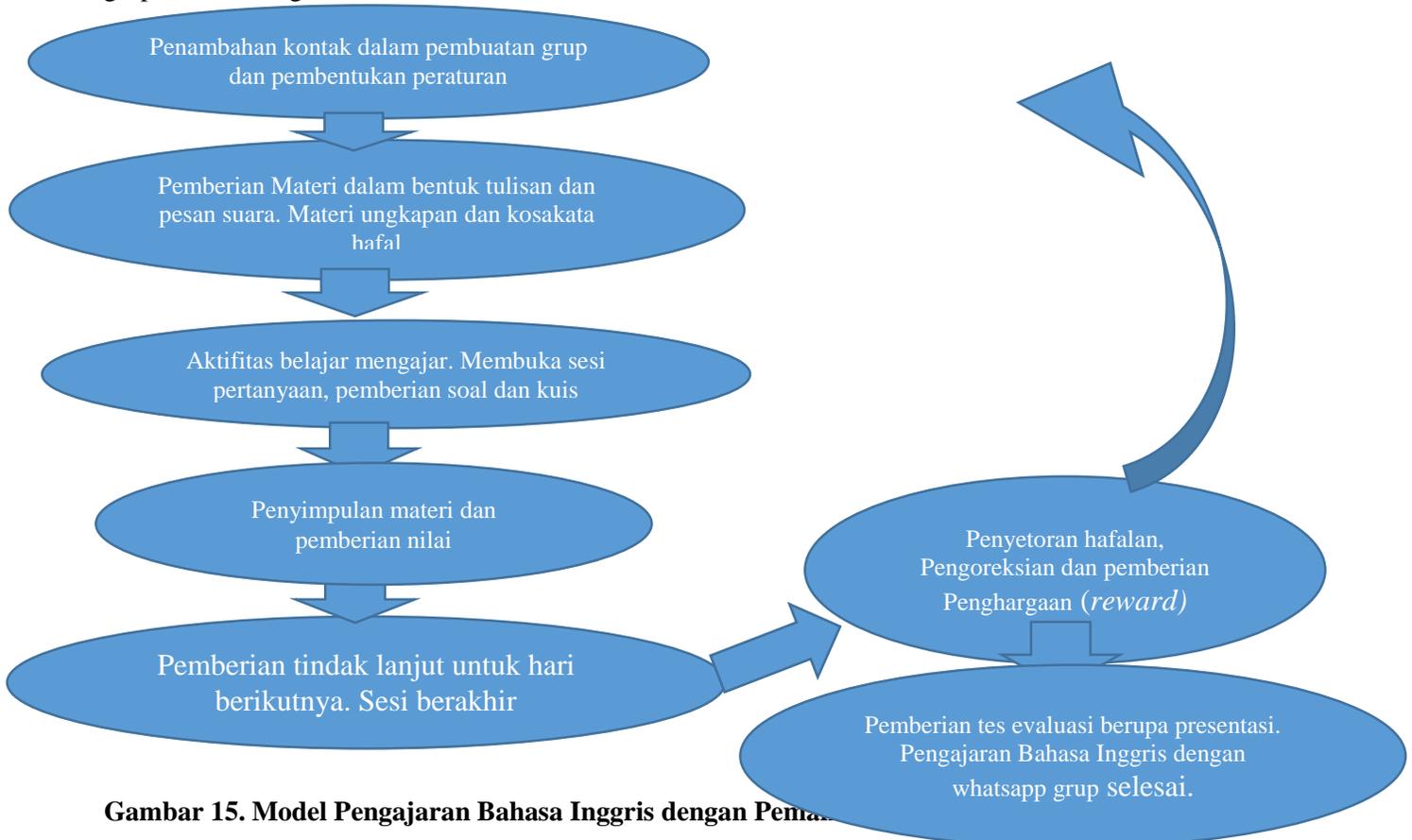


Gambar 13. Penyetoran Hafalan



Gambar 14. Pemberian Penghargaan

Dengan demikian dapat disimpulkan model pengajaran bahasa Inggris dengan pemanfaatan whatsapp grup adalah sebagai berikut:



Gambar 15. Model Pengajaran Bahasa Inggris dengan Pemanfaatan WhatsApp Grup

2. Rancangan Materi Bahasa Inggris Seafood Restaurant

Bedasarkan observasi dilapangan, terdapat sedikit perbedaan dalam susunan tugas dan tanggung jawab pramusaji saat operasional sedang berlangsung dengan teori dari Marsum (2005). Adapun perbedaannya adalah sebagai berikut:

No	Menurut Marsum (2005)	Berdasarkan data obeservasi di Pasar Ikan Pangandaran
1.	Menyapa dan menyambut tamu. (Greeting and welcoming guests)	Menyapa dan menyambut tamu. (Greeting and welcoming guests)
2.	Mengambil pesanan tamu dengan sopan. (Taking order/ the menu order politely)	Mengambil pesanan tamu, namun posisi tamu belum masuk dan belum duduk, masih didepan memilih ikan dan makanan laut. Pramusaji menunjukkan ikan /seafood segar, mencoba menjelaskan nama dan harga perkilo. Dan menawarkan menu masakan yang akan diolah sesuai selera tamu. Setelah selesai, kemudian pramusaji mempersilakan tamu duduk dan menunggu.
3.	Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu.(Serving food and drinks to guests)	Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu.(Serving food and drinks to guests).
4.	Melayani tamu dengan baik secara keseluruhan (Serving the guest well dan wholly)	Melayani tamu ketika dipanggil, adapun hal yang sering terjadi seperti penambahan menu, atau menu yang salah.
5.	Melayani proses pembayaran (billing)/ (Take payment from the customers in cash or credit cards).	Melayani proses pembayaran (billing)/ (Take payment from the customers in cash or credit cards). (Khusus dilakukan oleh kasir).
6	Mengantar tamu kembali ke pintu (taking guest back to the door)	Sangat jarang terjadi.

3. Tabel 2. Perbedaan Tugas Operasional Pramusaji

Perbedaan tersebut hanya terdapat pada saat pengambilan pesan, pembayaran dan pengantaran tamu. Saat pengambilan pesanan, tamu masih berada diluar dan belum mengambil tempat. Proses jual beli ikan terjadi sebelum memesan makanan. Kemudian pembayaran hanya dilakukan oleh kasir dan sangat jarang pramusaji mengantarkan tamu kembali ke pintu. Sehingga ditemukan rancangan materi pengajaran bahasa Inggris kepada Pramusaji di Pasar Ikan, Pantai Timur Pangandaran adalah; 1) Menyapa dan menyambut tamu, (*greeting and welcoming the guest,*) 2). Menjelaskan menu, menjelaskan nama, jenis dan harga ikan/*seafood* serta menu masakan dan minuman (*explaining menu*), 3). Melayani ketika tamu sedang makan / masalah (*handling problem*), dan 4) Pembayaran, (*payement*). Tabel berikut ini memaparkan contoh kesimpulan materi pengajaran bahasa Inggris kepada pramusaji restaurant seafood Pangandaran dengan pemanfaatan WAG.

Menerima Tamu (Receiving guest)	Menawarkan dan Menjelaskan menu (Taking and Explaining the menu)	Melayani ketika Sedang Makan / penanganan masalah (Handling the problem)	Melayani pembayaran (Payment)	Kosa Kata (Vocabulary)
<p>Good day/Good afternoon/evening</p> <p>Welcome to (Name) seafood restaurant, I'm... what can I do for you?</p> <p>Can I take your order?</p>	<p>Let's choose the fresh seafood, Sir.</p> <p>What kind of seafood would you like?</p> <p>We have pomfret, this is 70 thousand /kg.</p> <p>What would you like for the seasoning? Saus Tiram, Saus Padang, etc</p>	<p>Any problem Miss/Sir?</p> <p>What can I do for you?</p> <p>Is there anything I can help/,Sir Miss?</p> <p>I really apologize for this inconvenience Sir.</p> <p>Ok, wait a minute I'll change the menu.</p>	<p>The total is five hundred thousands ruphias.</p> <p>This is the bill</p> <p>This is the change.</p> <p>Thank you for coming, See you</p>	<p>Spicy</p> <p>Well done cooked</p> <p>Sweet Sour</p> <p>Seasoning</p> <p>pomfret Fish</p> <p>Snapper fish</p> <p>A bowl of vegetable</p> <p>Lobster</p> <p>Crab</p> <p>Squid</p> <p>Crab</p>

Tabel 3. Materi Pengajaran Bahasa Inggris Seafood Restaurant

Adapun whatsapp grup yang peneliti terapkan sesuai dengan yang dikemukakan Al Saleem (2014) bahwa dalam WhatsApp Messenger terdapat WhatsApp Group yang mampu membangun sebuah pembelajaran yang menyenangkan terkait berbagai topik diskusi yang diberikan oleh pengajar, (Dearstyne, 2011:38-44). Maka peneliti memanfaatkan fitur aplikasi yang ada pada WAG, untuk memancing antusias peserta untuk turut aktif berkomentar didalam grup, sehingga terjadi proses pembelajaran. Secara terperinci, berikut dijabarkan bagaimana keefektifan pemanfaatan aplikasi grup whatsapp dalam upaya mengajarkan Bahasa Inggris pramusaji yang terdisekripsikan dalam materi saat kegiatan pembelajaran berlangsung.

1) Receiving the Guest (Menerima tamu)

Materi pertama yang diberikan adalah "*Receiving the Guest*" dengan sub materi greeting and welcoming the guest dan explaining the fish/seafood. Materi diberikan dengan singkat berupa *expression* (ungkapan) dalam *dialogue* and *vocabulary* (kosa kata) dengan tulisan (chat) serta pesan suara (voice note) sebagai acuan untuk dicontohkan oleh siswa serta gambar jenis ikan dan makanan laut. Instruksi selanjutnya memberikan mereka kesempatan untuk membaca dan menghafal kosakata dan ungapan tersebut. Pembelajaran kelas whatsapp grup berlangsung disore hari, dimulai dari jam 15.30 sampai 17.30 dihari Senin dan Kamis. Dihari senin sore merupakan jadwal pemberian materi baru beserta dengan penjelasannya dan dihari Kamis sore adalah waktu penyeterannya beserta pengoreksian. Hal ini bertujuan agar tidak mengganggu waktu bekerja mereka, karena waktu sore, hari tersebut adalah waktu luang mereka. Dilakukan metode menghafal karena dengan menghafal mereka jadi terdorong untuk terbiasa mengulang-ulang kosakata dengan mendengar contoh pesan suara (voice), ini termasuk trik untuk memudahkan

mereka mengulang dan menirukan pelafalan dengan benar. Dengan mendengar dan membaca materi singkat di WAG diharapkan mereka mudah mengingat. Berikut ini adalah contoh materi yang diberikan.

Receiving The Guest	Seasoning = Bumbu.
(Menerima Tamu)	Drinks= Minuman
<input type="checkbox"/> Greet and Welcome the guest (Menyapa dan menerima tamu.)	Vegetable = Sayuran
Costumer (pelanggan)	
Waitress (pramusaji)	W : What would you like for the Seasoning? bake fish /barbecue fish? Saos asam manis ((sour and sweet sauce), saus Padang?
W: Good Evening Sir/Miss.. Wellcome to our Restaurant!	
what can I do for you?	Sauce tiram= Oyster Sauce
	Sause mentega = Butter Sauce
<input type="checkbox"/> Explaining the kind of fish and prize	Fried Butter = Goreng Mentega
C: How much the prize?	
	W : What would you like for the Vegetable? this is the menu.
W : Let me to explain this fish and seafood.	Malam akan berakhir/ berpisah = Good Night
this fish consist of	Good Evening = Selamat Malam
Snapper = Kakap	Good Morning = Selamat Pagi
the prize is 150.000/kg	Good Day = Selamat Siang
	Good Afternoon= Selamat Sore
Tuna fish = Tongkol /cakalang	
Crab = Kepiting	<input type="checkbox"/> Please read and Practice after listening the voice.
Shrimp = Udang kecil	Silahkan baca dan praktek setelah mendengar suara
Prawn = Udang sedang	■
Lobster =Lobster	
Cumi = Squit	
Pomfret = Bawal	
Scallop = Kerang	
Mussels = Kepah	

Tabel 4. Materi Penerimaan Tamu (Receiving the Guest)

Tanggapan dari mereka saat belajar adalah sangat antusias, saat ditanya mereka berusaha menjawab walaupun tidak banyak, karena dengan dorongan pemberian nilai berupa *reward*. Namun kelemahannya mereka melihat *google translate*, tapi ini hal yang wajar karena termasuk tahap proses belajar mereka untuk sementara. Ada beberapa dari mereka juga yang bertanya tentang istilah yang biasa mereka sebutkan saat melayani pembeli dan kosakata baru seperti jenis- jenis menu dan ikan yang menjadi tambahan materi bagi pengajar. Saat diminta untuk membaca mereka pun mau mengirimkan suara mereka meniru contoh yang sudah diberikan melalui pesan suara. Begitu pula diwaktu penyeteroran hafalan, diminggu pertama sebelum hari penyeteroran ada 4 peserta yang sudah mengirimkan suara hafalan mereka melalui jalur pribadi atau sering disingkat *japri*, yaitu istilah yang biasa disebut untuk berkomunikasi dengan chat langsung ke admin WAG. Namun untuk membuktikan hafalan mereka saat menyebutkan ungkapan dan kosakata pengajar perlu langsung datang bertatap muka tanpa harus membuka kelas dan itu dilakukan setelah minggu kedua pembelajaran. Terkadang mereka bertanya dari pesan jalur pribadi diluar kelas dan jam belajar.

2) Taking the Menu (Mengambil Pesanan)

Materi kedua ini diawali dengan langkah-langkah secara umum dalam melayani tamu, yang dilakukan pramusaji seafood khusus dikawasan wisata Pangandaran. Karena sangat berbeda dengan restoran lain pada umumnya. Sebahagian besar tamu yang masuk tidak langsung dipersilahkan duduk, akantetapi langsung memilih ikan dan seafood yang ada di depan.

Jadi, peserta (siswa) diberikan materi *ekspresion* yang berurutan sesuai dengan kebiasaan mereka, yaitu setelah greeting langsung taking the menu dengan menjelaskan jenis-jenis ikan dan seafood. Adapun materi tersebut terbagi atas ungkapan mengambil pesanan, kosakata jenis ikan/seafood dan penyebutan harga serta menu –menu lainnya yang tersedia. Pemberian materi masih seperti cara sebelumnya, materi yang diberikan berupa pesan singkat dengan kalimat yang singkat dengan ikon simbol untuk menandakan judul berikutnya dan disertai dengan pesan suara yang jelas. Instruksi yang diberikan adalah dengan menyebutkan ulang kosakata dan ungkapan yang sudah diberikan dengan contoh dari pesan suara.

<u>Taking Order</u>
(Menerima/mengambil Pesnaan)
Step commonly
1. Greeting
2. Seating the Guest/Customer
3. Giving Menu
4. Taking Order
5. Placing Bill Order
6. Serving the food
7. Paying
8. Saying Thank you
9. Cleaning the table.
Tapi biasanya di seafood restaurant guest ada yg dipersilakan duduk dulu lalu memilih ikan atau memilih ikan dulu dan menu lain lalu

dipersilakan duduk. dan ini paling sering. Ya kan? atau bagaimana kita diskusikan..
maka kita urutkan
1. Greeting
2. Taking Order and giving Menu.
3. Seating the Guest/Customer
4. Placing Bill Order
5. Serving the food
6. Paying
7. Saying Thank you
8. Cleaning the table.
Expression ini Taking the Menu
1. Have a seat please, atau

Please be seated
= Silahkan duduk..
2. Are you ready to order?
= Apakah sdh siap utk memesan?
(biasa disampaikan saat tamu sdg duduk memilih menu dn siap utk memesan)
2. Oke I'll repeat your order
= Baik, Akan saya baca ulang pesanan Anda?
3. Is that Right? = Apakah sdh benar?
4. Oke wait a moment please, I'll preapare the the order
= Baik, mohon menunggu sebentar, Saya Akan menyiapkan pesanannya.
5. Here are the order, Enjoy your Lunch
= Ini Pesanannya, Selamat Menikmati Makan siangnya.
Vocabulary
Breakfast = Sarapan
Lunch = Makan Siang
Dinner = Makan Malam
Oh ya ada tambahan dari temannya Yulis. Kind of Fish yg ada di Restaurant nya
Name of Fish
1. Black Pomfret = Bawal Hitam

2. White Pomfret = Bawal Putih
3. Groper = Ikan Kerapu
4. Starry triggerfish = Ikan Ayam2
5. Seabass = Kakap Putih
6. Red snapper = Kakap Merah
7. Cat fish = Ikan Lele
8. Carp = Ikan Gurame
One hundred = Seratus
One thousand = Seribu
_Fif ty = Lima Puluh
_Fif teen = Lima belas
Additional Vocabulary :
Fork. : Garpu
Spoon: Sendok
Plate. : Piring
Cup. : Cangkir, Mug
Bowl : Mangkuk
Glass : Gelas
a plate of fried rice = Sepiring Nasi goreng
a bowl of Soup = semangkuk Sup
a cup of coffee = secangkir Kopi
_a glass of ice sweet
tea_ =
segelas teh manis dingin
anything else? = Ada yg lain?

Tabel 5. Taking the Menu (Mengambil Pesanan)

Adapun tanggapan dari siswa diperoleh jawaban dari instruksi dan pesan singkat, “oke miss”, japri aja ya miss, malu”. Dari 10 peserta yang aktif merespon dalam pembelajaran, diperoleh 3 siswa yang mengirimkan suaranya dengan jalur pribadi, yaitu tidak melalui grup, tetapi langsung mengirim pesan suara ke admin (pengajar). Satu diantaranya mengirimkan melalui WAG.

Dan di hari kamis, adalah waktu penyeteran dan pemberian kuis, berupa pertanyaan, mereka cukup aktif dalam menjawab, pertanyaan berupa tebak gambar dan ungkapan. Bagi siswa yang aktif diberikan *reward* berupa symbol ikan, kemudian admin grup yaitu pengajar, mengirimkan daftar nama-nama yang sudah aktif dan menyeter serta nilai bagi yang sudah menjawab pertanyaan. Dengan metode seperti ini, tampak siswa semangat mengumpulkan *reward* dan mereka senang karena nama-nama mereka tertulis sebagai siswa yang aktif. Hal ini merupakan pujian dan membanggakan mereka, sehingga dapat memotivasi mereka untuk terus aktif dalam pembelajaran.

3) Servicing having meal/ handling with problem (Pelayanan ketika makan/ penanganan permasalahan)

Ungkapan Pramusaji terkait Permasalahan. (The Expression Dealing W\with the Problem

Waiter : These are your orders Sir,..... (Ini pesanan anda Pak,.....).
Waiter : Yes, Sir. What can I do for you? (Ya, Pak. Ada yang bisa saya bantu?).
Waiter : I am so sorry Sir. Is there any problem with your order? (Saya minta maaf Pak. Apakah ada masalah dengan pesanan anda?).
Waiter : Okay Sir, let me repeat your order . You ordered..... (Baik Pak, persilahkan saya untuk mengulangi pesanan anda. Anda memesan ...)
Waiter : I really apologize for this inconvenience Sir. Allow me to get you the new one. (Saya sungguh meminta maaf atas ketidaknyamanan ini Pak. Persilahkan saya untuk memberi anda yang baru).
Waiter : I'm sorry Sir. I apologize on behalf of my chef. (Saya minta maaf Pak. Saya meminta maaf atas nama koki saya).
Waiter : Alright Sir. Thank you for your kindness. (Baik Pak. Terima kasih atas keramahan anda).
Waiter : Absolutely Sir, please wait a moment . (Tentu saja tuan, tolong tunggu sebentar).
Waiter : You are welcome Sir . (Terima kasih kembali Pak).

Tabel 6. Handling Problem (Penangan Masalah)

4) Payment (Pembayaran)

Materi ini diberikan dengan menunjukkan contoh percakapan untuk memudahkan konteks, kemudian dilanjutkan dengan daftar ungkapan beserta artinya dan diikuti dengan pesan suara. Instruksi yang diberikan adalah berperan untuk membacakan percakapan tersebut.

Tanggapan dari mereka masih kurang, namun ketika instruksi dirubah dengan menjawab pertanyaan terkait dialog, mereka banyak yang antusias dan semangat untuk menjawab, karena kesalahan sedikit masih diberikan respon dengan stiker “Yeay” oleh pengajar dan memberikan respon pesan suara untuk mengulang lagi, dan yang sudah berhasil diberikan stiker “OK” dan *reward* dengan ikon simbol Ikan. Dengan instruksi pemberian pertanyaan dan respon pemberian stiker memotivasi siswa untuk terus mencoba menjawab sampai benar, hal ini menunjukkan keaktifan dan keefektifan pembelajaran. Karena secara tidak langsung siswa dapat fokus membaca dan mendengarkan materi yang sudah diberikan sebagai kunci jawaban pertanyaan.

<u>Vocabulary Paying the Bill</u>
Change = Uang kembalian
Bill / Receipt = Struk atau total yang harus dibayar oleh konsumen
Break = Waktu istirahat, biasanya ada pada waktu makan siang
Cash register = Mesin yang digunakan untuk menghitung dan mencatat penjualan
Counterfeit = Uang palsu
Coupon = Selembar kertas yang menawarkan diskon apabila konsumen memilikinya
Damaged; Defective = Rusak / Tidak dapat digunakan / Tidak dapat dikonsumsi
Peak time = Jam sibuk
Refund = Memberikan uang kembali karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang diharapkan
Register tape = Kertas yang digunakan dan dimasukkan ke dalam mesin untuk dapat mencetak transaksi yang dilakukan dan diberikan kepada konsumen
Void = Kegiatan menggagalkan atau membatalkan transaksi yang sedang berjalan
Deactive = Kegiatan menghilangkan perangkat anti pencuri yang dipasang di produk-produk tertentu
Inquiry = Pertanyaan
<u>Expression</u>
"Have you finished your meal Sir?" (Sudah selesai makannya Pak?)
"Your total comes to 760.000" (Total belanja Anda adalah Rp760.000)
"Your cash is Rp.800.000 and here's the change of Rp. 40.0000" (Uang yang diterima 800.000, dan ini kembaliannya 40.000)
"Are you using cash or card?" (Apakah Anda akan membayar dengan cash atau menggunakan kartu?)
"Can you help me swipe your card here?" (Bisakah bantu saya swipe kartunya disini?)
"I apologize but I think your card has been declined. Do you want to try one more time or you want to change the payment method?" (Mohon maaf, tetapi sepertinya kartu Anda ditolak oleh sistem. Apakah Anda ingin saya mencoba sekali lagi atau Anda ingin mengganti sistem pembayaran?)
"Thank you so much, Sir. Hope you're having a good day." (Terima kasih banyak, Pak. Semoga hari Anda menyenangkan.

Tabel 7. Payment (Pembayaran)

Adapun topik bahasan ini adalah materi yang berisi kosa kata tentang pembayaran yang biasa dilakukan oleh waiter yang bertugas sebagai kasir. Metode pembelajaran yang dilakukan tidak jauh berbeda dengan sebelumnya. Siswa disuruh untuk membaca dan mendengarkan pesan suara terlebih dahulu, kemudian diminta untuk menjawab pertanyaan berupa pesan suara yang berisikan soal cerita dan gambar, dan siswa memberikan jawaban terkait istilah yang sudah mereka baca dan dengar.

Tampak siswa seperti berlomba menjawab pertanyaan tersebut, pengajar langsung memberikan respon “yeay” untuk jawaban yang harus diulang, dan siswa langsung memperbaiki jawaban mereka segera ketika dikoreksi dan mencoba lagi hingga benar dan diberikan “OK”. Sementara siswa lain pun menjawab dengan benar dan diberikan nilai “OK” juga.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa pemberian kuis berupa pertanyaan dan disertai hadiah/ pujian dapat memotivasi siswa untuk menjawab benar. Semakin terlihat bahwa perlunya tanggapan pujian pada setiap jawaban siswa di kolom komentar, baik itu pertanyaan maupun jawaban baik itu benar ataupun masih terdapat kesalahan.

4. Pemanfaatan grup WhatsApp dalam Pembelajaran English for Seafood Restaurant

Tabel berikut ini menguraikan beberapa manfaat dari fitur aplikasi WAG terkait dengan asistensi / kontribusi positif yang diperoleh dan keefektifannya dalam Pembelajaran Bahasa Inggris fish and seafood restaurant dengan pemanfaatan whatsapp.

Pemanfaatan Fitur WhatsApp	Proses Pembelajaran	Kefektifan	Asistensi yang diperoleh
Chat (Pesan Tulisan)	Pemberian materi singkat, penjelasan, pemberian instruksi dan komentar lain	Sangat efektif, bahkan dengan membaca mereka dapat mencatat dengan mudah materi yang telah disampaikan. Sangat antusias menanyakan istilah bahasa inggris dari jenis ikan yang mereka jual yang belum masuk kedalam materi, mereka suka bertanya langsung dengan jalur pribadi maupun dari grup tanpa terikat ruang dan waktu.	Dapat memahami nama dan jenis ikan dalam Bahasa inggris
Audio (Pesan suara)	Pemberian penjelasan langsung, pemberian contoh pengucapan pada pelafalan kosakata dan ungkapan dalam percakapan. Dan pengecekan pelafalan dan hafalan siswa.	Pesan suara memudahkan mereka untuk melatih pelafalan kosa kata dan ungkapan yang diberikan, dengan memutar ulang pesan suara yang diberikan dan mereka terbiasa sambil membaca dan mendengarkan audio tersebut berulang ulang.	Dapat mendengarkan pelafalan dan menirukan ungkapan yang didengar.
Foto	Gambar materi berupa contoh jenis ikan dan makanan laut. Dan gambar kondisi yang tepat untuk ungkapan yang diberikan	Adanya gambar dapat menjelaskan keadaan ungkapan yang diberikan dan contoh jenis ikan secara jelas diberikan, tanpa harus menghadirkan secara langsung, cukup dengan media gambar.	Memahami kondisi dan bentuk ikan beserta arti dan jenis ikan yang disebutkan

Video	Contoh percakapan <i>English fish and seafood restaurant</i>	Mereka dapat mengetahui dan memahami kondisi saat seorang pramusaji melayani pembeli (turis Asing) menjelaskan jenis dan harga ikan.	Pemahaman secara langsung kondisi percakapan
Emoticon/symbol/stiker	Pemberian reward sebagai motivasi bagi siswa agar semangat melatih kemampuannya.	Membuat suasana kelas on line lebih menyenangkan dan tidak tegang	Mereka membalas lontaran emoticon sebagai respon pemahaman atau respon lain.
Pengaturan fitur komentar. Hanya Admin di aktifkan dan dinonaktifkan.	Memudahkan pemberian materi dengan jelas, agar instruksi dan materi jelas terbaca dan tidak tertumpuk oleh komentar lain dari siswa. Dan diaktifkan kembali saat dimulai latihan, praktek dan diskusi.	Fitur ini dapat mengendalikan banyaknya chat yang masuk dari siswa yang sekedar memberikan komentar dengan siswa lain, Yang dapat menyebabkan materi tertumpuk. Dengan fitur ini ada waktu saat pemberian materi dan waktu untuk diskusi di grup.	Chat menjadi lebih terarah, materi dapat dibaca pada semua anggota (siswa) dengan jelas, dan mereka dapat memahami instruksi sebelum berkomentar.

Tabel 8. Pemanfaatan grup WhatsApp dalam Pembelajaran English for Seafood Restaurant

Dari table diatas, terlihat jelas bahwa proses pembelajaran Bahasa Inggris dapat berjalan dengan lancar dan baik dengan memberdayakan beberapa fitur – fitur yang ada di whatsapp grup. Oleh karena itu, dapat dikatakan berhasil, berdasarkan kontribusi positif yang diperoleh siswa dan keefektifan yang dirasakan baik pengajar maupun siswa (peserta) dalam belajar dan mengajar dengan menerapkan fitur – fitur yang ada di aplikasi WAG. Kontribusi yang terlihat jelas keefektifannya adalah peniruan pelafalan melalui fitur pesan suara, siswa tidak hanya dapat membaca kosa kata dan ungkapan Bahasa Inggris yang diberikan namun dapat mendengarkan dan menirukan secara langsung, dengan mengklik pesan suara yang dikirim oleh pengajar. Sehingga memudahkan siswa untuk belajar Bahasa Inggris dengan pelafalan yang benar.

Berdasarkan hasil wawancara, data menunjukkan hal positif, berupa perasaan senang dan seru yang mereka rasakan, kendala yang mereka hadapi sebahagian besar adalah waktu mereka untuk membaca dan mendengar wa (whatsapp) terkadang tersita dengan rutinitas. Manfaat yang mereka peroleh sebahagian besar adalah penambahan pengetahuan dan pemahaman istilah dan kosakata, yang sebelumnya mereka belum ketahui. Harapan dari mereka adalah keberanian dan kepercayaan diri untuk mempraktekkan Bahasa Inggris kedalam pekerjaan mereka. Mereka merasakan bahwa belajar dengan WAG cukup praktis dan menyenangkan. Mereka juga merasa senang karena grup ini bisa sekaligus wadah untuk berkomunikasi sesama pramusaji. Mereka pun mulai suka berinteraksi dengan menggunakan Bahasa Inggris secara tidak langsung terpraktekkan seperti sapaan, membalas sapaan, berterimakasih membalas ucapan terimakasih ataupun meenanggapi pendapat.

Melalui komunikasi tertulis, secara tak langsung mewakili rasa keingintahuan mereka tentang istilah yang mereka telah gunakan dan akan digunakan ketika berkomunikasi dengan turis asing yang datang ke restoran mereka. Hal ini terlihat dari antusias mereka dengan bertanya kepada pengajar. Mereka

bebas bertanya tanpa terbatas ruang dan waktu. Namun, kendalanya mereka malu dan kurang percaya diri mengirmkan suara mereka di grup. Hanya dapat memalui jalur pribadi yaitu kepada si pengajar.

Dari penjelasan diatas diperoleh kesimpulan bahwa asistansi dari pemanfaatan whatsapp grup pada pengajaran bahasa Inggris kepada pramusaji adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan untuk belajar tanpa terikat ruang dan waktu
2. Memudahkan siswa untuk belajar pelafalan dengan pemberian pesan suara yang dapat didengar berulang ulang.
3. Memberikan peluang pengajar untuk berkreasi merancang pengajaran menarik dan singkat kepada pembelajar yang berusia dewasa. Yaitu dengan tetap memberikan pujian berupa simbol menarik pada tanggapan mereka dan selalu cepat menanggapi jawaban dari mereka. Dalam rangka meningkatkan motivasi belajar siswa dan menumbuhkan rasa percaya diri.

Adapun beberapa langkah langkah kegiatan penelitian dan pengambilan data yaitu pengajaran dijabarkan dalam prosedur pengajaran yang terlihat dalam lampiran A.

Kemampuan Bahasa Inggris Pramusaji

Kemampuan berbahasa Inggris oleh paramusaji didasarkan pada teori Brown (2001) yang memusatkan pada aspek kemampuan dalam penguasaatn kosakata, pelafalan, ketepatan, dan kelancaran. Pada lampiran B menguraikan perubahan kemampuan pramusaji dari dua minggu pertama sampai dua minggu terakhir setelah pembelajaran. Pada minggu ke 2 setelah menjalani pembelajaran melalui grup whatsapp. Peneliti datang untuk melihat kemampuan pramusaji.

Pada 2 minggu pertama, dari 10 pramusaji yang aktif belajar terdapat 8 pramusaji yang sudah mulai dapat melakukan pelayanan dengan Bahasa Inggris, yaitu dimulai dari menyapa, menawarkan ikan, menjelaskan menu, dan mempersilakan tamu untuk duduk. Selebihnya kemampuan mereka belum terlihat jelas, dikarenakan hanya memantau grup saja dan tidak berani menyeter hafalannya. Selanjutnya pada 2 minggu berikutnya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dengan pemanfaatan media grup whatsapp, para pramusaji dapat terlatih untuk melayani pembeli asing dengan menggunakan Bahasa Inggris, hal ini dapat terlihat saat peneliti datang langsung menghadirkan turis asing untuk makan siang di rumah makan tersebut. Terdapat 6 orang peserta yang sudah mulai mahir melayani tamu turis asing yang akan berbelanja dan menyantap makan siang di restaurant mereka. Adapun peserta lainnya belum terlihat dikarenakan saat belajar mereka masih sibuk dan waktu mereka tidak sempat untuk menyeter hafalan, dan hanya memantau grup. Maka dapat disimpulkan bahwa dari 10 peserta terdapat hampir 8 peserta yang aktif dalam grup namun terdapat 6 peserta yang cukup berhasil berbahasa Inggris melayani tamu. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pembelajaran Bahasa Inggris melalui grup whatsapp dapat dimanfaatkan dan efektif dalam melatih kemampuan pramusaji.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data obeservasi dan wawancara secara keseluruhan, terdapat 80 % menunjukkan mulai mengalami keberhasilan berbahasa Inggris dalam melayani pembeli asing, dan 20 % masih merasa kesulitan dalam mempelajarinya dikarenakan kurangnya keaktifan didalam grup. Namun, kesemuanya siswa menyambut baik dan merasa senang karena menemukan banyak hal yang baru ketika pembelajaran berlangsung. Sehingga whatsapp grup dapat dimanfaatkan dalam melatih kemampuan Bahasa Inggris pramusaji khusus restaurant *seafood*.

Beberapa kontribusi yang diperoleh pramusaji dalam pemanfaatan grup whatsapp dalam pembelajaran Bahasa Inggris diantaranya, kemudahan fleksibilitas waktu dan tempat dan materi pengetahuan menyapa/menyambut tamu, menjelaskan jenis-jenis ikan beserta harganya, menawarkan menu lainnya, menangani masalah menu, dan pembayaran serta berterimakasih kepada tamu. Adapun bagi pengajar adalah pemahaman tentang trik dan metode yang menarik pelajar untuk aktif dan percaya diri dalam belajar, sehingga pengajar dapat menilai langsung kemampuan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa whatsapp grup dapat digunakan sebagai media pengajaran dan sangat bermanfaat sebagai aplikasi yang memudahkan pramusaji dan pengajar dalam proses pembelajaran Bahasa Inggris.

Adapun temuan dari penelitian ini adalah sebuah saran dari peneliti akan perlunya sebuah rancangan pembuatan program aplikasi khusus pengajaran Bahasa Inggris *for seafood restaurant*. Sehingga memudahkan pembelajar baik itu pramusaji maupun profesi lain untuk Bahasa Inggris *for specific purposes* dalam rangka peningkatan keprofesionalitasan pekerja.

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah subhanahu wata'ala yang memberikan kemudahan taufik dan hidayahnya kepada peneliti sehingga dapat menyusun jurnal dengan judul Pemanfaatan Grup Whatsapp pada Pengajaran Bahasa Inggris Terhadap Pramusaji di Restoran seafood di Pasar Ikan, Pantai Timur Pangandaran. Dan kepada keluarga tercinta yaitu suami, anak dan orang tua yang turut mendukung kelancaran penulisan artikel ini. Serta haturan terimakasih banyak kepada para pihak terkait atas dukungan materi dan immaterial dari Dirjend Pendidikan Tinggi dan kerjasama dari pihak LPPM UNIGAL Ciamis serta terimakasih banyak atas dukungan kerjasama dari pihak JKH UNUD Bali yang turut membantu publikasi jurnal ini. Semoga segala kebaikan dari berbagai pihak dibalas oleh Allah tuhan yang maha kuasa, dan semoga artikel ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelore, O. 2017. Using whatsapp mobile application as tutorial delivery tool for advanced level learners in adult literacy programmes: lessons learned. *African journal for the psychological study of social issues*. Vol 20, no 1.
- Alsalem, B. I. A. 2014. The Effect of "WhatsApp" electronic dialogue journaling on improving writing vocabulary word choice and voice of EFL undergraduate Saudi students. *21st Century Academic Forum Conference at Harvard Boston, MA U.S.A. Official Conference Proceedings*. Boston, MA U.S.A. ISSN: 2330-1236 (online)
- Aan Komariah, Djarm'an Satori, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.
- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & Kualitatif*. Ed.Revisi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Jafari, S., & Chalak, A. 2016. The Role of WhatsApp in Teaching Vocabulary to Iranian EFL Learners at Junior High School. *English Language Teaching; Vol. 9, No. 8; 2016 ISSN 1916-4742 E-ISSN 1916-4750 Published by Canadian Center of Science and Education*.
- Laoh, dkk. 2016. Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris Bagi Pramusaji. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*. Vol 3, (2) hlm, 114 – 232. ps://docplayer.info/43994009-Pentingnya-penguasaan-bahasa-inggris-bagi-pramusaji.html
- Munir. 2009. *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi Dan Kominukasi*. Bandung: Alfabeta, CV
- Neeley, T. 2012 *Global English Speaks English*. *Harvard Business Review* 90, no. 5 (May 2012): 116–124. 2012.
- Sindang, Ennoch. 2013. *Manfaat Media Sosial dalam Ranah Pendidikan dan Pelatihan*. Jakarta: Pusdiklat KNPk.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanjung, Raisa S. 2017. Kemampuan Berbahasa Inggris Pemasar Produk Pertanian Terhadap Wisatawan Asing di Pasar Pananjung Pangandaran. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Fakultas Pertanian Unigal 2017*. ISBN: 978-602-61748-0-2 Vol 1 (1). Hal : 57

Sumber Online

- <https://id.speaklanguages.com/inggris/ungkapan/di-restora> diakses selasa 11 September, 2018
- <http://esqcourse.com/pelatihan-bahasa-inggris-untuk-karyawan/> (diakses senin 8 September 2018).
- <https://blog.igi.or.id/meningkatkan-kosakata-bahasa-inggris-siswa-melalui-medsos-whatsapp.html>

(diakses senin 8 September 2018)

<https://anzdoc.com/pentingnya-penguasaan-bahasa-inggris-bagi-pramusaji.html>(diakses 10 September 2018an)

<http://www.ardilas.com/2015/09/definisi-arti-whatsapp-adalah-merupakan-aplikasi-berkirim-pesan-messenger-chatting-android.html>, (diakses selasa 11 September, 2018)