

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk membahas proses komunikasi interaksional melalui *WhatsApp* yang terjadi pada siswa dan guru di *BritishEnglishClass.com* dengan menggunakan konsep model komunikasi interaksional dari Wilbur Schramm. Metode penelitian yang digunakan bersifat kualitatif dengan metode studi deskriptif karena peneliti ingin melihat bagaimana proses komunikasi interaksional tersebut terjadi. *BritishEnglishClass.com* menggunakan aplikasi perpesanan instan *WhatsApp* sebagai media utamanya dalam proses pembelajaran bahasa Inggris. Dari hasil wawancara dan observasi di lapangan, proses komunikasi yang bersifat interaksional tersebut tetap berjalan dengan lancar meskipun hanya termediasi oleh aplikasi perpesanan instan *WhatsApp*. Karena pembelajaran yang berlangsung ini terjadi dengan perantara media, maka otomatis gangguan yang mungkin terjadi pun juga lebih besar. Dalam prosesnya, tidak jarang siswa atau guru mengalami situasi dimana sinyal mereka jelek sehingga pembelajaran yang berlangsung via telepon maupun *chatting* pun jadi tersendat. Meskipun demikian, data yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa siswa berhasil menangkap setiap pesan atau materi yang disampaikan guru karena mereka mengakui bahwa kemampuan bahasa Inggris mereka juga meningkat setelah mengikut les di *Britishenglishclass.com* ini.

Kata kunci: komunikasi interaksional; *online learning*; pemanfaatan *WhatsApp*

ABSTRACT

This study aims to discuss the interactional communication process through *WhatsApp* that occurs in students and teachers at *BritishEnglishClass.com* using the concept of interactional communication models from Wilbur Schramm. *BritishEnglishClass.com* uses *WhatsApp* instant messaging application as its main media in the process of learning English. Looking at an online course system like this, researcher wants to find out about how the interactional communication process when the process of learning English takes place. From the results of interviews and field observations, the interactional communication process continued smoothly even though it was only mediated by the *WhatsApp*, an instant messaging application. Because this learning uses a media, so the chance of interference that might occur is also greater. In the process, it is not uncommon for students or teachers to experience situations where their receptions are bad so the learning that takes place via telephone or chat becomes stumbled. Nevertheless, the data obtained by the researcher shows that the students managed to capture every message or material delivered by the teacher because they acknowledged that their English skills also improved after following the tutoring on *Britishenglishclass.com*.

Keywords: interactional communication; online learning; *WhatsApp* utilization