

ABSTRACT

Ratri, Monica Niken Galuh. 2004. *Designing Instructional Material to Teach Speaking to Retail Store Sales Clerks*. Yogyakarta: English Education Study Program, Sanata Dharma University.

English has become a necessity for Indonesians who work with or interact with foreigners. A retail store is an example of a work place where foreign customers and the retail store personnel interact with one another. Therefore, retail store personnel, especially the sales clerks, ought to be able to communicate in English with them so that they can serve their customers well. The sales clerks, therefore, need to master some communicative expressions related to their daily work. In other words, this research attempts to design instructional material for the sales clerks.

There were two problems that the researcher intended to solve, namely (1) how is the material designed to teach speaking to retail store sales clerks and (2) how is the designed model actualized.

To answer these questions, a pre-action research method (cycle 1) was employed in order to find out the learners' needs and to give a description on how to design the material. The first question was answered by literature review and the second problem was answered by a survey.

In order to select a model, the researcher reviewed models proposed by Banathy, Yalden and Kemp. These models were combined to design the suitable material. The material designed was considered as the basic needs of the sales clerks in communicating with their foreign customers. There were eight units in this material design, which were organized based on the communicative functions needed by the sales clerks.

The researcher conducted a survey to obtain data. The survey covered some stages including library study, interviews with lecturers, and distributing questionnaires to the respondents. The researcher chose PT ALFA RETAILINDO as the setting of the research. Based on the data, the researcher designed the material. To finalize the designed material, the researcher distributed questionnaires (see Appendix 2 on page 65) to the respondents and evaluated the results. The evaluation was taken in the form of agreement points.

The results show that the design is fruitful. The researcher expects that this material will be useful for PT ALFA RETAILINDO and other retail stores, and will inspire other course designers to develop a new instructional material for sales clerks.

ABSTRAK

Ratri, Monica Niken Galuh. 2004. *Designing Instructional Material to Teach Speaking to Retail Store Sales Clerks*. Yogyakarta: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sanata Dharma.

Bahasa Inggris telah menjadi kebutuhan bagi orang-orang yang bekerja atau berinteraksi dengan wisatawan asing. Toko Retail adalah sebuah contoh tempat kerja di mana terjadi interaksi satu sama lain antara pelanggan asing dan pegawainya. Oleh karena itu, para pegawai toko retail, khususnya pramuniaga, harus dapat berkomunikasi dengan bahasa Inggris dengan para pelanggan asing sehingga mereka dapat melayani pelanggan dengan baik. Para pramuniaga, perlu untuk menguasai beberapa ekspresi komunikatif yang berhubungan dengan pekerjaan mereka sehari-hari. Dengan kata lain, penelitian ini berusaha untuk membuat suatu desain materi bahasa Inggris untuk para pramuniaga.

Ada dua masalah yang akan dipecahkan dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana mendesain materi untuk mengajar kemampuan berbicara para pramuniaga dan (2) Bagaimana materi tersebut diaktualisasikan.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, metode pre-action research (siklus 1) digunakan untuk mengetahui kebutuhan siswa dan untuk memberi gambaran tentang desain materi itu sendiri. Pertanyaan pertama dipecahkan melalui tinjauan pustaka dan masalah kedua dipecahkan melalui survey.

Untuk mendesain materi, peneliti mengacu pada model model oleh Banathy, Yalden dan Kemp, dan kemudian ketiganya dikombinasikan. Materi yang didesain dianggap sebagai dasar kebutuhan bagi para pramuniaga untuk dapat berkomunikasi dengan pelanggan asing. Ada delapan unit dalam desain materi ini, unit unit ini diatur berdasarkan fungsi komunikatif yang dibutuhkan oleh para pramuniaga.

Peneliti melakukan survey untuk mendapatkan data. Survey tersebut mencakup beberapa tahapan yaitu tinjauan pustaka, wawancara dengan beberapa pengajar, dan memberikan kuesioner pada responden. Peneliti menggunakan PT ALFA RETAILINDO sebagai setting penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti kemudian membuat desain materi. Sebagai langkah akhir, peneliti memberikan kuesioner (lihat lampiran 2 halaman 65) kepada para responden dan mengevaluasi hasil yang diperoleh. Hasil diperoleh melalui agreement points.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa desain ini diterima. Peneliti berharap bahwa materi ini dapat berguna bagi PT ALFA RETAILINDO dan toko toko retail yang lain, dan akan memberi inspirasi peneliti peneliti lain untuk mengembangkan suatu materi baru bagi pramuniaga.