

## ABSTRACT

Widiati, Natalia Dewi. 2004. **Designing a Set of Instructional Speaking Materials for the Travel Agents of PT Surya Sarana Wisata**. Yogyakarta: English Study Program, Sanata Dharma University.

In the globalization era, it is believed that the number of foreigners who come to Indonesia will be more and more. This fact forces people who work at certain areas to improve their abilities to speak in English. PT Surya Sarana Wisata is one of the areas that is included in this case. Because of this reason, the travel agents of PT Surya Sarana Wisata need to improve their abilities to speak in English with foreign customers. Unfortunately, the fact shows that the travel agents of PT Surya Sarana Wisata can not speak English well so that when they have to serve foreign costumers they find difficulties to convey want they want to convey. Concerning the problem, the writer tried to design a set of instructional speaking materials for them. The instructional speaking materials were designed in order to fulfill the travel agents' needs of learning English related to their jobs. The instructional materials were designed in order to obtain one purpose that is to improve the travel agents' abilities to communicate in English when serving foreign customers.

This study was concerned with designing a set of instructional speaking materials for the travel agents of PT Surya Sarana Wisata. There were two problems in this study: 1) How is a set of instructional speaking materials for the travel agents of PT Surya Sarana Wisata designed? 2) What will the designed set of materials look like?

The writer answered the two problems by using two different methods. The first problem was answered based on the study of the theories related to instructional materials design and the second problem was answered by conducting survey research. The writer conducted survey research in order to find out the travel agents' needs and to obtain opinions from the appropriate respondents to evaluate the instructional materials.

The answered to the two problem were as follows: 1) to describe how a set of instructional speaking materials for the travel agents of PT Surya Sarana Wisata was designed, the writer used modified Kemp's model. The modified Kemp's model consisted of eight steps, those steps were conducting needs survey, determining the goals, topics and general purposes, stating the learning objectives, selecting the syllabus type, listing the subject content, designing the instructional system, coordinating support services, and revising. The eight steps were the application of Kemp's instructional design model, which were modified by Banathy's instructional design model and Yalden's instructional design model. As the approach of teaching, the writer used the Communicative Language Teaching (CLT). 2) In principle the designed materials consisted of eight units. In each unit there were five sections

presented to the learners, namely, "Say It!", "Points to Learn", "Make up Your Mind!", "Speak up!", and "It's Not to Forget!".

After the instructional speaking materials have been completely designed, the writer hopes that the travel agents both of PT Surya Sarana Wisata and of other travel agencies can use this designed set of materials as the guidance in English Course that will probably be conducted. Besides, the writer also expects the English course designers to be inspired to develop this designed set of materials into the better one and to be inspired to design a set of materials for the other staff of travels agency who maybe serve foreign costumers in their working hours.

## ABSTRAK

Widiati, Natalia Dewi. 2004. **Designing a Set of Instructional Speaking Materials for the Travel Agents of PT Surya Sarana Wisata**. Yogyakarta: Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Sanata Dharma.

Pada era globalisasi, dipastikan bahwa jumlah orang asing yang datang ke Indonesia akan semakin bertambah. Kenyataan ini memaksa orang-orang yang bekerja pada bidang-bidang tertentu untuk meningkatkan kemampuan mereka berbicara bahasa Inggris. PT Surya Sarana Wisata adalah salah satu tempat yang termasuk dalam kasus ini. Para agen travel PT Surya Sarana Wisata terkadang melayani pelanggan asing, karena alasan inilah maka para agen travel PT Surya Sarana Wisata perlu meningkatkan kemampuan mereka untuk berbicara dalam bahasa Inggris dengan para pelanggan asing. Sayangnya, kenyataan menunjukkan bahwa para agen travel PT Surya Sarana Wisata tidak dapat berbicara bahasa Inggris dengan baik sehingga ketika mereka harus melayani pelanggan asing, mereka menemukan kesulitan untuk menyampaikan apa yang ingin mereka sampaikan. Berkaitan dengan masalah ini, penulis berusaha untuk menyusun sebuah rancangan materi percakapan bahasa Inggris untuk mereka. Materi bahasa Inggris ini disusun untuk memenuhi kebutuhan para agen travel untuk belajar bahasa Inggris yang sesuai dengan pekerjaan mereka. Secara khusus materi bahasa Inggris ini dirancang untuk mencapai satu tujuan yaitu meningkatkan kemampuan para agen travel untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris pada saat melayani para pelanggan asing.

Skripsi ini berhubungan dengan perancangan materi percakapan bahasa Inggris untuk para agen travel PT Surya Sarana Wisata. Dalam studi ini ada dua permasalahan yaitu: 1) bagaimana merancang seperangkat materi percakapan bahasa Inggris untuk para agen travel PT Surya Sarana Wisata? 2) bagaimana tampilan dari rancangan tersebut?

Penulis menjawab kedua permasalahan tersebut dengan menggunakan dua cara yang berbeda. Permasalahan yang pertama dijawab didasarkan pada studi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembuatan materi. Permasalahan yang kedua dijawab dengan melakukan studi lapangan. Penulis mengadakan studi lapangan untuk mendapatkan kebutuhan para agen travel dan untuk memperoleh pendapat dari responden yang sesuai untuk mengevaluasi materi.

Jawaban dari kedua masalah tersebut adalah sebagai berikut; 1) Untuk memberi gambaran bagaimana seperangkat materi percakapan bahasa Inggris untuk para agen travel PT Surya Sarana Wisata tersebut disusun, penulis menggunakan model Kemp yang dimodifikasi. Model Kemp yang dimodifikasi tersebut terdiri dari delapan langkah yaitu: melaksanakan survey kebutuhan, merumuskan tujuan materi, topik, dan tujuan umum pembelajaran, merumuskan tujuan khusus pembelajaran, memilih jenis silabus, merumuskan isi materi, menyusun sistem pengajaran,

mengkoordinasikan layanan-layanan yang mendukung, dan melakukan perbaikan. Kedelapan langkah tersebut merupakan penerapan dari model Kemp yang dimodifikasi oleh model Banathy dan model Yalden. Sebagai pendekatan pengajaran, penulis menggunakan Communicative Language Teaching (CLT). 2) Pada dasarnya materi yang dirancang terdiri dari delapan unit. Dalam setiap unit terdapat lima sesi yaitu Say It!, Points to Learn, Make up Your Mind!, Speak up!, dan It's Not to Forget!.

Setelah materi ini selesai disusun, penulis berharap agar para agen travel baik dari PT Surya Sarana Wisata maupun dari biro travel lain dapat menggunakan materi ini sebagai panduan kursus bahasa Inggris yang mungkin akan mereka laksanakan. Selain itu, penulis juga berharap agar para perancang materi akan terpacu untuk mengembangkan materi ini menjadi materi yang lebih baik dan terpacu untuk membuat materi untuk para staf lain di biro travel yang juga mungkin melayani para pelanggan asing pada saat jam-jam kerja mereka.