

ABSTRACT

Herlina, 2004. *Designing A Set of Instructional English Speaking Materials for Front Office Personnel of Inna Garuda Yogyakarta*. Yogyakarta: English Language Education Study Program, Sanata Dharma University.

This study was intended to design a set of English speaking materials for front office personnel of Inna Garuda Yogyakarta. The design was aimed to fulfill the needs of front office personnel of Inna Garuda in learning English related to their job.

This study was concerned with two problems. The first problem dealt with how a set of instructional English speaking materials for front office personnel of Inna Garuda Yogyakarta was designed. The second problem dealt with how the set of instructional English speaking materials for front office personnel of Inna Garuda looked like. In order to answer the first problem, the writer combined Banathy's, Yalden's and Kemp's Instructional Design models to decide the six (6) steps in designing the instructional materials. The steps were: 1) Conducting need analysis; 2) Formulating objectives; 3) Selecting and developing a syllabus; 4) Developing the materials; 5) Validating the materials; 6) Revising the materials.

To improve the design materials, the writer administered a survey study and pilot application. The survey study was intended to obtain opinion and suggestion from the respondents. The respondents consisted of 5 lecturers of English Education Study Program of Sanata Dharma University, 3 English instructors, 3 people who involved in hospitality industry, 2 front office personnel, and 3 students of Sanata Dharma University. The result of analysis showed that the mean was 7.89 from scale 11. It meant that the materials were fair and needed to be revised. The pilot application was conducted to observe the teaching learning activity using the designed materials. The result of the survey study and pilot application would be the input to improve the materials.

To answer the second problem, the writer presented the materials to improve the speaking ability of the front office personnel of Inna Garuda Yogyakarta in the appendix. The designed materials consists of 10 units. Each unit consists of 4 sections, namely; Input, Content which consisted of dialogue and expression, Language Focus which consists of vocabulary and grammar focus, and Communicative Task.

The writer hopes that this materials would develop the front office personnel's capability in English communication, especially in serving foreign guests.

ABSTRAK

Herlina, 2004. *Designing A Set of Instructional English Speaking Materials for Front Office Personnel of Inna Garuda Yogyakarta*. Yogyakarta: Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Sanata Dharma.

Studi ini dilaksanakan untuk merancang seperangkat materi untuk pegawai front office di Inna Garuda Yogyakarta. Rancangan materi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para pegawai bagian front office di Inna Garuda Yogyakarta dalam proses pembelajaran bahasa Inggris yang erat hubungannya dengan pekerjaan mereka.

Studi ini membahas dua permasalahan. Permasalahan pertama berkaitan dengan bagaimana seperangkat materi instruksional bahasa Inggris untuk pegawai bagian front office di Inna Garuda Yogyakarta tersebut dirancang. Permasalahan kedua berkaitan dengan bentuk jadi materi instruksional tersebut. Untuk menjawab pertanyaan pertama penulis mengkombinasikan model Banathy, model Yalden, dan model Kemp dan menghasilkan langkah-langkah sebagai berikut: 1) Melaksanakan analisa kebutuhan; 2) Menentukan tujuan; 3) Memilih dan membuat syllabus; 4) Mengembangkan materi; 5) Mengevaluasi materi; 6) Menyempurnakan materi.

Untuk memperbaiki materi yang dirancang, penulis melaksanakan studi lapangan dan implementasi materi. Studi lapangan ditujukan untuk mendapatkan pendapat dan masukan dari responden. Responden tersebut terdiri dari 5 dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Sanata Dharma, 3 instruktur bahasa Inggris, 3 orang yang terlibat dalam industri perhotelan, 2 orang pegawai bagian front office, dan 3 mahasiswa Universitas Sanata Dharma. Hasil dari survey ini menunjukkan nilai rata-rata 7,89 dari skala 11. Ini berarti materi tersebut cukup bagus dan memerlukan penyempurnaan lebih lanjut. Implementasi material dilaksanakan untuk mengetahui proses belajar mengajar dengan menggunakan materi tersebut. Hasil dari implementasi ini merupakan dasar untuk menyempurnakan materi.

Untuk menjawab pertanyaan kedua, penulis menampilkan materi berbicara bahasa Inggris untuk pegawai front office di Inna Garuda Yogyakarta pada *Appendix*. Materi tersebut terdiri dari 10 unit, yang setiap unit terdiri dari 4 bagian, yaitu: pengenalan topik, isi materi yang terdiri dari dialogue dan ekspresi, pembahasan gramatikal dan kosakata, dan latihan berbicara.

Penulis berharap materi ini dapat berguna bagi pegawai bagian front office dalam mengembangkan kemampuan berbahasa Inggris mereka, terutama dalam melayani tamu asing.