

## ABSTRACT

Tutik Setianingsih, Lucia. (2001) *Designing A Set of English Conversation Instructional Materials for Natour Garuda Hotel Receptionists in Yogyakarta*. Yogyakarta: Sanata Dharma University.

This study was intended to design a set of English conversation instructional materials for Natour Garuda Hotel receptionists. In order to design the English instructional materials here, there were two problems formulated in this study. The first problem concerned with how a set of English conversation instructional materials should be designed. The second problem dealt with what the design looked like.

To answer those two questions above, the researcher conducted library and survey study. The library study was conducted to provide some theories of instructional design, English for specific purposes and, communicative approach for hotel receptionists as the basis to design the English instructional materials. The survey was conducted in two ways. The first was need analysis, which was done to identify the learners' needs and interest in learning English. This need analysis found five main jobs done by the learners. They dealt with guest check-in, guest reservation, guest information, guest complaints and guest check-out. These five main activities connected to the language functions that were done by the hotel receptionists. The second survey was to evaluate the English instructional materials for hotel receptionists. The surveys were done through questionnaires and interviews as the instruments of the research.

The answers of the problems were formulated as follows: 1) to describe how a set of English conversation instructional materials for Natour Garuda Hotel receptionists should be designed, the researcher conducted six steps which were drawn from Banathy's and Kemp's model of instructional design. The steps consisted of the need analysis, analysis of the learners' characteristics, formulate goal, purpose and topics, list of subject content, designing the instructional materials, and evaluation of the material design. 2) The instructional materials design consisted of eight units in which each unit consisted of four main parts namely: dialogue, useful expressions, word exercise and, speaking practice.

The research found that the English instructional materials for hotel receptionists were positively acceptable. This can be seen from the average point 4.0. It is hoped that the English conversation instructional materials will be useful for Natour Garuda Hotel receptionists in Yogyakarta and other hotel receptionists who want to improve their speaking skill through English training program. Besides, the instructional materials will improve Natour Garuda Hotel receptionists' ability in communicating with English speaking hotel guests.

## ABSTRAK

Tutik Setianingsih, Lucia. (2001) *Designing A Set of English Conversation Instructional Materials for Natour Garuda Hotel Receptionists in Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat bahan pengajaran percakapan untuk resepsionis Hotel Natour Garuda di Yogyakarta. Untuk menyusun bahan pengajaran percakapan tersebut ada dua permasalahan dalam studi ini. Masalah pertama berkaitan dengan langkah-langkah penyusunan materi pengajaran percakapan. Masalah kedua berkaitan dengan bentuk materi pengajaran tersebut.

Untuk menjawab dua permasalahan tersebut di atas, peneliti melakukan studi pustaka dan penelitian. Studi pustaka berkaitan dengan teori tentang *instructional design*, *English for Specific Purposes*, dan *Communicative approach*. Penelitian dilaksanakan dengan dua cara. Penelitian pertama yaitu analisis survei yang ditujukan untuk mengidentifikasi kebutuhan para siswa dan keinginan mereka dalam belajar Bahasa Inggris. Analisis survei ini menemukan bahwa ada lima tugas utama dari resepsionis hotel yang berkaitan dengan fungsi-fungsi bahasa yaitu, check-in tamu, reservasi tamu, memberi informasi tamu, menangani keluhan tamu dan, check-out tamu. Survei kedua ditujukan kepada para dosen Bahasa Inggris dan juga para instruktur Bahasa Inggris untuk mengevaluasi materi pengajaran percakapan yang telah disusun. Kuesioner dan wawancara digunakan dalam kedua survei tersebut sebagai instrumen penelitian.

Jawaban untuk masalah-masalah yang telah dirumuskan adalah sebagai berikut: 1) mendeskripsikan bagaimana materi pengajaran percakapan untuk resepsionis Hotel Natour Garuda disusun, peneliti mengambil enam langkah yang dirumuskan oleh Banathy dan Kemp dalam penyusunan materi pengajaran. Langkah-langkah tersebut adalah analisis survei, analisis karakteristik siswa, merumuskan tujuan dan topik, mendaftar subyek dalam materi dan evaluasi terhadap materi pengajaran. 2) Ada delapan unit materi pengajaran percakapan dimana tiap unit terdiri dari empat bagian yaitu *dialogue*, *useful expressions*, *word exercise*, dan *speaking practice*.

Studi ini menemukan bahwa materi pengajaran percakapan ini dapat diterima untuk resepsionis hotel. Hal ini ditunjukkan dari hasil rata-rata evaluasi adalah 4.0. Akhirnya, peneliti berharap bahwa materi pengajaran ini dapat bermanfaat bagi resepsionis Hotel Natour Garuda di Yogyakarta dan juga resepsionis lain yang berkeinginan untuk meningkatkan kemampuan berbicara mereka melalui program pelatihan Bahasa Inggris. Selain itu, diharapkan juga agar materi ini dapat berguna untuk meningkatkan kemampuan komunikasi resepsionis dengan tamu yang berbicara Inggris.