

# APPENDICES



## Appendix 1 Research Permission Letter to SMK N 1 Singaraja



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**FAKULTAS BAHASA DAN SENI**  
 Jalan A.Yani No. 67 Singaraja Bali Kode Pos 81116  
 Telepon (0362) 21541 Fax. (0362) 27561  
 Laman: fbs.undiksha.ac.id

Nomor : 124/UN48.7.1/DT/2023

17 Januari 2023

Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Kepala SMK Negeri 1 Singaraja  
 di Singaraja

Dalam rangka pengumpulan data untuk menyelesaikan Skripsi/Tugas Akhir, dengan hormat kami mohon agar Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa di bawah ini:

Nama : Juliarni Nalisaputri  
 NIM : 1912021157  
 Jurusan : Bahasa Asing  
 Program Studi : Pendidikan Bahasa Inggris  
 Jenjang : S1  
 Tahun Akademik : 2022/2023  
 Judul : DEVELOPING ENGLISH MATERIAL FOR FRONT OFFICE  
 SUBJECT FOR 11TH-GRADE STUDENTS AT SMK N 1  
 SINGARAJA

untuk mencari data yang diperlukan pada institusi yang Bapak/Ibu pimpin. Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.


a.n. Dekan,  
 Wakil Dekan I,

**Dr. Dewa Putu Ramendra, S.Pd., M.Pd.**  
 NIP. 197609022000031001


Tembusan:

1. Dekan FBS Undiksha Singaraja
2. Kaprodi. Bahasa Asing
3. Sub Bagian Pendidikan FBS

## Appendix 2 Research Reply Letter from SMK N 1 Singaraja



**PEMERINTAH PROVINSI BALI**  
 DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA  
**SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 SINGARAJA**  
 Jln. Pramuka No. 6 Telp. (0362) 22187 Fax (0362) 23166  
 SINGARAJA - BALI  
 Website : www.smkn1singaraja.sch.id e-mail : smkn1\_sgr@yahoo.com



---

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor: B.31.070/317/SMKN1-SGR/DIKPORA


Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMK Negeri 1 Singaraja, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali, menerangkan bahwa:

Nama	: Juliarni Nalisaputri
NIM	: 1912021157
Jurusan	: Bahasa Asing
Program Studi	: Pendidikan Bahasa Asing
Perguruan Tinggi	: Universitas Pendidikan Ganesha
Jenjang	: S1
Tahun Akademik	: 2022/2023


Memang benar atas nama di atas telah melakukan Penelitian dan Pengambilan Data untuk keperluan Skripsi di SMK Negeri 1 Singaraja. Pada 17 Oktober 2022 s.d 16 Maret 2023 dengan judul "Developing English Material For Fornt Office for 11 th-grade students at SMKN 1 Singaraja .".


Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.


Dikeluarkan di Singaraja  
 Pada tanggal 03 Mei 2023



Ditandatangani secara elektronik oleh :  
 KEPALA SEKOLAH  
 Drs. I Made Darwis Wibawa, MM.  
 NIP. 19641218 199103 1 007







**Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
 menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE**

### Appendix 3 Interview guide for teacher

No	Questions
1.	Apakah Bapak/Ibu dapat memperoleh bahan ajar secara tidak terbatas?
2.	Apakah Bapak/Ibu memiliki kesulitan untuk mendapatkan sumber belajar di atas, apakah sudah memiliki solusi terkait kesulitan tersebut?
3.	Apakah Bapak/Ibu merasa cukup percaya diri bahwa materi atau metode yg digunakan dalam pembelajaran sudah dapat menarik minat siswa?
4.	Apakah menurut Bapak/Ibu buku ajar Front Office diperlukan?
5.	Apakah menurut Bapak/Ibu, materi yang disajikan dalam buku ajar selama ini sudah memenuhi kebutuhan Bapak/Ibu?
6.	Apakah bahan ajar yang Bapak/Ibu gunakan sudah menyajikan contoh percakapan yang menggunakan kondisi yang sama seperti yang aslinya?
7.	Apakah bahan ajar yang telah Bapak/Ibu gunakan selama ini apakah sudah menyajikan gambar yang terkait dengan Front Office?
8.	Apakah bahan ajar yang selama ini telah Bapak/Ibu gunakan sudah menyajikan beberapa latihan soal yang bervariasi untuk siswa?
9.	Apakah tingkat keberhasilan dalam pembelajaran mata pelajaran Front Office sudah memuaskan bagi Bapak/Ibu?
10	Apakah buku yang Bapak/Ibu gunakan telah memfokus pada mata pelajaran Front Office?



#### Appendix 4. Questionnaire observation for students

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat dan kebutuhan anda dalam mempelajari Bahasa Inggris. Anda juga dapat menambahkan jawaban apabila pilihan jawaban kurang sesuai.

1. Berikut adalah tujuan saya belajar Bahasa Inggris di sekolah adalah....
  - a. untuk memperoleh nilai yang bagus
  - b. lulus ujian dengan predikat nilai yang memuaskan
  - c. mampu berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris dengan baik secara lisan maupun tertulis
  - d. lainnya (tuliskan)....
2. Saya menggunakan Bahasa Inggris saat ini untuk....
  - a. melakukan komunikasi sehari-hari
  - b. melakukan komunikasi dengan teman dan guru bahasa Inggris
  - c. membaca cerita berbahasa Inggris di buku pelajaran, LKS, modul, dan sumber belajar lainnya
  - d. membaca cerita berbahasa Inggris di luar buku pelajaran seperti novel, komik, iklan, majalah, dll
  - e. mendengarkan lagu atau menonton film berbahasa Inggris
  - f. lainnya(tuliskan)
3. Setelah saya lulus sekolah, baik saat berada di dunia kerja maupun di jenjang pendidikan yang lebih tinggi, saya akan menggunakan Bahasa Inggris untuk..
  - a. berkomunikasi secara lisan dengan teman, dosen, rekan kerja atau atasan
  - b. berkomunikasi secara tertulis dengan teman, dosen, rekan kerja atau atasan
  - c. membaca berbagai macam jenis teks berbahasa Inggris
  - d. lainnya(tuliskan)....
4. Skill dan pengetahuan bahasa Inggris yang akan sering saya gunakan saat bekerja nanti adalah....
  - a. listening
  - b. speaking
  - c. reading
  - d. writing
  - e. pronunciation
  - f. vocabulary
  - g. grammar
  - h. lainnya (tuliskan)....
5. Kemampuan bahasa Inggris saya secara umum berada pada tingkat....
  - a. beginner (pemula), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari secara sederhana
  - b. intermediate (menengah), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari dimanapun meskipun belum lancar.
  - c. advanced (mahir), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk

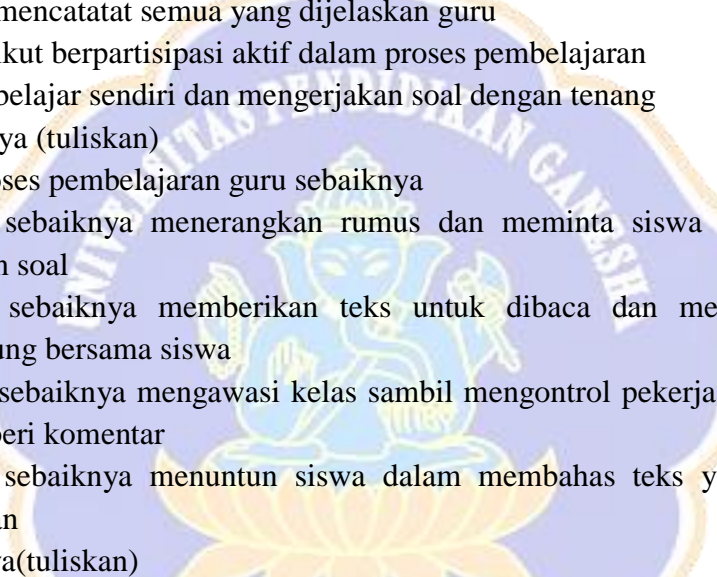
berkomunikasi di semua situasi dengan lancar dan benar.

6. Saya merasa kesulitan dalam komunikasi menggunakan Bahasa Inggris ketika....
  - a. memahami ungkapan sehari-hari
  - b. mengekspresikan ungkapan sehari-hari
  - c. memahami teks yang dibaca
  - d. mengungkapkan gagasan tertulis
  - e. lainnya (tuliskan)...
7. Dalam menunjang pekerjaan saya maupun pendidikan yang lebih tinggi nanti, seharusnya kemampuan Bahasa Inggris saya berada pada level...
  - a. beginner (pemula), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari secara sederhana.
  - b. intermediate (menengah), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari dimanapun meskipun belum lancar.
  - c. advanced (mahir), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi di semua situasi dengan lancar dan benar.
8. Secara umum, saya menginginkan pembelajaran bahasa Inggris yang dapat membuat saya....
  - a. mampu menguasai grammar dengan baik
  - b. mampu menguasai kosakata, arti, serta cara pengucapannya
  - c. membedakan ungkapan formal dan informal
  - d. lainnya (tuliskan)....
9. Dari segi model, materi Bahasa Inggris yang saya inginkan adalah...
  - a. di dalamnya terdapat banyak gambar
  - b. hanya menyajikan teks-teks untuk dipelajari
  - c. memiliki tampilan menarik dan colorful
  - d. d. lainnya (tuliskan)
10. Secara umum, tema yang saya inginkan ketika belajar listening, speaking, reading, dan writing adalah...
  - a. kehidupan sehari-hari
  - b. sesuai jurusan
  - c. isu atau berita terkini
  - d. lainnya (tuliskan.)....
11. Tersedianya media dalam bentuk gambar untuk materi Bahasa Inggris menurut saya....
  - a. sangat membantu
  - b. tidak berpengaruh
  - c. tidak membantu
12. Dalam proses pembelajaran ketika saya menyimak (listening), bentuk teks yang saya inginkan sebagai input adalah...
  - a. teks monolog dan dialog
  - b. teks monolog dan dialog yang disertai gambar

- c. teks monolog dan dialog yang disertai kata-kata sulit
  - d. materi autentik seperti koran, majalah, berita, lagu, film, dan lainnya.
  - e. lainnya (tuliskan)...
13. Panjang teks yang saya inginkan sebagai input kegiatan mendengarkan (listening) adalah.....
- a. < 100 kata
  - b. 100-150 kata
  - c. 150-200 kata
  - d. > 200 kata
  - e. Lainnya (tuliskan)...
14. Kegiatan proses pembelajaran ketika saya mendengarkan (listening) materi bahasa Inggris, yang saya sukai adalah.....
- a. Saya menyukai ketika saya mengidentifikasi informasi dalam monolog/dialog
  - b. Saya menyukai ketika saya menjawab pertanyaan secara lisan
  - c. Saya menyukai ketika saya menjawab pertanyaan secara tertulis
  - d. Saya menyukai ketika saya mengidentifikasi ungkalan
  - e. Saya menyukai ketika saya menentukan salah dan benar pada sebuah pernyataan
  - f. lainnya (tuliskan)....
15. Jenis teks yang saya inginkan dalam pembelajaran bahasa Inggris sebagai input berbicara (speaking) adalah...
- a. teks berisi monolog
  - b. teks berisi dialog
  - c. topik mengenai peristiwa yang sedang ramai dibicarakan
  - d. gambar tentang orang, tempat, maupun situasi
  - e. lainnya(tuliskan)..
16. Jenis kegiatan berbicara (speaking) yang saya sukai adalah.
- a. Saya menyukai ketika bermain peran (role play)
  - b. Saya menyukai ketika menghafalkan dialog atau monolog dan mempraktekkannya di depan kelas.
  - c. Saya menyukai ketika berdiskusi tentang topic tertentu
  - d. Saya menyukai ketika bertukar informasi (information gap)
  - e. lainnya (tuliskan)...
17. Jenis teks sebagai input yang saya inginkan sebagai input membaca (reading) adalah....
- a. Saya menginginkan teks fungsional pendek seperti klan, memo, pengumuman, dan lainnya
  - b. Saya menginginkan teks esai seperti descriptive, recount, narrative, dan lainnya
  - c. Saya menginginkan teks authentic seperti koran dan majalah

- d. lainnya (tuliskan).
18. Panjang teks sebagai input kegiatan membaca (reading) yang saya inginkan adalah....
- <100 kata
  - 100 - 200
  - 200 kata
  - Lainnya (tuliskan)...
19. Jenis kegiatan membaca (reading) yang saya sukai adalah.
- Saya menyukai ketika membaca nyaring
  - Saya menyukai ketika menentukan benar atau salah pada pernyataan
  - Saya menyukai ketika menjawab pertanyaan berdasarkan informasi yang ada dalam bacaan
  - Saya menyukai ketika memahami teks dan mengartikannya ke Bahasa Indonesia
20. Jenis teks sebagai input menulis (writing) yang saya inginkan adalah.....
- Saya menginginkan jenis teks yang berisi informasi umum mengenai orang, benda, tempat, maupun peristiwa
  - Saya menginginkan jenis teks yang berisi bagan berisikan informasi mengenai orang, benda, tempat, maupun peristiwa
  - Saya menginginkan jenis teks yang berisikan gambar orang, benda, tempat.
  - Saya menginginkan teks yang berisikan peristiwa kata dan paragraf acak
  - lainnya (tuliskan).
21. Jenis kegiatan menulis (Writing) yang saya sukai adalah ....
- Saya Menyukai ketika saya melengkapi bagian yang kosong dalam sebuah kalimat
  - Saya Menyukai ketika saya membuat teks singkat dan sederhana
  - Saya Menyukai ketika menyusun Kalimat acak menjadi sebuah paragraf
  - Saya Menyukai ketika mengidentifikasi kesalahan pada kalimat baik dalam kata maupun struktur dan memperbaikinya
  - Lainnya (Tuliskan Pendapat Kalian sendiri)
22. Dalam mempelajari kosa kata (Vocabulary), saya lebih suka...
- Saya menyukai ketika mengartikan kata kata yang saya dapatkan secara langsung
  - Saya menyukai ketika mengartikan kata kata berdasarkan konteks dalam sebuah teks
  - Saya menyukai ketika menghafal kata kata beserta artinya
  - Saya menyukai ketika mencocokkan kata kata dengan artinya
  - Lainnya (Tuliskan Pendapat kalian sendiri)
23. Dalam mempelajari cara pengucapan (Pronunciation), Saya lebih suka...
- Saya Menyukai ketika menirukan cara pengucapan yang dicontohkan oleh guru saya



- b. Saya Menyukai ketika membaca nyaring sambil membaca cara baca kosa katanya (Phonetic Transcription)
  - c. Saya Menyukai ketika berdiskusi dengan teman tentang cara mengucapkan kosa kata atau kalimat
  - d. Lainnya (Tuliskan Pendapat kalian sendiri)
24. Dalam proses pembelajaran, tugas sebaiknya dikerjakan secara...
- a. Individu
  - b. Berpasangan 2 orang
  - c. Kelompok kecil (4-6 orang)
  - d. Kelompok besar (5 orang atau lebih)
  - e. Lainnya (tuliskan)
25. Dalam proses pembelajaran sebaiknya...
- a. Saya hanya mendengarkan penjelasan guru
  - b. Saya mencatatat semua yang dijelaskan guru
  - c. Saya ikut berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran
  - d. Saya belajar sendiri dan mengerjakan soal dengan tenang
  - e. Lainnya (tuliskan)
26. Dalam proses pembelajaran guru sebaiknya
- a. Guru sebaiknya menerangkan rumus dan meminta siswa mengerjakan latihan soal
  - b. Guru sebaiknya memberikan teks untuk dibaca dan mengartikannya langsung bersama siswa
  - c. Guru sebaiknya mengawasi kelas sambil mengontrol pekerjaan siswa dan memberi komentar
  - d. Guru sebaiknya menuntun siswa dalam membahas teks yang telah di berikan
  - e. lainnya(tuliskan)
- 

### Appendix 5. Questionnaire for expert judgment

No.	Dimension	Theory	Description	Number of Item	Item Number
1	Layout and Design	The textbook includes a detailed overview of the function, structures, and vocabulary that will be taught in each unit.	Design of Content	1	1
		The layout and design are appropriate and clear.	Clarity of layout and design	1	2
		The textbook is organized effectively.	Organization of textbook	1	3
		The textbook provides a vocabulary list.	Vocabulary exposure	1	4
		The textbook provides review section.	Review Section	1	5
		The textbook provides clear objectives.	Objectives	1	6
2	Activities	The textbook provides a balance of activities.	The balance of activities	1	7
		The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice.	Meaningful activities	1	8
		The activities incorporate an individual, pairs, and group work.	Activity variation	1	9
		The grammar points and vocabulary items are introduced in motivating and realistic contexts.	Grammar focus	1	10
3	Skills	The materials include and focus on the skills that students need to practice.	Students' need	1	12
		The materials provide of listening and speaking skills.	Language skills	1	13
		The textbook helps students to practice speaking.	Language sub-skills	1	14

No.	Dimension	Theory	Description	Number of Item	Item Number
		The practice of individual skill is integrated	Integration of activity	1	15
4	Language and type of content	The language used is authentic, that is like real-life English.	Language authenticity	1	16
		The language used is at the right level for students' current English ability.	Language level	1	17
		The progression of grammar points and vocabulary items is appropriate.	Grammar and vocabulary appropriate	1	18
		The grammar points are presented with brief and easy examples and explanations.	Grammar presentation	1	19
		The language functions exemplify English that my students will be likely to use in the future.	The use of language in the future	1	20
5	Subject and Contents	The subject and contents of the book are relevant to students' need as an English language learners.	Suitability of students' needs	1	21
		The subject and contents of the textbook are generally realistic.	Consistency of subject and contents	1	22
		The subject and contents of the textbook are interesting, challenging, and motivating.	Subject and contents motivation	1	23
		There are sufficient varieties in the subject and contents of the textbook.	Subject and contents variety	1	24
		The materials are not culturally biased and they do not portray any negative stereotypes.	Material positivity	1	25

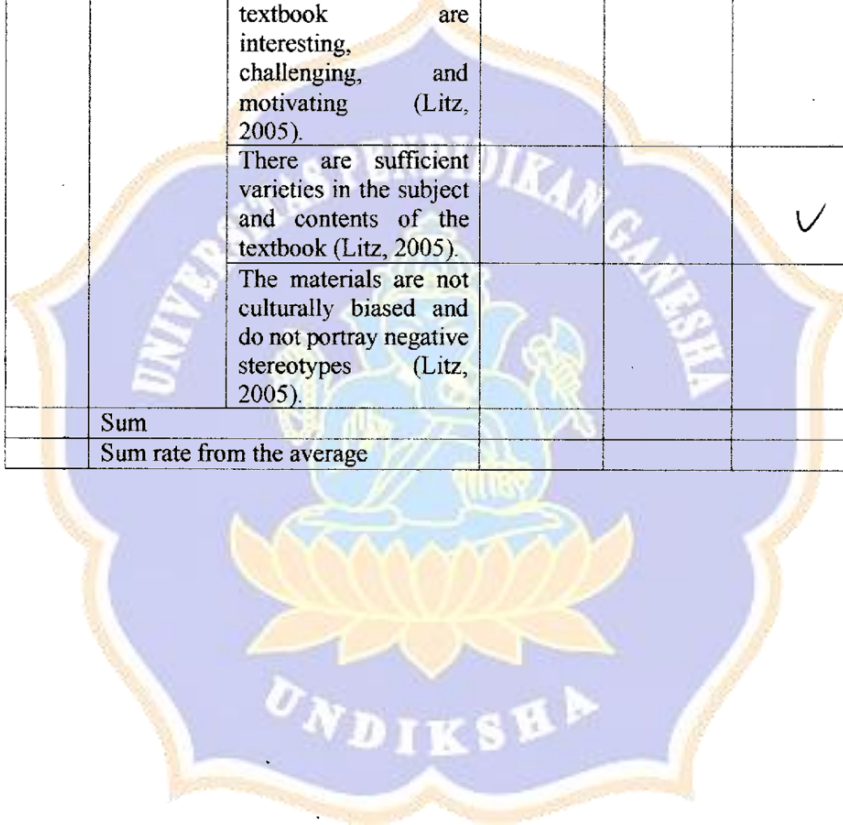
## Appendix 6. The result of expert judge 1

**QUALITY OF THE ENGLISH FOR FRONT OFFICE TEXTBOOK USED BY 11TH-  
GRADE STUDENTS AT SMKN 1 SINGARAJA**

No.	Dimension	Quality of Product	Score			
			1	2	3	4
1.	Layout and Design	The textbook includes a detailed overview of the function, structures, and vocabulary that will be taught in each unit (Litz, 2005).				✓
		The layout and design are appropriate and clear (Litz, 2005).				✓
		The textbook is organized effectively (Litz, 2005)				✓
		The textbook provides a vocabulary list (Litz, 2005).				✓
		The textbook provides a review section (Litz, 2005).				✓
		The textbook provides clear objectives (Litz, 2005)				✓
2.	Activities	The textbook provides a balance of activities (Litz, 2005).				✓
		The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice (Litz, 2005).				✓
		The activities incorporate individual, pairs, and group work (Litz, 2005)			✓	
		The grammar points and vocabulary items are introduced in motivating and realistic contexts (Litz, 2005).				✓

		The activities promote creative, original, and independent responses (Litz, 2005).				✓
3.	Skills	The materials include and focus on the skills that students need to practice (Litz, 2005).			✓	
		The materials provide practice in listening and speaking skills (Litz, 2005)				✓
		The textbook helps students to practice speaking (Litz, 2005).				✓
		The practice of individual skills is integrated into the practice of other skills (Litz, 2005).				✓
4.	Language type and content	The language used in the textbook is authentic, that is, like real-life English (Litz, 2005).				✓
		The language used is at the right level for students' current English ability (Litz, 2005).			✓	
		The progression of grammar points and vocabulary items is appropriate (Litz, 2005)				✓
		The grammar points are presented with brief and easy examples and explanations (Litz, 2005).				✓
		The language functions exemplify English that I/my students will be likely				✓

		to use in the future (Litz, 2005).				
5.	Subject and Content	The subject and contents of the book are relevant to student's needs as an English language learner (s) (Litz, 2005).				✓
		The subject and contents of the textbook are generally realistic (Litz, 2005).				✓
		The subject and contents of the textbook are interesting, challenging, and motivating (Litz, 2005).				✓
		There are sufficient varieties in the subject and contents of the textbook (Litz, 2005).			✓	
		The materials are not culturally biased and do not portray negative stereotypes (Litz, 2005).				✓
	Sum					
	Sum rate from the average					



1. What is your opinion about each unit?

The unit is developed well and neat

2. What aspect should be revised on each unit?

The title should cover the content in each unit

3. What is your suggestion for this unit?

Please explore more information based on the unit



Singaraja, April 10<sup>th</sup>, 2023

English Language Education Lecturer;



Pulu Ad. Krisna Juniarta, S.Pd., Mpa  
NIP. 198706122015091006

## Appendix 7. The result of expert judge 2

**QUALITY OF THE ENGLISH FOR FRONT OFFICE TEXTBOOK USED BY 11TH-  
GRADE STUDENTS AT SMKN 1 SINGARAJA**

No.	Dimension	Quality of Product	Score			
			1	2	3	4
1.	Layout and Design	The textbook includes a detailed overview of the function, structures, and vocabulary that will be taught in each unit (Litz, 2005).				✓
		The layout and design are appropriate and clear (Litz, 2005).				✓
		The textbook is organized effectively (Litz, 2005)				✓
		The textbook provides a vocabulary list (Litz, 2005).				✓
		The textbook provides a review section (Litz, 2005).				✓
		The textbook provides clear objectives (Litz, 2005)				✓
2.	Activities	The textbook provides a balance of activities (Litz, 2005).			✓	
		The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice (Litz, 2005).				✓
		The activities incorporate individual, pairs, and group work (Litz, 2005)				✓
		The grammar points and vocabulary items are introduced in motivating and realistic contexts (Litz, 2005).				✓



		The activities promote creative, original, and independent responses (Litz, 2005).				✓
3.	Skills	The materials include and focus on the skills that students need to practice (Litz, 2005).				✓
		The materials provide practice in listening and speaking skills (Litz, 2005)				✓
		The textbook helps students to practice speaking (Litz, 2005).				✓
		The practice of individual skills is integrated into the practice of other skills (Litz, 2005).				✓
4.	Language type and content	The language used in the textbook is authentic, that is, like real-life English (Litz, 2005).				✓
		The language used is at the right level for students' current English ability (Litz, 2005).				✓
		The progression of grammar points and vocabulary items is appropriate (Litz, 2005)				✓
		The grammar points are presented with brief and easy examples and explanations (Litz, 2005).				✓
		The language functions exemplify English that I/my students will be likely				✓

		to use in the future (Litz, 2005).				
5.	Subject and Content	The subject and contents of the book are relevant to student's needs as an English language learner (s) (Litz, 2005).				✓
		The subject and contents of the textbook are generally realistic (Litz, 2005).				✓
		The subject and contents of the textbook are interesting, challenging, and motivating (Litz, 2005).				✓
		There are sufficient varieties in the subject and contents of the textbook (Litz, 2005).				✓
		The materials are not culturally biased and do not portray negative stereotypes (Litz, 2005).				✓
	Sum					
	Sum rate from the average					

1. What is your opinion about each unit? Sudah sesuai tujuan dan isi materi, menarik dalam penyajian
2. What aspect should be revised on each unit? Menyiapkan kunci jawaban untuk guru
3. What is your suggestion for this unit? Diangkat juga materi reception.



## Appendix 8. Instrument validation for interview guide quality from Supervisor I

### Interview Guide Quality

Instruction:

Please give mark (√) in the score column which is relevant or irrelevant towards the interview guide that was used as the research instrument.

No	Statement	Relevant	Irrelevant
1	Apakah Bapak/Ibu dapat memperoleh bahan ajar secara tidak terbatas?	√	
2	Apakah Bapak/Ibu memiliki kesulitan untuk mendapatkan sumber belajar di atas, apakah sudah memiliki solusi terkait kesulitan tersebut?	√	
3	Apakah Bapak/Ibu merasa cukup percaya diri bahwa materi atau metode yg digunakan dalam pembelajaran sudah dapat menarik minat siswa?	√	
4	Apakah menurut Bapak/Ibu buku ajar Front Office diperlukan?	√	
5	Apakah menurut Bapak/Ibu, materi yang disajikan dalam buku ajar selama ini sudah memenuhi kebutuhan Bapak/Ibu?	√	
6	Apakah bahan ajar yang Bapak/Ibu gunakan sudah menyajikan contoh percakapan yang menggunakan kondisi yang sama seperti yang aslinya?	√	
7	Apakah bahan ajar yang telah Bapak/Ibu gunakan selama ini apakah sudah menyajikan gambar yang terkait dengan Front Office?	√	
8	Apakah bahan ajar yang selama ini telah Bapak/Ibu gunakan sudah menyajikan beberapa latihan soal yang bervariasi untuk siswa?	√	
9	Apakah tingkat keberhasilan dalam pembelajaran mata pelajaran Front Office sudah memuaskan bagi Bapak/Ibu?	√	
10	Apakah buku yang Bapak/Ibu gunakan telah memfokus pada mata pelajaran Front Office?	√	

Singaraja, 10 February, 2023

Supervisor I

Ni Nyoman Karina Wedhanti, S.Pd., M.Pd

NIP. 198204212008122003

## Appendix 9. Instrument validation for interview guide quality from Supervisor II

### Interview Guide Quality

Instruction:

Please give mark (√) in the score column which is relevant or irrelevant towards the interview guide that was used as the research instrument.

No	Statement	Relevant	Irrelevant
1	Apakah Bapak/Ibu dapat memperoleh bahan ajar secara tidak terbatas?	√	
2	Apakah Bapak/Ibu memiliki kesulitan untuk mendapatkan sumber belajar di atas, apakah sudah memiliki solusi terkait kesulitan tersebut?	√	
3	Apakah Bapak/Ibu merasa cukup percaya diri bahwa materi atau metode yg digunakan dalam pembelajaran sudah dapat menarik minat siswa?	√	
4	Apakah menurut Bapak/Ibu buku ajar Front Office diperlukan?	√	
5	Apakah menurut Bapak/Ibu, materi yang disajikan dalam buku ajar selama ini sudah memenuhi kebutuhan Bapak/Ibu?	√	
6	Apakah bahan ajar yang Bapak/Ibu gunakan sudah menyajikan contoh percakapan yang menggunakan kondisi yang sama seperti yang aslinya?	√	
7	Apakah bahan ajar yang telah Bapak/Ibu gunakan selama ini apakah sudah menyajikan gambar yang terkait dengan Front Office?	√	
8	Apakah bahan ajar yang selama ini telah Bapak/Ibu gunakan sudah menyajikan beberapa latihan soal yang bervariasi untuk siswa?	√	
9	Apakah tingkat keberhasilan dalam pembelajaran mata pelajaran Front Office sudah memuaskan bagi Bapak/Ibu?	√	
10	Apakah buku yang Bapak/Ibu gunakan telah memfokus pada mata pelajaran Front Office?	√	

Singaraja, 10 February 2023

Supervisor II



Gede Mahendrayana, S.Pd., M.Pd

NIP. 199007252015041002

### Appendix 10. Instrument validation for questionnaire from Supervisor I

#### Questionnaire Quality

Instruction:

Please give mark (√) in the score column which is relevant or irrelevant towards the questionnaire through Google Forms that was used as the research instrument.

No	Statement	Relevant	Irrelevant
1	Berikut adalah tujuan saya belajar Bahasa Inggris di sekolah adalah.... a. untuk memperoleh nilai yang bagus b. lulus ujian dengan predikat nilai yang memuaskan c. mampu berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris dengan baik secara lisan maupun tertulis d. lainnya (tuliskan)....	√	
2	Sekarang saya menggunakan Bahasa Inggris untuk.... a. melakukan komunikasi sehari-hari b. melakukan komunikasi dengan teman dan guru bahasa Inggris c. membaca cerita berbahasa Inggris di buku pelajaran, LKS, modul, dan sumber belajar lainnya d. membaca cerita berbahasa Inggris di luar buku pelajaran seperti novel, komik, iklan, majalah, dll e. mendengarkan lagu atau menonton film berbahasa Inggris f. lainnya(tuliskan)	√	
3	Setelah saya lulus, baik saat berada di dunia kerja maupun di jenjang pendidikan yang lebih tinggi, saya akan menggunakan Bahasa Inggris untuk.. a. berkomunikasi secara lisan dengan teman, dosen, rekan kerja atau atasan b. berkomunikasi secara tertulis dengan teman, dosen, rekan kerja atau atasan c. membaca berbagai macam jenis teks berbahasa Inggris d. lainnya(tuliskan)....	√	
4	Skill dan pengetahuan bahasa Inggris yang akan sering saya gunakan saat bekerja nanti adalah.... a. listening b. speaking c. reading d. writing e. pronunciation f. vocabulary	√	

No	Statement	Relevant	Irrelevant
	g. grammar h. lainnya (tuliskan)....		
5	Kemampuan bahasa Inggris saya secara umum berada pada tingkat.... a. beginner (pemula), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari secara sederhana b. intermediate (menengah), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari dimanapun meskipun belum lancar. c. advanced (mahir), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi di semua situasi dengan lancar dan benar.	√	
6	Saya merasa kesulitan dalam komunikasi menggunakan Bahasa Inggris ketika.... a. memahami ungkapan sehari-hari b. mengekspresikan ungkapan sehari-hari c. memahami teks yang dibaca d. mengungkapkan gagasan tertulis e. lainnya (tuliskan.)....	√	
7	Dalam menunjang pekerjaan saya maupun pendidikan yang lebih tinggi nanti, seharusnya kemampuan Bahasa Inggris saya berada pada level.... a. beginner (pemula), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari secara sederhana. b. intermediate (menengah), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari dimanapun meskipun belum lancar. c. advanced (mahir), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi di semua situasi dengan lancar dan benar.	√	
8	Secara umum, saya menginginkan pembelajaran bahasa Inggris yang dapat membuat saya.... a. mampu menguasai grammar dengan baik b. mampu menguasai kosakata, arti, serta cara pengucapannya c. membedakan ungkapan formal dan informal d. lainnya (tuliskan)....	√	
9	Dari segi model, materi Bahasa Inggris yang saya inginkan adalah... a. di dalamnya terdapat banyak gambar b. hanya menyajikan teks-teks untuk dipelajari c. memiliki tampilan menarik dan colorful d. d. lainnya (tuliskan)	√	
10	Secara umum, tema yang saya inginkan ketika	√	

No	Statement	Relevant	Irrelevant
	belajar listening, speaking, reading, dan writing adalah.... a. kehidupan sehari-hari b. pendidikan c. pemerintahan d. perikanan e. isu atau berita terkini f. lainnya (tuliskan)....		
11	Tersedianya media dalam bentuk gambar untuk materi Bahasa Inggris menurut saya.... a. sangat membantu b. tidak berpengaruh c. tidak membantu	√	
12	Dalam proses pembelajaran ketika saya menyimak (listening), bentuk teks yang saya inginkan sebagai input adalah... a. teks monolog dan dialog b. teks monolog dan dialog yang disertai gambar c. teks monolog dan dialog yang disertai kata-kata sulit d. materi autentik seperti koran, majalah, berita, lagu, film, dan lainnya. e. lainnya (tuliskan)...	√	
13	Panjang teks yang saya inginkan sebagai input kegiatan mendengarkan (listening) adalah.... a. < 100 kata b. 100-150 kata c. 150-200 kata d. > 200 kata e. Lainnya (tuliskan)...	√	
14	Kegiatan proses pembelajaran ketika saya mendengarkan (listening) materi bahasa Inggris, yang saya sukai adalah..... a. Saya menyukai ketika saya mengidentifikasi informasi dalam monolog/dialog b. Saya menyukai ketika saya menjawab pertanyaan secara lisan c. Saya menyukai ketika saya menjawab pertanyaan secara tertulis d. Saya menyukai ketika saya mengidentifikasi ungkalan e. Saya menyukai ketika saya menentukan salah dan benar pada sebuah pernyataan f. lainnya (tuliskan)....	√	
15	Jenis teks yang saya inginkan dalam pembelajaran	√	



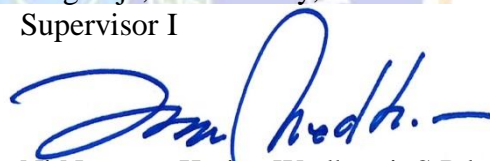
No	Statement	Relevant	Irrelevant
	bahasa Inggris sebagai input berbicara (speaking) adalah... a. teks berisi monolog b. teks berisi dialog c. topik mengenai peristiwa yang sedang ramai dibicarakan d. gambar tentang orang, tempat, maupun situasi e. lainnya (tuliskan)..		
16	Jenis kegiatan berbicara (speaking) yang saya sukai adalah. a. Saya menyukai ketika bermain peran (role play) b. Saya menyukai ketika menghafalkan dialog atau monolog dan mempraktekannya di depan kelas. c. Saya menyukai ketika berdiskusi tentang topic tertentu d. Saya menyukai ketika bertukar informasi (information gap) e. lainnya (tuliskan)...	√	
17	Jenis teks sebagai input yang saya inginkan sebagai input membaca (reading) adalah.... a. Saya menginginkan teks fungsional pendek seperti klan, memo, pengumuman, dan lainnya b. Saya menginginkan teks esai seperti descriptive, recount, narrative, dan lainnya d. Saya menginginkan teks authentic seperti koran dan majalah e. lainnya (tuliskan).	√	
18	Panjang teks sebagai input kegiatan membaca (reading) yang saya inginkan adalah.... a. <100 kata b. 100 - 200 c. > 200 kata d. Lainnya (tuliskan)...	√	
19	Jenis kegiatan membaca (reading) yang saya sukai adalah. a. Saya menyukai ketika membaca nyaring b. Saya menyukai ketika menentukan benar atau salah pada pernyataan c. Saya menyukai ketika menjawab pertanyaan berdasarkan informasi yang ada dalam bacaan d. Saya menyukai ketika memahami teks dan mengartikannya ke Bahasa Indonesia	√	
20	Jenis teks sebagai input menulis (writing) yang saya inginkan adalah..... a. Saya menginginkan jenis teks yang berisi informasi umum mengenai orang, benda, tempat, maupun peristiwa	√	

No	Statement	Relevant	Irrelevant
	b. Saya menginginkan jenis teks yang berisi bagan berisikan informasi mengenai orang, benda, tempat, maupun peristiwa c. Saya menginginkan jenis teks yang berisikan gambar orang, benda, tempat. d. Saya menginginkan teks yang berisikan peristiwa kata dan paragraf acak e. lainnya (tuliskan).		
21	Jenis kegiatan menulis (Writing) yang saya sukai adalah .... a. Saya Menyukai ketika saya melengkapi bagian yang kosong dalam sebuah kalimat b. Saya Menyukai ketika saya membuat teks singkat dan sederhana c. Saya Menyukai ketika menyusun Kalimat acak menjadi sebuah paragraf d. Saya Menyukai ketika mengidentifikasi kesalahan pada kalimat baik dalam kata maupun struktur dan memperbaikinya e. Lainnya (Tuliskan Pendapat Kalian sendiri)	√	
22	Dalam mempelajari kosa kata (Vocabulary), saya lebih suka... a. Saya menyukai ketika mengartikan kata kata yang saya dapatkan secara langsung b. Saya menyukai ketika mengartikan kata kata berdasarkan konteks dalam sebuah teks b. Saya menyukai ketika menghafal kata kata beserta artinya c. Saya menyukai ketika mencocokkan kata kata dengan artinya d. Lainnya (Tuliskan Pendapat kalian sendiri)	√	
23	Dalam mempelajari cara pengucapan (Pronunciation), Saya lebih suka... a. Saya Menyukai ketika menirukan cara pengucapan yang dicontohkan oleh guru saya b. Saya Menyukai ketika membaca nyaring sambil membaca cara baca kosa katanya (Phonetic Transcription) c. Saya Menyukai ketika berdiskusi dengan teman tentang cara mengucapkan kosa kata atau kalimat d. Lainnya (Tuliskan Pendapat kalian sendiri)	√	
24	Dalam proses pembelajaran, tugas sebaiknya dikerjakan secara... a. Individu b. Berpasangan 2 orang c. Kelompok kecil (4-6 orang)	√	

No	Statement	Relevant	Irrelevant
	d. Kelompok besar (5 orang atau lebih) e. Lainnya (tuliskan)		
25	Dalam proses pembelajaran sebaiknya... a. Saya hanya mendengarkan penjelasan guru b. Saya mencatatat semua yang dijelaskan guru c. Saya ikut berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran d. Saya belajar sendiri dan mengerjakan soal dengan tenang e. Lainnya (tuliskan)	√	
26	Dalam proses pembelajaran guru sebaiknya... a. Guru sebaiknya menerangkan rumus dan meminta siswa mengerjakan latihan-latihan soal b. Guru sebaiknya memberikan teks untuk dibaca dan mengartikannya langsung bersama siswa c. Guru sebaiknya mengawasi kelas sambil mengontrol pekerjaan siswa dan memberi komentar d. Guru sebaiknya menuntun siswa dalam membahas teks yang telah di berikan e. lainnya (tuliskan)	√	

Singaraja, 10 February, 2023

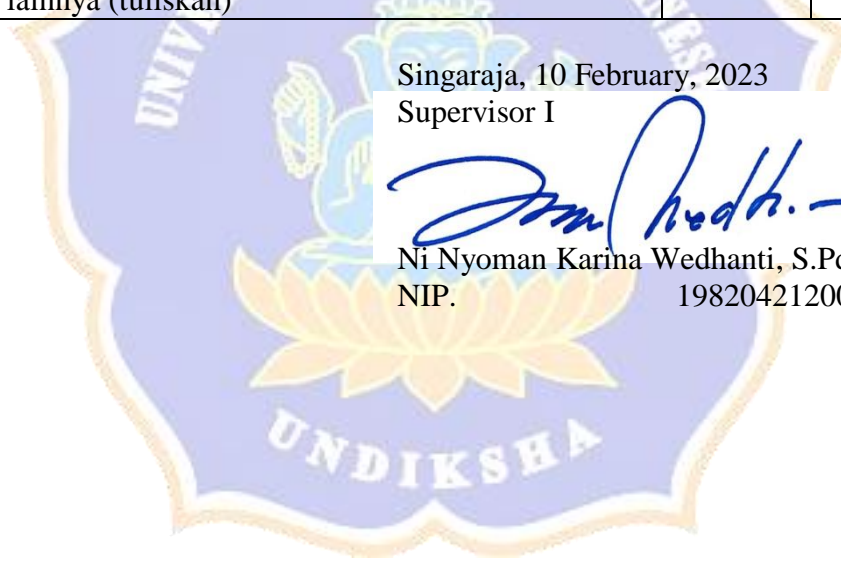
Supervisor I



Ni Nyoman Karina Wedhanti, S.Pd., M.Pd

NIP.

198204212008122003



## Appendix 11. Instrument validation for questionnaire quality from Supervisor II

### Questionnaire Quality

Instruction:

Please give mark (√) in the score column which is relevant or irrelevant towards the questionnaire through Google Forms that was used as the research instrument.

No	Statement	Relevant	Irrelevant
1	Berikut adalah tujuan saya belajar Bahasa Inggris di sekolah adalah.... a. untuk memperoleh nilai yang bagus b. lulus ujian dengan predikat nilai yang memuaskan c. mampu berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris dengan baik secara lisan maupun tertulis d. lainnya (tuliskan)....	√	
2	Sekarang saya menggunakan Bahasa Inggris untuk.... a. melakukan komunikasi sehari-hari b. melakukan komunikasi dengan teman dan guru bahasa Inggris c. membaca cerita berbahasa Inggris di buku pelajaran, LKS, modul, dan sumber belajar lainnya d. membaca cerita berbahasa Inggris di luar buku pelajaran seperti novel, komik, iklan, majalah, dll e. mendengarkan lagu atau menonton film berbahasa Inggris f. lainnya(tuliskan)	√	
3	Setelah saya lulus, baik saat berada di dunia kerja maupun di jenjang pendidikan yang lebih tinggi, saya akan menggunakan Bahasa Inggris untuk.. a. berkomunikasi secara lisan dengan teman, dosen, rekan kerja atau atasan b. berkomunikasi secara tertulis dengan teman, dosen, rekan kerja atau atasan c. membaca berbagai macam jenis teks berbahasa Inggris d. lainnya(tuliskan)....	√	
4	Skill dan pengetahuan bahasa Inggris yang akan sering saya gunakan saat bekerja nanti adalah.... a. listening b. speaking c. reading d. writing e. pronunciation	√	

No	Statement	Relevant	Irrelevant
	f. vocabulary g. grammar h. lainnya (tuliskan)....		
5	Kemampuan bahasa Inggris saya secara umum berada pada tingkat.... a. beginner (pemula), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari secara sederhana b. intermediate (menengah), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari dimanapun meskipun belum lancar. c. advanced (mahir), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi di semua situasi dengan lancar dan benar.	√	
6	Saya merasa kesulitan dalam komunikasi menggunakan Bahasa Inggris ketika.... a. memahami ungkapan sehari-hari b. mengekspresikan ungkapan sehari-hari c. memahami teks yang dibaca d. mengungkapkan gagasan tertulis e. lainnya (tuliskan.)....	√	
7	Dalam menunjang pekerjaan saya maupun pendidikan yang lebih tinggi nanti, seharusnya kemampuan Bahasa Inggris saya berada pada level.... a. beginner (pemula), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari secara sederhana. b. intermediate (menengah), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari dimanapun meskipun belum lancar. c. advanced (mahir), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi di semua situasi dengan lancar dan benar.	√	
8	Secara umum, saya menginginkan pembelajaran bahasa Inggris yang dapat membuat saya.... a. mampu menguasai grammar dengan baik b. mampu menguasai kosakata, arti, serta cara pengucapannya c. membedakan ungkapan formal dan informal d. lainnya (tuliskan)....	√	
9	Dari segi model, materi Bahasa Inggris yang saya inginkan adalah... a. di dalamnya terdapat banyak gambar b. hanya menyajikan teks-teks untuk dipelajari c. memiliki tampilan menarik dan colorful d. d. lainnya (tuliskan)	√	

No	Statement	Relevant	Irrelevant
10	Secara umum, tema yang saya inginkan ketika belajar listening, speaking, reading, dan writing adalah.... a. kehidupan sehari-hari b. pendidikan c. pemerintahan d. perikanan e. isu atau berita terkini f. lainnya (tuliskan)....	√	
11	Tersedianya media dalam bentuk gambar untuk materi Bahasa Inggris menurut saya.... a. sangat membantu b. tidak berpengaruh c. tidak membantu	√	
12	Dalam proses pembelajaran ketika saya menyimak (listening), bentuk teks yang saya inginkan sebagai input adalah.... a. teks monolog dan dialog b. teks monolog dan dialog yang disertai gambar c. teks monolog dan dialog yang disertai kata-kata sulit d. materi autentik seperti koran, majalah, berita, lagu, film, dan lainnya. e. lainnya (tuliskan)...	√	
13	Panjang teks yang saya inginkan sebagai input kegiatan mendengarkan (listening) adalah..... a. < 100 kata b. 100-150 kata c. 150-200 kata d. > 200 kata e. Lainnya (tuliskan)...	√	
14	Kegiatan proses pembelajaran ketika saya mendengarkan (listening) materi bahasa Inggris, yang saya sukai adalah..... a. Saya menyukai ketika saya mengidentifikasi informasi dalam monolog/dialog b. Saya menyukai ketika saya menjawab pertanyaan secara lisan c. Saya menyukai ketika saya menjawab pertanyaan secara tertulis d. Saya menyukai ketika saya mengidentifikasi ungkalan e. Saya menyukai ketika saya menentukan salah dan benar pada sebuah pernyataan f. lainnya (tuliskan)....	√	

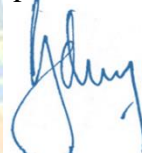
No	Statement	Relevant	Irrelevant
15	<p>Jenis teks yang saya inginkan dalam pembelajaran bahasa Inggris sebagai input berbicara (speaking) adalah...</p> <p>a. teks berisi monolog</p> <p>b. teks berisi dialog</p> <p>c. topik mengenai peristiwa yang sedang ramai dibicarakan</p> <p>d. gambar tentang orang, tempat, maupun situasi</p> <p>e.lainnya(tuliskan)..</p>	√	
16	<p>Jenis kegiatan berbicara (speaking) yang saya sukai adalah.</p> <p>a. Saya menyukai ketika bermain peran (role play)</p> <p>b. Saya menyukai ketika menghafalkan dialog atau monolog dan mempraktekkannya di depan kelas.</p> <p>c. Saya menyukai ketika berdiskusi tentang topic tertentu</p> <p>d. Saya menyukai ketika bertukar informasi (information gap)</p> <p>e. lainnya (tuliskan)...</p>	√	
17	<p>Jenis teks sebagai input yang saya inginkan sebagai input membaca (reading) adalah....</p> <p>a. Saya menginginkan teks fungsional pendek seperti klan, memo, pengumuman, dan lainnya</p> <p>b. Saya menginginkan teks esai seperti descriptive, recount, narrative, dan lainnya</p> <p>d. Saya menginginkan teks authentic seperti koran dan majalah</p> <p>e. lainnya (tuliskan).</p>	√	
18	<p>Panjang teks sebagai input kegiatan membaca (reading) yang saya inginkan adalah....</p> <p>a. &lt;100 kata</p> <p>b. 100 - 200</p> <p>c. &gt; 200 kata</p> <p>d. Lainnya (tuliskan)...</p>	√	
19	<p>Jenis kegiatan membaca (reading) yang saya sukai adalah.</p> <p>a. Saya menyukai ketika membaca nyaring</p> <p>b. Saya menyukai ketika menentukan benar atau salah pada pernyataan</p> <p>c. Saya menyukai ketika menjawab pertanyaan berdasarkan informasi yang ada dalam bacaan</p> <p>d. Saya menyukai ketika memahami teks dan mengartikannya ke Bahasa Indonesia</p>	√	
20	<p>Jenis teks sebagai input menulis (writing) yang saya inginkan adalah.....</p> <p>a. Saya menginginkan jenis teks yang berisi informasi umum mengenai orang, benda, tempat,</p>	√	

No	Statement	Relevant	Irrelevant
	<p>maupun peristiwa</p> <p>b. Saya menginginkan jenis teks yang berisi bagan berisikan informasi mengenai orang, benda, tempat, maupun peristiwa</p> <p>c. Saya menginginkan jenis teks yang berisikan gambar orang, benda, tempat.</p> <p>d. Saya menginginkan teks yang berisikan peristiwa kata dan paragraf acak</p> <p>e. lainnya (tuliskan).</p>		
21	<p>Jenis kegiatan menulis (Writing) yang saya sukai adalah ....</p> <p>a. Saya Menyukai ketika saya melengkapi bagian yang kosong dalam sebuah kalimat</p> <p>b. Saya Menyukai ketika saya membuat teks singkat dan sederhana</p> <p>c. Saya Menyukai ketika menyusun Kalimat acak menjadi sebuah paragraf</p> <p>d. Saya Menyukai ketika mengidentifikasi kesalahan pada kalimat baik dalam kata maupun struktur dan memperbaikinya</p> <p>e. Lainnya (Tuliskan Pendapat Kalian sendiri)</p>	√	
22	<p>Dalam mempelajari kosa kata (Vocabulary), saya lebih suka...</p> <p>a. Saya menyukai ketika mengartikan kata kata yang saya dapatkan secara langsung</p> <p>b. Saya menyukai ketika mengartikan kata kata berdasarkan konteks dalam sebuah teks</p> <p>b. Saya menyukai ketika menghafal kata kata beserta artinya</p> <p>c. Saya menyukai ketika mencocokkan kata kata dengan artinya</p> <p>d. Lainnya (Tuliskan Pendapat kalian sendiri)</p>	√	
23	<p>Dalam mempelajari cara pengucapan (Pronunciation), Saya lebih suka...</p> <p>a. Saya Menyukai ketika menirukan cara pengucapan yang dicontohkan oleh guru saya</p> <p>b. Saya Menyukai ketika membaca nyaring sambil membaca cara baca kosa katanya (Phonetic Transcription)</p> <p>c. Saya Menyukai ketika berdiskusi dengan teman tentang cara mengucapkan kosa kata atau kalimat</p> <p>d. Lainnya (Tuliskan Pendapat kalian sendiri)</p>	√	
24	<p>Dalam proses pembelajaran, tugas sebaiknya dikerjakan secara...</p> <p>a. Individu</p> <p>b. Berpasangan 2 orang</p>	√	



No	Statement	Relevant	Irrelevant
	c. Kelompok kecil (4-6 orang) d. Kelompok besar (5 orang atau lebih) e. Lainnya (tuliskan)		
25	Dalam proses pembelajaran sebaiknya... a. Saya hanya mendengarkan penjelasan guru b. Saya mencatatat semua yang dijelaskan guru c. Saya ikut berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran d. Saya belajar sendiri dan mengerjakan soal dengan tenang e. Lainnya (tuliskan)	√	
26	Dalam proses pembelajaran guru sebaiknya... a. Guru sebaiknya menerangkan rumus dan meminta siswa mengerjakan latihan-latihan soal b. Guru sebaiknya memberikan teks untuk dibaca dan mengartikannya langsung bersama siswa c. Guru sebaiknya mengawasi kelas sambil mengontrol pekerjaan siswa dan memberi komentar d. Guru sebaiknya menuntun siswa dalam membahas teks yang telah di berikan e. lainnya (tuliskan)	√	

Singaraja, 10 February 2023  
 Supervisor II



Gede Mahendrayana, S.Pd., M.Pd  
 NIP. 199007252015041002



## Appendix 12. Instrument validation for expert judgment from Supervisor I

### Checklist for Experts Judgment Quality

Instruction:

Please give mark (√) in the score column which is relevant or irrelevant towards the questionnaire of Likert-scale for experts judgment that was used as the research instrument.

No	Statement	Relevant	Irrelevant
1	Layout and Design		
	The textbook includes a detailed overview of the function, structures, and vocabulary that will be taught in each unit.	√	
	The layout and design are appropriate and clear.	√	
	The textbook is organized effectively.	√	
	The textbook provides a vocabulary list.	√	
	The textbook provides a review section.	√	
2	Activities		
	The textbook provides a balance of activities.	√	
	The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice.	√	
	The activities incorporate individual, pair, and group work.	√	
	The grammar points and vocabulary items are introduced in motivating and realistic contexts.	√	
	The activities promote creative, original, and independent responses.	√	
3	Skills		
	The materials include and focus on the skills that students need to practice.	√	
	The materials provide listening and speaking skills.	√	
	The textbook helps students to practice speaking.	√	
	The practice of individual skill is integrated	√	
4	Language and type of content		
	The language used is authentic, which is like real-life English.	√	
	The language used is at the right level for students' current English ability.	√	
	The progression of grammar points and vocabulary items is appropriate.	√	
	The grammar points are presented with brief and	√	

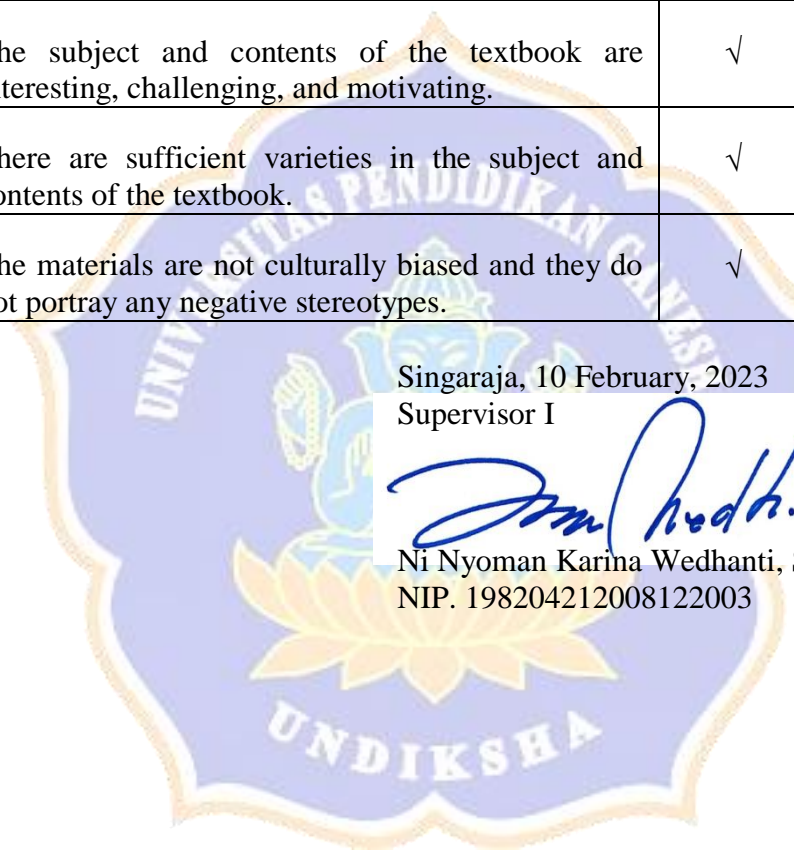
No	Statement	Relevant	Irrelevant
	easy examples and explanations.		
	The language functions exemplify English that my students will be likely to use in the future.	√	
5	Subject and Contents		
	The subject and contents of the book are relevant to students' needs as an English language learners.	√	
	The subject and contents of the textbook are generally realistic.	√	
	The subject and contents of the textbook are interesting, challenging, and motivating.	√	
	There are sufficient varieties in the subject and contents of the textbook.	√	
	The materials are not culturally biased and they do not portray any negative stereotypes.	√	

Singaraja, 10 February, 2023

Supervisor I



Ni Nyoman Karina Wedhanti, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198204212008122003



### Appendix 13. Instrument validation of checklist for expert judgment from Supervisor II

#### Checklist for Experts Judgment Quality

Instruction:

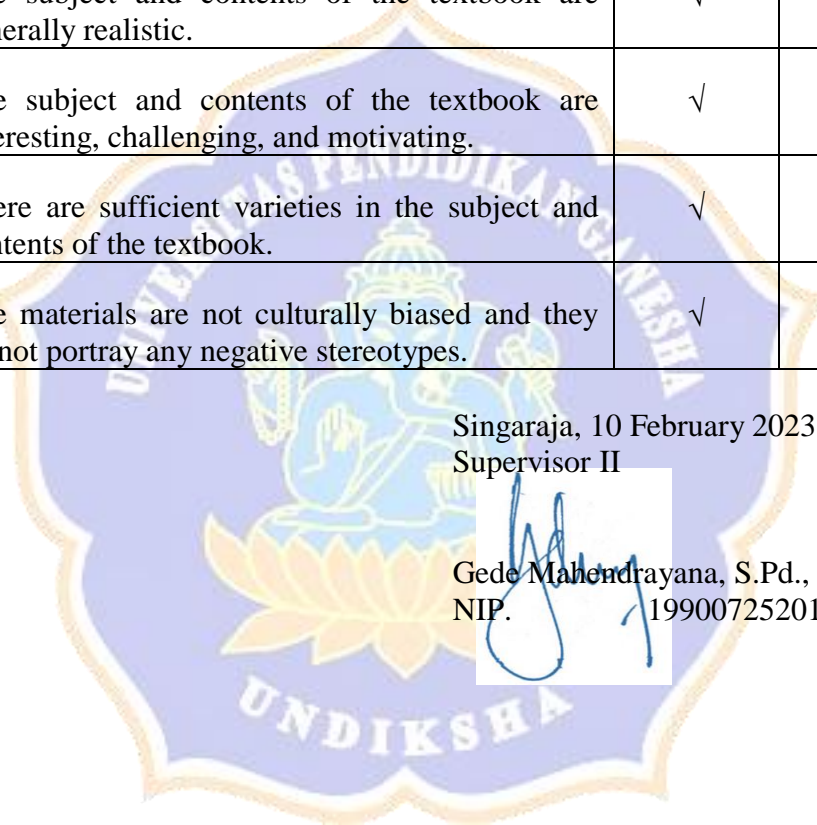
Please give mark (√) in the score column which is relevant or irrelevant towards the questionnaire of Likert-scale for experts judgment that was used as the research instrument.

No	Statement	Relevant	Irrelevant
1	Layout and Design		
	The textbook includes a detailed overview of the function, structures, and vocabulary that will be taught in each unit.	√	
	The layout and design are appropriate and clear.	√	
	The textbook is organized effectively.	√	
	The textbook provides a vocabulary list.	√	
	The textbook provides a review section.	√	
	The textbook provides clear objectives.	√	
2	Activities		
	The textbook provides a balance of activities.	√	
	The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice.	√	
	The activities incorporate individual, pair, and group work.	√	
	The grammar points and vocabulary items are introduced in motivating and realistic contexts.	√	
	The activities promote creative, original, and independent responses.	√	
3	Skills		
	The materials include and focus on the skills that students need to practice.	√	
	The materials provide listening and speaking skills.	√	
	The textbook helps students to practice speaking.	√	
	The practice of individual skill is integrated	√	
4	Language and type of content		
	The language used is authentic, which is like real-life English.	√	
	The language used is at the right level for students' current English ability.	√	
	The progression of grammar points and vocabulary items is appropriate.	√	

No	Statement	Relevant	Irrelevant
	The grammar points are presented with brief and easy examples and explanations.	√	
	The language functions exemplify English that my students will be likely to use in the future.	√	
5	Subject and Contents		
	The subject and contents of the book are relevant to students' needs as an English language learners.	√	
	The subject and contents of the textbook are generally realistic.	√	
	The subject and contents of the textbook are interesting, challenging, and motivating.	√	
	There are sufficient varieties in the subject and contents of the textbook.	√	
	The materials are not culturally biased and they do not portray any negative stereotypes.	√	

Singaraja, 10 February 2023  
Supervisor II

Gede Mahendrayana, S.Pd., M.Pd  
NIP. 199007252015041002



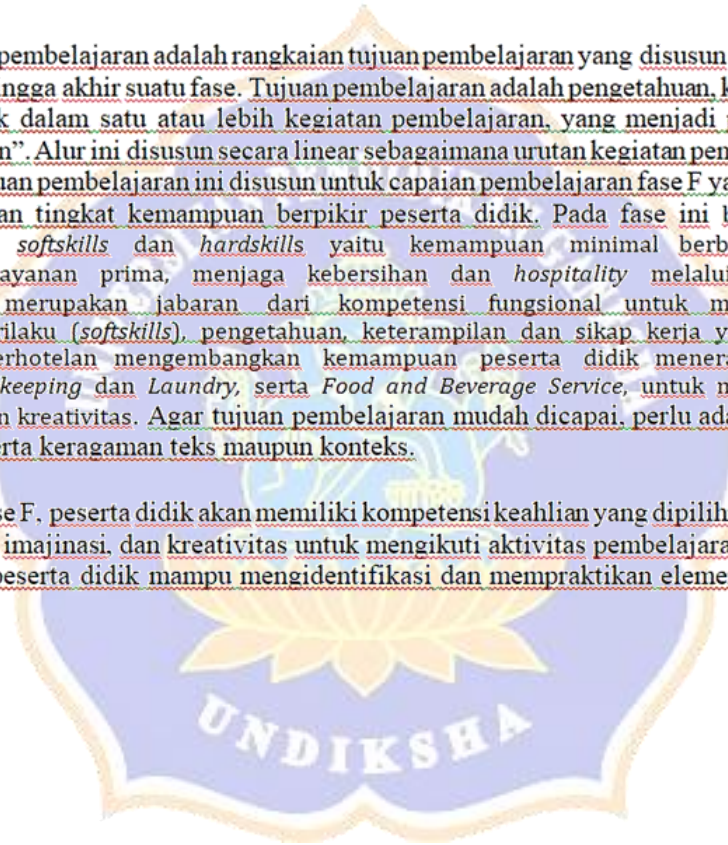
**Appendix 14. Capaian Pembelajaran and Alur Tujuan Pembelajaran**

**ALUR TUJUAN PEMBELAJARAN  
PROGRAM KEAHLIAN PERHOTELAN**

BIDANG KEAHLIAN	: PARIWISATA
KONSENTRASI KEAHLIAN	: PERHOTELAN
FASE	: F
NAMA PENYUSUN	: ITA NURULLITA, S.Pd., M. Pd.
INSTANSI	: SMK NEGERI 1 SINGARAJA

### ALUR TUJUAN PEMBELAJARAN (PERHOTELAN FASE F)

<b><u>Rasional</u></b>	: <u>Alur tujuan pembelajaran adalah rangkaian tujuan pembelajaran yang disusun secara logis menurut urutan pembelajaran sejak awal hingga akhir suatu fase. Tujuan pembelajaran adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki peserta didik dalam satu atau lebih kegiatan pembelajaran, yang menjadi prasyarat untuk dapat mencapai “Capaian Pembelajaran”. Alur ini disusun secara linear sebagaimana urutan kegiatan pembelajaran yang dilakukan dari hari ke hari. Alur dan tujuan pembelajaran ini disusun untuk capaian pembelajaran fase F yang telah ditetapkan dengan memperhatikan perkembangan tingkat kemampuan berpikir peserta didik. Pada fase ini bertujuan membekali peserta didik dengan kemampuan <i>softskills</i> dan <i>hardskills</i> yaitu kemampuan minimal berbahasa Inggris dan bahasa asing pilihan lainnya, pelayanan prima, menjaga kebersihan dan <i>hospitality</i> melalui proses pembelajaran. Mata pelajaran Perhotelan merupakan jabaran dari kompetensi fungsional untuk menyiapkan sumber daya manusia yang memiliki perilaku (<i>softskills</i>), pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang tepat dalam bidang perhotelan. Mata pelajaran perhotelan mengembangkan kemampuan peserta didik menerapkan cara melaksanakan layanan <i>Front Office</i>, <i>Housekeeping</i> dan <i>Laundry</i>, serta <i>Food and Beverage Service</i>, untuk menguatkan renjana (<i>passion</i>), visi (<i>vision</i>), imajinasi, dan kreativitas. Agar tujuan pembelajaran mudah dicapai, perlu adanya alur pembelajaran yang runtut, saling berkaitan, serta keragaman teks maupun konteks.</u>
<b><u>Capaian Pembelajaran</u></b>	: <u>Pada akhir fase F, peserta didik akan memiliki kompetensi keahlian yang dipilihnya sehingga menguatkan renjana (<i>passion</i>), visi (<i>vision</i>), imajinasi, dan kreativitas untuk mengikuti aktivitas pembelajaran. Selain itu pada akhir fase F, pada aspek <i>hard skills</i> peserta didik mampu mengidentifikasi dan mempraktikkan elemen-elemen kompetensi pada mata pelajaran Perhotelan.</u>
<b><u>Jumlah Jam</u></b>	<b>648</b>



## Model ATP



Keterangan :  
Penyajian materi pada ATP diatas sudah disusun secara runtun berdasarkan tingkat kesukaran materi



Elemen/Unit Kompetensi	Capaian akhir fase per elemen	Tujuan Pembelajaran	Alur Tujuan Pembelajaran	Jumlah Jam
Front Office	<p>Pada akhir fase F, peserta didik mampu melaksanakan tugas reservasi, menyediakan jasa porter, layanan akomodasi reception. Peserta didik mampu memproses transaksi keuangan, menjelaskan fasilitas dan pelayanan hotel, menyajikan informasi yang dibutuhkan tamu, dan melakukan komunikasi melalui telepon.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta didik mampu memahami tentang pengertian, tugas dan tanggungjawab, lingkup kerja dalam reservasi</li> <li>2. Peserta didik mampu mendeskripsikan tentang prosedur kerja dalam reservasi</li> <li>3. Peserta didik mampu mempraktekan tugas sebagai seorang reservationist</li> <li>4. Peserta didik mampu memahami tentang pengertian, tugas dan tanggungjawab, lingkup kerja dalam porter</li> <li>5. Peserta didik mampu mendeskripsikan tentang prosedur kerja dalam porter</li> <li>6. Peserta didik mampu mempraktekan tugas sebagai seorang porter</li> <li>7. Peserta didik mampu memahami tentang pengertian, tugas dan tanggungjawab, lingkup kerja dalam reception</li> <li>8. Peserta didik mampu mendeskripsikan tentang prosedur kerja dalam reception</li> <li>9. Peserta didik mampu mempraktekan tugas sebagai seorang receptionist</li> <li>10. Peserta didik mampu memproses transaksi keuangan, menjelaskan fasilitas dan pelayanan hotel, menyajikan informasi yang dibutuhkan tamu</li> <li>11. Peserta didik mampu memahami tentang pengertian, tugas dan tanggungjawab,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peserta didik mampu memahami tentang pengertian, tugas dan tanggungjawab, lingkup kerja dalam reservasi</li> <li>2. Peserta didik mampu mendeskripsikan tentang prosedur kerja dalam reservasi</li> <li>3. Peserta didik mampu mempraktekan tugas sebagai seorang reservationist</li> <li>4. Peserta didik mampu memahami tentang pengertian, tugas dan tanggungjawab, lingkup kerja dalam porter</li> <li>5. Peserta didik mampu mendeskripsikan tentang prosedur kerja dalam porter</li> <li>6. Peserta didik mampu mempraktekan tugas sebagai seorang porter</li> <li>7. Peserta didik mampu memahami tentang pengertian, tugas dan tanggungjawab, lingkup kerja dalam reception</li> <li>8. Peserta didik mampu mendeskripsikan tentang prosedur kerja dalam reception</li> </ol>	216 JP

## Appendix 15. Revision Results Documentation

ANSWER KEY	
<b>UNIT 1</b>	
<b>Task 1</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Smensi Edotel</li> <li>one night from Friday night until Sunday</li> <li>A single room with no balcony</li> <li>Any time after 3:00 p.m</li> </ol>	
<b>Task 2</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Repeater Guest : Regular guests or guests who have come to stay at the hotel</li> <li>Reservation: One part of the front office department in charge of handling room reservations</li> <li>Amendment : Column changes in the reservation form</li> <li>Full plan: Room rates include three meals (breakfast, lunch, and dinner)</li> <li>Cancellation: Cancellation of room bookings by guests for certain reasons</li> <li>Airport rate: Special prices are given to airlines that are partners of the hotel</li> <li>Remark: Special requests by guests upon arrival at the hotel</li> </ul>	
<b>Task 3</b>	
Receptionist	: ABC Hotel. <u>How can I help you?</u>
Guest	: Hello, I would like to book a <u>room for two</u> please.
Receptionist	: When is the <u>date of the check-in?</u>
Guest	: It will be on <u>25th of August</u> .
Receptionist	: <u>What kind of room do you want?</u> We have a basic room and a deluxe room for two people.
Guest	: What is the difference between those two kinds?
Receptionist	: <u>In basic room</u> , there will be two single beds and a shower in the bathroom. Meanwhile, in <u>deluxe room</u> , there will be a king-sized bed along with a shower and a bathtub.
Guest	: <u>How much</u> is the deluxe room for two nights?
Receptionist	: For <u>one night</u> it's \$250, so it will be \$500 for two nights.
Guest	: That sounds good. I will book the <u>deluxe room for two nights</u> . Is breakfast included?
Receptionist	: Yes, sir. It is included two people. <u>May I take your name for the booking?</u>
Guest	: Of course. It's John Smith.
Receptionist	: <u>Thank you very much</u> , sir. We look forward to your stay here.
Guest	: <u>Have a nice day</u> .

### UNIT 1

#### English Expression Used for Handling Reservation



##### In this unit, you will learn about :

- ✓ the meaning duties and responsibilities, scope of work in reservations
- ✓ how to handle reservation by phone and directly
- ✓ how to offer help to guest
- ✓ how to respond to an offer
- ✓ how to pronounce words
- ✓ how to make sentences in short form

### UNIT 2

#### English Expression Used for Porter Service



##### In this unit, you will learn about :

- ✓ the meaning duties and responsibilities, scope of work in porter services
- ✓ how to provide porter service to guest
- ✓ expressions that are usually used when provide porter service!
- ✓ how to pronounce words
- ✓ how to make sentences in short form

## Appendix 16. Documentation



**Appendix 17. The Product English for Front Office**



Juliarni Nalisaputri

# ENGLISH *for* Front Office



XI

---

## FOREWORD

In the world of tourism, English is the main key for a service because the main requirement for entering the world of tourism is to be proficient in English. If staff cannot speak English, the services provided will be reduced and will not be able to communicate properly. A hotel company cannot choose future visitors. English is a connecting tool to communicate with guests. Therefore, every hotel staff must master English, especially the Front Office. The Front Office functions as information center and service coordination at the hotel. Therefore, good communication skills using English must be possessed so that guests are well served according to their individual needs.

From the explanation above, we can conclude that English language skills must be well mastered by Front Office staff. English language skills can be developed by practicing every day. So this book is designed to help vocational students, especially those majoring in hospitality who is interested in Front Office subjects to practice their English skills according to their majors. The book "English for Front Office" contains English materials that focus on the Front Office, such as handling reservations and providing porter services. Each unit in this book is adapted to the learning outcomes used by vocational high schools. Meanwhile, the material presented is authentic material to give students an idea of the situation they will face later in their work life. The content in this book is based on the needs of students gathered through needs analysis and also from various books and the internet.

The book "English for Front Office" was compiled with support from various parties. So the authors say many thanks, to all who have helped. The author feels that there are still many shortcomings in this book, so the writer expects criticism and input from various parties, especially from teachers and students who use this book.

Singaraja, 28 March 2023

Writer

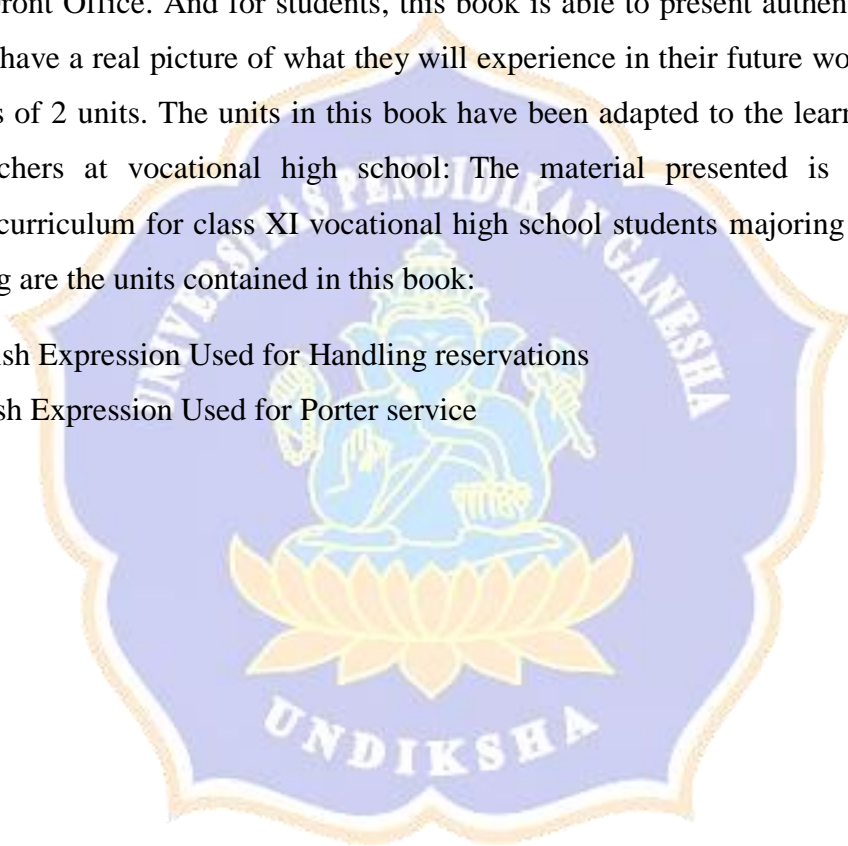
---

## GENERAL DESCRIPTION

This "English for Front Office" book is a book that contains English material related to the world of work of a receptionist and porter. Apart from that, this book is also equipped with some related material such as reading, writing, listening, speaking, pronunciation, vocabulary, and grammar.

This book was created to help teachers and students in vocational high schools, especially hospitality majors with a Front Office concentration. This book can help teachers who teach English for Front Office. And for students, this book is able to present authentic material so that students have a real picture of what they will experience in their future workplaces. This book consists of 2 units. The units in this book have been adapted to the learning outcomes used by teachers at vocational high school: The material presented is based on the independent curriculum for class XI vocational high school students majoring in hospitality. The following are the units contained in this book:

1. English Expression Used for Handling reservations
2. English Expression Used for Porter service



---

## INSTRUCTIONS FOR USE

This book consists of 2 units that can be used by teachers in teaching English for Front Office for class XI students of the vocational high school department of hospitality. Each unit consists of several activities, namely:

- Warm up, in the form of quizzes or questions that aim to stimulate student curiosity and motivate students to study more critically
- Reading Time, by reading the dialogue and then identifying the information contained in the dialogue by answering questions based on the dialogue
- Writing Time, make or complete sentences correctly according to the situation
- Let's Listen, by listening to audio related to the topic being studied then completing sentences and also answering questions according to the audio
- Let's Speak, by practicing the dialogue made with the given situation related to the topic
- Pronunciation, by practicing saying the words you find related to the topic
- Vocabulary, by enriching vocabulary by matching words and their meanings or vice versa
- Grammar, by focusing on grammar that is frequently found and used concerning the topic
- Summary, by concluding what has been learned in the units
- Reflections, by providing feedback to find out the strengths and weaknesses of the learning that has been done

In using this book, the teacher can adapt the material taught to the activities that have been provided.



## LIST OF CONTENTS

Foreword .....	ii
General Description.....	iii
Instructions for Use.....	iv
List of Contents.....	v
Unit 1 English Expression Used for Handling Reservation.....	1
Unit 2 English Expression Used for Porter Service.....	11
Bibliography.....	22
Answer Key.....	23



# UNIT 1

## English Expression Used for Handling Reservation



### In this unit, you will learn about :

- ✓ the meaning duties and responsibilities, scope of work in reservations
- ✓ how to handle reservation by phone and directly
- ✓ how to offer help to guest
- ✓ how to respond to an offer
- ✓ how to pronounce words
- ✓ how to make sentences in short form



 **WARM UP**



1. Have you ever seen the receptionist who is taking reservations?
2. What do you think about them?
3. Look at the picture below what do you think they are saying?



.....



.....



Picture 1: <https://www.wikihow.com/Make-a-Reservation>



*Task 1. Read the following dialogue with your small groups and pay attention to the highlighted words. Then answer following the question.*

Receptionist : **Good morning! This is Smensi Edotel. How may I help you?**

Mr. Indra : Hi, I'd like to schedule a reservation for this upcoming weekend from Friday night until Sunday.

Receptionist : Sure! Could I request your name and number, please?

Mr. Indra : Indra Wijaya and my number is 081234567891

Receptionist : All right, let me check what rooms are available. Do you need a single room or a double room?

Mr. Indra : My wife and I will be visiting the city, but a room with one bed will be just fine.

Receptionist : All right, It looks like we have several rooms available. Would you care for a room with a balcony?

Mr. Indra : A single room with no balcony will suit our needs just fine. What time are both check-in and check-out?

Receptionist : Check-in for you on Friday can be any time after 3:00 p.m. Check-out will be on Sunday before noon.

Mr. Indra : Sounds great!

Receptionist : I am glad that I could help you today. Is there anything else that you need at this point?

Mr. Indra : No, Thank you! I look forward to my stay.

Receptionist : Enjoy the rest of your week!

*Please answer the following questions of understanding:*



1. What is the name of the hotel where Mr. Indra plans on staying?
2. For how long does Mr. Indra plan on staying at the hotel?
3. What kind of room does Mr. Indra request to stay in?
4. At what time can Mr. Indra check into the hotel on Friday?



## WHAT IS RESERVATION? WHAT ARE THE DUTIES AND RESPONSIBILITIES OF THE RECEPTIONIST?



**Reservation** is a request to obtain a room that is made some time in advance by various sources using various booking methods to ensure that guests will get a room at check-in.

**The duties and responsibilities** of the receptionist are to record and process all room reservations accurately while at the same time promoting hotel products and creating & maintaining a good hotel image through providing maximum service

*Study the following expressions that are usually used when handling reservations!*

### Greetings

- Good morning! This is Paradise Hotel.
- Good afternoon! Welcome to Paradise Hotel.
- Good evening! Paradise Hotel.

### Offering Helps

- How May I help you?
- May I help you?
- How can I help you?
- What can I do for you?



### Responding to an offer

- Yes, please
- That's very kind of you
- Sounds great!
- No, thanks
- No, it's okay, thanks



Vocabulary **VOCABULARY**



Picture 2: [https://www.teahub.io/photos/full/355-3556430\\_hotel..jpg](https://www.teahub.io/photos/full/355-3556430_hotel..jpg)

**Task 2. Match the word with the correct meaning**

Words	Meaning
Repeater Guest	Room rates include three meals (breakfast, lunch, and dinner)
Reservation	Special prices are given to airlines that are partners of the hotel
Amendment	Cancellation of room bookings by guests for certain reasons
Full plan	One part of the front office department in charge of handling room reservations
Cancellation	Regular guests or guests who have come to stay at the hotel
Airport rate	Special requests by guests upon arrival at the hotel
Remark	Column changes in the reservation form



**SAY IT**

*Look at the phonetic transcriptions and repeat them after your teacher. Then practice with your friends.*

Words	Phonetic Transcription
<b>Help (v)</b>	/hɛlp/
<b>May (v)</b>	/meɪ/
<b>Book (v)</b>	/bʊk/
<b>Remark (n)</b>	/rɪ'mɑrk /
<b>Guest (n)</b>	/gɛst/
<b>Need (v)</b>	/ni:d/
<b>Front office (n)</b>	/frʌnt 'ɔfəs/
<b>Receptionist (n)</b>	/rɪ'sɛpʃənɪst/
<b>Request (v)</b>	/rɪ'kwɛst /



**LET'S LISTEN**

**Task 3. Listen to the audio and complete the conversations**

([https://drive.google.com/file/d/1\\_vHxmyR8x42M4vWqp-7V8MZqmeZLTbaM/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1_vHxmyR8x42M4vWqp-7V8MZqmeZLTbaM/view?usp=sharing))

- Receptionist : ABC Hotel. How can I help you?
- Guest : Hello, I would like to book \_\_\_\_\_, please.
- Receptionist : When is \_\_\_\_\_?
- Guest : It will be on \_\_\_\_\_.
- Receptionist : \_\_\_\_\_? We have a basic room and a deluxe room for two people.
- Guest : What is the difference between those two kinds?
- Receptionist : \_\_\_\_\_, there will be two single beds and a shower in the bathroom. Meanwhile, in \_\_\_\_\_, there will be a king-sized bed along with a shower and a bathtub.
- Guest : \_\_\_\_\_ is the deluxe room for two nights?
- Receptionist : For \_\_\_\_\_ it's \$250, so it will be \$500 for two nights.
- Guest : That sounds good. I will book \_\_\_\_\_. Is breakfast included?
- Receptionist : Yes, sir. It is included two people. \_\_\_\_\_?
- Guest : Of course. It's John Smith.
- Receptionist : \_\_\_\_\_, sir. We look forward to your stay here.
- Guest : \_\_\_\_\_.



You have learned some expression of offering help. Here are some forms to formulate questions. Study them well.

**The pattern of questions**

**Modal Verb (may, can, will, could, would, should...) + S + V1 + Noun?**

e.g:

May I help you?

Would you care for a room with a balcony?

**Auxiliary Verb (am, are, is, do, does, did) + S + V1 + Noun?**

e.g:

Do you need a single room or a double room?

Do you have any cheaper rooms?

Do you offer free breakfast?



**LET'S WRITE**

**Task 4. Imagine you and your partner are receptionists and hotel guests. What would you say, write it?**

*Example:*

Good morning Sir,  
welcome to Rose Hotel,  
How can we help you?



Do you have any rooms  
available for today??







Yes sir, we have several rooms available for today.  
-----

I'll be staying for two nights.

-----  
-----

A double bed, please.

Very well, your room will be Rp. 400,000 per night.  
-----

Of course, here is my ID



# IMPORTANT!!

## Standard Operation Procedures Reservation

1. Greetings & Offering Help
2. Ask guest name and requests (arrival & departure date, type of room, total room & person)

You can ask:

- a. Could I request your name and number, please?
  - b. What date are you looking for?
  - c. How long will you be staying?
  - d. What kind of room would you like?
3. Check the availability of rooms on the reservation chart
  4. Confirming
  5. Deposits
  6. Closing statement



### LET'S SPEAK

**Task 5. Make your own dialogue about handling reservation based on the situations below. Then act your dialogue!**

Receptionist	Guest
Welcome the customer and offer help	Thanks him/her and say you would like a room
Ask for his name	Tell your name
Ask if he wants a single or double room	Say you want a double room
Ask if anyone is going to stay with him/her	Say you are going to stay with your friend
Ask how many nights of the night he/she is going to stay in	Say you are going to stay two nights
Confirming and ask the payment method	Say, you will pay by credit card
Closing statement	Closing statement



## SUMMARY

*You have learned how to handle reservations. It means you can handle guests well. Fill in the blanks and let's see whether you still remember the lesson or not.*

Reservation is .....

The duties and responsibilities of receptionist.....

The expression used when handling reservation

- Greetings  
.....
- Offering helps  
.....
- Responding to an offer  
.....

The pattern of questions

Modal Verb + ... + .... + Noun?

e.g: .....?

Auxiliary Verb + .... + .... + Noun?

e.g: .....?



## REFLECTION

*How much did you learn from this unit? Checklist (√) what you can do or what needs more practice.*

Statements	Can-do	Need more practice
I can explain the meaning, responsibilities, and scope of work in reservations		
I can describe the work procedures in the reservation		
I can handle guest reservations by telephone & directly		
I can pronounce the words in Unit 1 well		
I can make sentences using short forms		

# UNIT 2

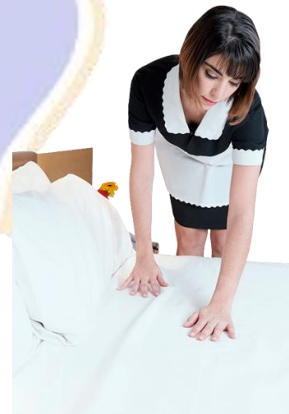
## English Expression Used for Porter Service



**In this unit, you will learn about :**

- ✓ the meaning duties and responsibilities, scope of work in porter services
- ✓ how to provide porter service to guest
- ✓ expressions that are usually used when provide porter service!
- ✓ how to pronounce words
- ✓ how to make sentences in short form

Put a checklist (✓) that you think is a Porter



## WHAT IS PORTER? WHATS ARE DUTIES AND RESPONSIBILITIES OF PORTER?

**Porter** is often the first people to greet guests at a hotel. They help guests by carrying luggage and showing them to their room

Porter duties and responsibilities

- ✓ Providing luggage handling services for arriving guests, moving rooms and departing guests
- ✓ Providing delivery services letters & guest messages
- ✓ Carry out other tasks related to guest services



## READING TIME

*Task 1. Read the following dialogue with your partner carefully then identify the correct order of porter servicing steps below.*

Porter : Good afternoon. Welcome to Smensi Edotel. How may I assist you?

Guest : I want to check-in

Porter : Thank you, this way (walk to the front of the reception desk). **This is reception.**

Please complete your registration (leave the guest, and take the luggage tag, after the guest has finished registering, the reception calls Porter)

Porter : Good morning Ms. Lucy, I am Dika as your porter today. May I check your **luggage?** Well, you have 1 **traveling bag** in good condition. (Write and attach luggage tag). Are you ready to come to your room now?

Guest : yes

Porter : All right, this way Ms. Lucy. It's your first time coming to Bali?

Guest : Yes, that's right

Porter : This way. So, how was the flight?

Guest : Pretty good

Porter : Nice, well, Ms. Lucy, on the third floor we have a restaurant, open from 7 am until 9 pm. Here we are, **this is your room 212.** May I have the key?

PORTER PLEASE 3x. Wait minute (Open the door, turn on the lights, open the curtains, turn on the AC) Come in, please. May I put your luggage here?

Guest : Yes, sure

Porter : Well, I will explain about the room. **This is the light switch on and off. This is the remote control of the Air Conditioning and television. That is a wardrobe complete with a safe deposit box and mini bar.** Next to the bathroom, **this is the bathroom.**

Come in please, (guests ask to enter first) complete with towels and guest amenities.

Well, that's all about your room facilities. Is there anything else that I can do for you?

Guest : No, thanks

Porter : All right Ms. Lucy, if you need some information please dial 2 for Front Office and 3 for Room Service

Guest : Thank you

Porter : Well, thank you for staying with us, we hope you enjoy staying here, have a good day.

*Translate it into Indonesian then sort it into the correct order*

### PORTER SERVICE

#### The Wrong Order

- Greet guests with standard greetings
- Hang luggage tags on guest items
- End by wishing guests a good rest
- Direct guests to the room
- While waiting for guests to register, place items in a secure area and take luggage tags and bellboy errand card
- Describe the guest room and bathroom facilities
- Take advantage of the trip to the room by informing the facilities and services provided by the hotel
- Invite guests to go to the lobby or reservation desk
- Knock on the door and enter the room, inviting guests to enter
- Receive the room key and guest card and write the guest's name on the luggage tag
- Exit the guest room, fill in the bellboy errand card, and return it to the bell captain
- Place guest luggage in its place

#### The Correct Order

1. Greet guests with standard greetings
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_
11. \_\_\_\_\_
12. \_\_\_\_\_
13. \_\_\_\_\_

Look at the phonetic transcription and repeat after your teacher. Then practice with your friends.

Words	Phonetic transcription
Porter (n)	/ 'pɔ:tə/
Carry (v)	/ 'kæri/
Luggage tag (n)	/ 'lʌgɪdʒ tæg/
Lift (n)	/lɪft/
Air Conditioning (n)	/er kən 'dɪʃənɪŋ/
Lobby (n)	/ 'lɒbi/
Ask (v)	/æsk/
Check(v)	/tʃek/
Key (n)	/ki/
Bathroom (n)	/ 'bæ θrʊm/
Towels (n)	/ 'taʊəlz/
Guest Amenities (n)	/gest ə 'menətɪz/



## VOCABULARY

Task 2. Use words in the box below to find the name of the luggage

1. Small bags or often called shoulder bags, are usually used by mountain climbers
2. A bag that is usually used to carry important documents
3. Large suitcase with wheels or no wheels
4. Medium or small-sized bag to carry a camera
5. A bag used to carry golf sticks
6. Bag/box used to store cosmetic equipment
7. Clothes suitcase made of metal, cloth/plastic with wheels & retractable handle



Trunk

Brief Case

Traveling Bag

Suite Case

Golf Bag

Camera Case

Vanity/ Cosmetic Case



## IMPORTANT...

### Goods Handling Methods

#### a. lifting

What is meant by Lifting is the technique of lifting guest goods. There are several things that must be considered in lifting guest luggage.

#### Checking Guest Item Signs

Bellboys must pay attention to the condition of the goods and signs of handling goods, such as:

#### b. Stacking

Stacking is a technique of placing or stacking goods in the right and proper way to avoid damage or cracks in the goods.

1) Placing the hard bag under the soft one.

Stacking and placing the hardest bags/items at the bottom

2) The thick bag under the thin one.

Stacking and placing the thickest bags/items at the bottom

3) The big bag under the small one.

Stacking and placing the largest bags/items at the bottom

This technique of placing goods also applies to bellboys when placing goods on a freight train and in the trunk of a bus or taxi.

*Study the following expressions that are usually used when provide porter service!*



Expression
<b>Let me help you with your luggage</b>
<b>Right away, sir!</b>
<b>What's your room number, please?</b>
<b>Follow me, please</b>
<b>Here we are, sir</b>
<b>Here is the light, the bathroom is in that corner, and next to it is the closet.</b>
<b>Is this everything, sir?</b>
<b>Well, if you need anything else just call the room service.</b>



## LET'S WRITE

**Task 3. What do you say when you provide porter service? Discuss it in small groups and complete the blanks below. You may look at task 4 about expressions that are used when providing porter service!**

1. Offer the customer other service.  
You say: \_\_\_\_\_
  
2. Ask the customers if they can manage  
You say: \_\_\_\_\_
  
3. Ask the room number as you're going to deliver his luggage.  
You say: \_\_\_\_\_
  
4. Show to the customer the facilities inside his/her room.  
You say: \_\_\_\_\_
  
5. Tell the customer that you want to help carry their luggage.  
You say: \_\_\_\_\_



## LET'S LISTEN

**Task 4. Listen to the audio and answer the following questions based on the audio**

(<https://drive.google.com/file/d/1PYpovrvaI7EDIqAVxCCyl-EraKN97lh/view?usp=sharing>)



Picture 3: <https://hospitalitystudy.eu/hotel-concierge-bellboy/>

1. Why do guests complain to porters?
  - a. Guests complain because porters don't help guests carry their luggage
  - b. Guests complain because porters don't guide guests to the check-in counter
  - c. Guests complain because porters don't explain restaurant opening times when escorting guests to rooms
2. What are they talking about?
  - a. How to welcome hotel guests
  - b. How to explain the facilities and amenities when escorting guests to the room
  - c. How to do the pick-up and delivery service for guests
3. What should porters not discuss with hotel guests?
  - a. Ask about how their day was
  - b. Talking about the weather or something that lightens the mood
  - c. Talking about controversial topics
4. What should porters do when escorting guests to the room?
  - a. Explain hotel facilities such as restaurants, gyms, etc.
  - b. Say nothing and ignore guests
  - c. Telling the bad of the hotel
5. This is not what porters do when escorting guests into the room
  - a. Shows room facilities especially things that might be hidden from view
  - b. Tells about how to connect to the internet
  - c. Forgetting guest luggage
6. What porters should do before leaving guests, except
  - a. Ask if there is anything you want to know
  - b. Ask to exchange phone numbers
  - c. Offers a wakeup call if the time is at night



*You have learned how to explain the facilities and amenities when escorting guests to the room. Here are some forms to formulate sentences. Study them well.*

## Demonstrative Pronouns

This/these

We use this (singular) and these (plural) to refer to something that is here / near.

e.g: **This is** your room (singular)

**These are** his suitcases (plural)

That/those

We use that (singular) and those (plural) to refer to something that is there / far

e.g: **That is** our swimming pool (singular)

**Those are** the towels (plural)



## LET'S SPEAK

*Task 5. Role-play the following situations with your partner, one taking the role of the porter and the other person taking the role of the guest*

Practice both offering help and responding to help



Pretend to be in front of an ATM looking confused



Pretend to be having difficulty moving luggage



Pretend to be an elderly gentleman limping to an elevator





## SUMMARY

*You have learned how to do porter service. It means you can provide good porter service. Fill in the blanks and let's see whether you still remember the lesson or not.*

Porter is .....

The responsibilities of Porter.....

Expressions used when to provide porter service

-----

-----

**Demonstrative Pronouns**

**This/These**

e.g This is .....

These are.....

**That/Those**

e.g That is.....

Those are.....

## REFLECTION

*How much did you learn from this unit? Checklist (√) what you can do or what needs more practice.*

Statements	Can-do	Need more practice
I can explain the meaning, responsibilities, and scope of work in Porter's service		
I can describe the work procedures of the Porter service		
I can provide porter service to guest		
I can pronounce the words in Unit 2 well		
I can make sentences using short forms		

## BIBLIOGRAPHY

- Amber. (2023). *Hotel Reservation*. Retrieved March 18, 2023, from Lingua.com: <https://lingua.com/english/reading/hotel-reservation/>
- Iswahyuni, D., & Sari, A. B. (2020). *English for Hotel Management*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- My.id, M. S. (2020, November 17). *Porter (Bell Boy) - Ruang Lingkup, Tugas dan Tanggung Jawab, Organisasi, Seksi Porter/ Concierge dan Jenis-jenis Barang Bawaan Tamu*. Retrieved March 21, 2023, from Materi SMK my.id: <https://www.materismk.my.id/2020/11/porter-bell-boy-ruang-lingkup-tugas-dan.html>
- Noviarini, L. (2022). *Modul Ajar Reservasi*. Singaraja: SMK N 1 Singaraja.
- Online, E. B. (n.d.). *Language for bellboys in the hotel (requesting for a bellman)*. Retrieved March 20, 2023, from English Bell Online.
- SanecoVision. (n.d.). *Hospitality Study – Hotel Concierge & Bellboy*. Retrieved March 19, 2023, from Hospitality Study: <https://hospitalitystudy.eu/hotel-concierge-bellboy/>
- Sederet.com. (2020, June 10). *Listening: Hotel Reservation / Booking Dialog*. Retrieved March 18, 2023, from Sederet.com: <https://www.sederet.com/tutorial/listening-hotel-reservation-booking-dialog/>
- Teahub. (n.d.). *Best Desktop & Mobile Wallpapers for Free Download*. Retrieved March 19, 2023, from Teahub: <https://www.teahub.io/>
- Wati, T. (n.d.). *Tugas dan tanggung jawab reservasi*. Retrieved April 7, 2023, from SMK BAHAGIA: <https://smkbahagia.sch.id/artikel/tugas-dan-tanggung-jawab-reservasi>
- WikiHow. (2021, December 21). *How to Make a Reservation*. Retrieved March 20, 2023, from WikiHow: <https://www.wikihow.com/Make-a-Reservation>

## ANSWER KEY

### UNIT 1

#### Task 1

1. Smensi Edotel
2. one night from Friday night until Sunday
3. A single room with no balcony
4. Any time after 3:00 p.m

#### Task 2

- Repeater Guest : Regular guests or guests who have come to stay at the hotel
- Reservation: One part of the front office department in charge of handling room reservations
- Amendment : Column changes in the reservation form
- Full plan: Room rates include three meals (breakfast, lunch, and dinner)
- Cancellation: Cancellation of room bookings by guests for certain reasons
- Airport rate: Special prices are given to airlines that are partners of the hotel
- Remark: Special requests by guests upon arrival at the hotel

#### Task 3

- Receptionist : ABC Hotel. How can I help you?
- Guest : Hello, I would like to book a room for two please.
- Receptionist : When is the date of the check-in?
- Guest : It will be on 25th of August.
- Receptionist : What kind of room do you want? We have a basic room and a deluxe room for two people.
- Guest : What is the difference between those two kinds?
- Receptionist : In basic room, there will be two single beds and a shower in the bathroom. Meanwhile, in deluxe room, there will be a king-sized bed along with a shower and a bathtub.
- Guest : How much is the deluxe room for two nights?
- Receptionist : For one night it's \$250, so it will be \$500 for two nights.
- Guest : That sounds good. I will book the deluxe room for two nights. Is breakfast included?
- Receptionist : Yes, sir. It is included two people. May I take your name for the booking?
- Guest : Of course. It's John Smith.
- Receptionist : Thank you very much, sir. We look forward to your stay here.



Guest : Have a nice day.

## UNIT 2

### Task 1

1. Greet guests with standard greetings
2. Invite guests to go to the lobby or reservation desk
3. While waiting for guests to register, place items in a secure area and take luggage tags and bellboy errand card
4. Receive the room key and guest card and write the guest's name on the luggage tag
5. Hang luggage tags on guest items
6. Direct guests to the room
7. Take advantage of the trip to the room by informing the facilities and services provided by the hotel
8. Knock on the door and enter the room, inviting guests to enter
9. Place guest luggage in its place
10. Describe the guest room and bathroom facilities
11. End by wishing guests a good rest
12. Exit the guest room, fill in the bellboy errand card, and return it to the bell captain

### Task 2

1. Small bags or often called shoulder bags, are usually used by mountain climbers =  
Traveling Bag
2. A bag that is usually used to carry important documents = Brief Case
3. Large suitcase with wheels or no wheels=Trunk
4. Medium or small-sized bag to carry a camera =Camera case
5. A bag used to carry golf sticks =Golf Bag
6. Bag/box used to store cosmetic equipment = Vanity/ Cosmetic Case
7. Clothes suitcase made of metal, cloth/plastic with wheels & retractable handle= Suite  
Case

### Task 4

Number	Answer
1	C
2	B
3	C
4	A
5	C
6	B

## Appendix. 18 Biography

### BIOGRAPHY



Juliarni Nalisaputri was born in Central Lombok on July 26, 2001. The researcher was born to a married couple, Mr. Mohamad Ali and Mrs. Baiq Nurhayati. The researcher was Indonesian and Muslim. Now The researcher's address was at Paok Dandak, Durian Village, Central Lombok Regency, West Nusa Tenggara Province. The researcher completed her basic education at MI Sirajul Huda Paok Dandak and graduated in 2013. Then The researcher continued at SMP Negeri 3 Kopang and graduated in 2016. In 2019, The researcher graduated from SMA Negeri 1 Praya Tengah, Department of MIPA and continued to S1 Study Program English Education at Ganesha University of Education. In 2023 The researcher has completed her final assignment entitled "Developing English Material for Front Office for 11th-Grade Students at SMK N 1 Singaraja."