

## Appendix 1 Thesis Supervisor Approval Letter

### THESIS SUPERVISOR APPROVAL LETTER

The undersigned below

Name : Nyoman Karina Wedhanti, S.Pd, M.Pd (as the 1<sup>st</sup> prospective supervisor)

NIP : 198204212008122003

and,

Name : Gede Mahendrayana, S.Pd., M.Pd. (as the 2<sup>nd</sup> Prospective supervisor)

NIP : 199007252015041002

confirm that we approve to guide the thesis submitted by:

Name : Ni Luh Dian Asyuni Pranika

NIM : 1912021171

Class : 7 D

Thesis title : "Developing English Learning Material for Students Vocational High School of Tourism Major in SMK Negeri 1 Amlapura"

We hope this letter can be used as the basis of thesis supervisor assignment by the department.

1<sup>st</sup> Prospective supervisor,



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

NIP. 198204212008122003

2<sup>nd</sup> Prospective supervisor



Gede Mahendrayana, S.Pd., M.Pd.

NIP. 199007252015041002

## Appendix 2 Research Permission Letter from Ganesha University of Education



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 : 123/UN48.7.1/DT/2023

17 Januari 2023

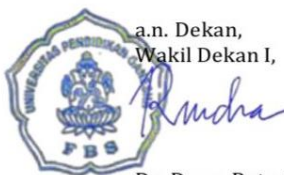
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Kepala SMK Negeri 1 Amlapura  
di Amlapura

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

Nama	: Ni Luh Dian Asyuni Pranika
NIM	: 1912021171
Jurusan	: Bahasa Asing
Program Studi	: Pendidikan Bahasa Inggris
Jenjang	: S1
Tahun Akademik	: 2022/2023
Judul	: DEVELOPING ENGLISH LEARNING MATERIALS OF FRONT OFFICE FOR TWELVE GRADE IN STUDENTS IN HOSPITALITY MAJOR AT SMK NEGERI 1 AMLAPURA.

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



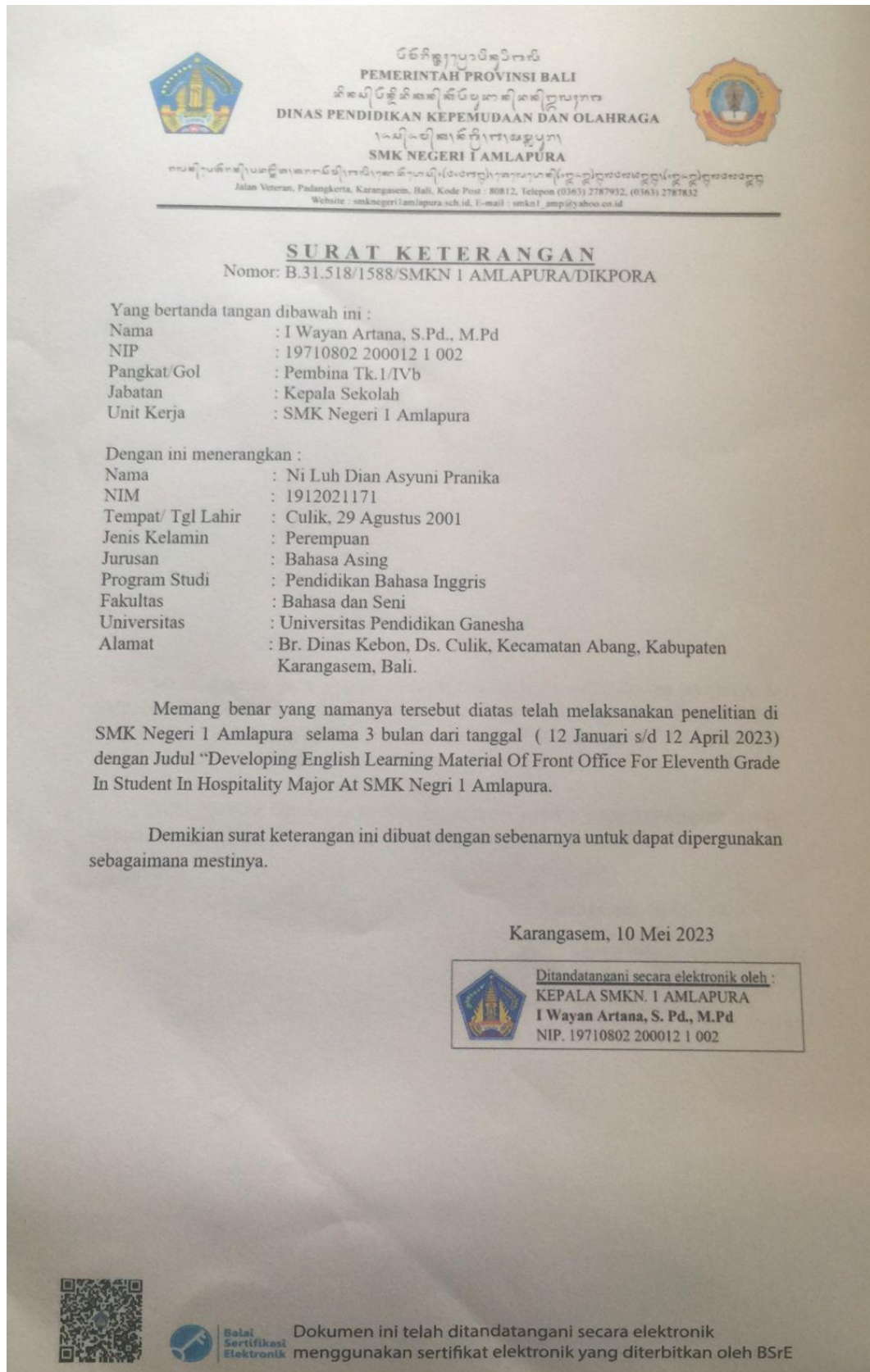
a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,

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 3 Research Permission Letter from SMK Negeri 1 Amlapura



## Appendix 4 Expert Judgment I

### THE QUALITY OF THE ENGLISH TEXTBOOK USED BY 11<sup>TH</sup> GRADE STUDENTS AT SMK NEGERI 1 AMLAPURA

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).				✓



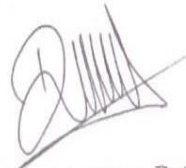
		The language used is at the right level for students' current English ability (Litz, 2005).			✓	
		The progression of grammar points and vocabulary items is appropriate (Litz, 2005)			✓	
		The grammar points are presented with brief and easy examples and explanations (Litz, 2005).				✓
		The language functions exemplify English that I/my students will be likely to use in the future (Litz, 2005)			✓	
5.	Subject and the 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).				✓



3. What is your suggestion for this unit?

The unit was good.

Singaraja, April 14<sup>th</sup>, 2023  
Front Office Teacher,



I Kadek Diana Putra, S.Par.  
NIP. 19970413 202012 1 004

## Appendix 5 Expert Judgment II

THE QUALITY OF THE ENGLISH TEXTBOOK USED BY 11<sup>TH</sup> GRADE STUDENTS  
AT SMK NEGERI 1 AMLAPURA

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 the 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)				✓
<b>SUM</b>					
<b>AVERAGE</b>					

1. What is your opinion about each unit?

---



---



---



---



---



---

2. What aspect should be revised on each unit?

---



---



---



---



---

3. What is your suggestion for this unit?

---

---

---

---

---

Singaraja, April 17<sup>th</sup>, 2023  
English Language Education Lecturer,



Kadek Sintya Dewi, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198803232015042004

## Appendix 6 Instruments Validation

- Expert Judge 1

### 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?	√	

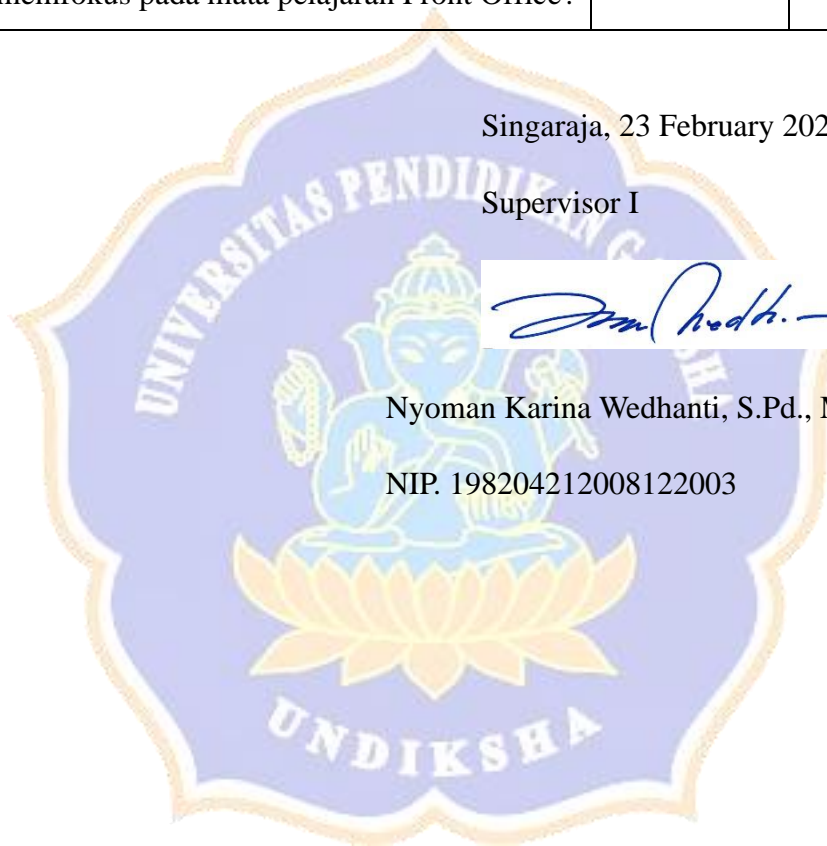
Singaraja, 23 February 2023

Supervisor I



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

NIP. 198204212008122003



## 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	√	

	<p>b. berkomunikasi secara tertulis dengan teman, dosen, rekan kerja atau atasan</p> <p>c. membaca berbagai macam jenis teks berbahasa Inggris</p> <p>d. lainnya(tuliskan)....</p>		
4	<p>Skill dan pengetahuan bahasa Inggris yang akan sering saya gunakan saat bekerja nanti adalah....</p> <p>a. listening</p> <p>b. speaking</p> <p>c. reading</p> <p>d. writing</p> <p>e. pronunciation</p> <p>f. vocabulary</p> <p>g. grammar</p> <p>h. lainnya (tuliskan)....</p>	√	
5	<p>Kemampuan bahasa Inggris saya secara umum berada pada tingkat....</p> <p>a. beginner (pemula), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari secara sederhana</p> <p>b. intermediate (menengah), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari dimanapun meskipun belum lancar.</p> <p>c. advanced (mahir), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi di semua situasi dengan lancar dan benar.</p>	√	
6	<p>Saya merasa kesulitan dalam komunikasi menggunakan Bahasa Inggris ketika....</p> <p>a. memahami ungkapan sehari-hari</p> <p>b. mengekspresikan ungkapan sehari-hari</p> <p>c. memahami teks yang dibaca</p> <p>d. mengungkapkan gagasan tertulis</p>	√	



	e. lainnya (tuliskan.)....		
7	<p>Dalam menunjang pekerjaan saya maupun pendidikan yang lebih tinggi nanti, seharusnya kemampuan Bahasa Inggris saya berada pada level....</p> <p>a. beginner (pemula), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari secara sederhana.</p> <p>b. intermediate (menengah), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari dimanapun meskipun belum lancar.</p> <p>c. advanced (mahir), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi di semua situasi dengan lancar dan benar.</p>	√	
8	<p>Secara umum, saya menginginkan pembelajaran bahasa Inggris yang dapat membuat saya....</p> <p>a. mampu menguasai grammar dengan baik</p> <p>b. mampu menguasai kosakata, arti, serta cara pengucapannya</p> <p>c. membedakan ungkapan formal dan informal</p> <p>d. lainnya (tuliskan)....</p>	√	
9	<p>Dari segi model, materi Bahasa Inggris yang saya inginkan adalah...</p> <p>a. di dalamnya terdapat banyak gambar</p> <p>b. hanya menyajikan teks-teks untuk dipelajari</p> <p>c. memiliki tampilan menarik dan colorful</p> <p>d. d. lainnya (tuliskan)</p>	√	
10	<p>Secara umum, tema yang saya inginkan ketika belajar listening, speaking, reading, dan writing adalah....</p> <p>a. kehidupan sehari-hari</p> <p>b. pendidikan</p>	√	

	<p>c. pemerintahan</p> <p>d. perikanan</p> <p>e. isu atau berita terkini</p> <p>f. lainnya (tuliskan.)....</p>		
11	<p>Tersedianya media dalam bentuk gambar untuk materi Bahasa Inggris menurut saya....</p> <p>a. sangat membantu</p> <p>b. tidak berpengaruh</p> <p>c. tidak membantu</p>	√	
12	<p>Dalam proses pembelajaran ketika saya menyimak (listening), bentuk teks yang saya inginkan sebagai input adalah....</p> <p>a. teks monolog dan dialog</p> <p>b. teks monolog dan dialog yang disertai gambar</p> <p>c. teks monolog dan dialog yang disertai kata-kata sulit</p> <p>d. materi autentik seperti koran, majalah, berita, lagu, film, dan lainnya.</p> <p>e. lainnya (tuliskan)...</p>	√	
13	<p>Panjang teks yang saya inginkan sebagai input kegiatan mendengarkan (listening) adalah.....</p> <p>a. &lt; 100 kata</p> <p>b. 100-150 kata</p> <p>c. 150-200 kata</p> <p>d. &gt; 200 kata</p> <p>e. Lainnya (tuliskan)...</p>	√	
14	<p>Kegiatan proses pembelajaran ketika saya mendengarkan (listening) materi bahasa Inggris, yang saya sukai adalah.....</p> <p>a.Saya menyukai ketika saya mengidentifikasi</p>	√	

	<p>informasi dalam monolog/dialog</p> <p>b. Saya menyukai ketika saya menjawab pertanyaan secara lisan</p> <p>c. Saya menyukai ketika saya menjawab pertanyaan secara tertulis</p> <p>d. Saya menyukai ketika saya mengidentifikasi ungkalan</p> <p>e. Saya menyukai ketika saya menentukan salah dan benar pada sebuah pernyataan</p> <p>f. lainnya (tuliskan)....</p>		
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</p>	√	

	<p>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, 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</p>	√	

	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	√	

	<p>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> <p>c. Kelompok kecil (4-6 orang)</p> <p>d. Kelompok besar (5 orang atau lebih)</p> <p>e. Lainnya (tuliskan)</p>	√	
25	<p>Dalam proses pembelajaran sebaiknya...</p> <p>a. Saya hanya mendengarkan penjelasan guru</p> <p>b. Saya mencatatat semua yang dijelaskan guru</p> <p>c. Saya ikut berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran</p> <p>d. Saya belajar sendiri dan mengerjakan soal dengan tenang</p> <p>e. Lainnya (tuliskan)</p>	√	
26	<p>Dalam proses pembelajaran guru sebaiknya...</p> <p>a. Guru sebaiknya menerangkan rumus dan meminta siswa mengerjakan latihan-latihan soal</p> <p>b. Guru sebaiknya memberikan teks untuk dibaca dan mengartikannya langsung bersama siswa</p> <p>c. Guru sebaiknya mengawasi kelas sambil mengontrol pekerjaan siswa dan memberi komentar</p> <p>d. Guru sebaiknya menuntun siswa dalam membahas teks yang telah di berikan</p> <p>e. lainnya (tuliskan)</p>	√	

Singaraja, 23 February 2023

Supervisor I



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

NIP. 198204212008122003



## Questionnaire of Likert-scale 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.	√	
	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, 23 February 2023

Supervisor I



Nyoman Karina Wedhanti, S.Pd.,

M.Pd

NIP. 198204212008122003



Expert Judge 2

### 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, 23 February 2023

Supervisor II



Gede Mahendrayana, S.Pd.,  
M.Pd

NIP. 199007252015041002



## 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,	√	

	<p>dosen, rekan kerja atau atasan</p> <p>b. berkomunikasi secara tertulis dengan teman, dosen, rekan kerja atau atasan</p> <p>c. membaca berbagai macam jenis teks berbahasa Inggris</p> <p>d. lainnya(tuliskan)....</p>		
4	<p>Skill dan pengetahuan bahasa Inggris yang akan sering saya gunakan saat bekerja nanti adalah....</p> <p>a. listening</p> <p>b. speaking</p> <p>c. reading</p> <p>d. writing</p> <p>e. pronunciation</p> <p>f. vocabulary</p> <p>g. grammar</p> <p>h. lainnya (tuliskan)....</p>	√	
5	<p>Kemampuan bahasa Inggris saya secara umum berada pada tingkat....</p> <p>a. beginner (pemula), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari secara sederhana</p> <p>b. intermediate (menengah), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari dimanapun meskipun belum lancar.</p> <p>c. advanced (mahir), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi di semua situasi dengan lancar dan benar.</p>	√	
6	<p>Saya merasa kesulitan dalam komunikasi menggunakan Bahasa Inggris ketika....</p> <p>a. memahami ungkapan sehari-hari</p> <p>b. mengekspresikan ungkapan sehari-hari</p> <p>c. memahami teks yang dibaca</p>	√	

	d. mengungkapkan gagasan tertulis e. lainnya (tuliskan)....		
7	<p>Dalam menunjang pekerjaan saya maupun pendidikan yang lebih tinggi nanti, seharusnya kemampuan</p> <p>Bahasa Inggris saya berada pada level....</p> <p>a. beginner (pemula), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari secara sederhana.</p> <p>b. intermediate (menengah), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk komunikasi sehari-hari dimanapun meskipun belum lancar.</p> <p>c. advanced (mahir), mampu menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi di semua situasi dengan lancar dan benar.</p>	√	
8	<p>Secara umum, saya menginginkan pembelajaran bahasa Inggris yang dapat membuat saya....</p> <p>a. mampu menguasai grammar dengan baik</p> <p>b. mampu menguasai kosakata, arti, serta cara pengucapannya</p> <p>c. membedakan ungkapan formal dan informal</p> <p>d. lainnya (tuliskan)....</p>	√	
9	<p>Dari segi model, materi Bahasa Inggris yang saya inginkan adalah...</p> <p>a. di dalamnya terdapat banyak gambar</p> <p>b. hanya menyajikan teks-teks untuk dipelajari</p> <p>c. memiliki tampilan menarik dan colorful</p> <p>d. d. lainnya (tuliskan)</p>	√	
10	<p>Secara umum, tema yang saya inginkan ketika belajar listening, speaking, reading, dan writing adalah....</p> <p>a. kehidupan sehari-hari</p>	√	

	<p>b. pendidikan</p> <p>c. pemerintahan</p> <p>d. perikanan</p> <p>e. isu atau berita terkini</p> <p>f. lainnya (tuliskan.)...</p>		
11	<p>Tersedianya media dalam bentuk gambar untuk materi Bahasa Inggris menurut saya....</p> <p>a. sangat membantu</p> <p>b. tidak berpengaruh</p> <p>c. tidak membantu</p>	√	
12	<p>Dalam proses pembelajaran ketika saya menyimak (listening), bentuk teks yang saya inginkan sebagai input adalah....</p> <p>a. teks monolog dan dialog</p> <p>b. teks monolog dan dialog yang disertai gambar</p> <p>c. teks monolog dan dialog yang disertai kata-kata sulit</p> <p>d. materi autentik seperti koran, majalah, berita, lagu, film, dan lainnya.</p> <p>e. lainnya (tuliskan)...</p>	√	
13	<p>Panjang teks yang saya inginkan sebagai input kegiatan mendengarkan (listening) adalah.....</p> <p>a. &lt; 100 kata</p> <p>b. 100-150 kata</p> <p>c. 150-200 kata</p> <p>d. &gt; 200 kata</p> <p>e. Lainnya (tuliskan)...</p>	√	
14	<p>Kegiatan proses pembelajaran ketika saya mendengarkan (listening) materi bahasa Inggris, yang saya sukai adalah.....</p>	√	



	<p>a.Saya menyukai ketika saya mengidentifikasi informasi dalam monolog/dialog</p> <p>b. Saya menyukai ketika saya menjawab pertanyaan secara lisan</p> <p>c. Saya menyukai ketika saya menjawab pertanyaan secara tertulis</p> <p>d. Saya menyukai ketika saya mengidentifikasi ungkalan</p> <p>e. Saya menyukai ketika saya menentukan salah dan benar pada sebuah pernyataan</p> <p>f. lainnya (tuliskan)....</p>		
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, 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</p>	√	

	<p>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> <p>c. Kelompok kecil (4-6 orang)</p> <p>d. Kelompok besar (5 orang atau lebih)</p> <p>e. Lainnya (tuliskan)</p>	√	
25	<p>Dalam proses pembelajaran sebaiknya...</p> <p>a. Saya hanya mendengarkan penjelasan guru</p> <p>b. Saya mencatat semua yang dijelaskan guru</p> <p>c. Saya ikut berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran</p> <p>d. Saya belajar sendiri dan mengerjakan soal dengan tenang</p> <p>e. Lainnya (tuliskan)</p>	√	
26	<p>Dalam proses pembelajaran guru sebaiknya...</p> <p>a. Guru sebaiknya menerangkan rumus dan meminta siswa mengerjakan latihan-latihan soal</p> <p>b. Guru sebaiknya memberikan teks untuk dibaca dan mengartikannya langsung bersama siswa</p> <p>c. Guru sebaiknya mengawasi kelas sambil mengontrol pekerjaan siswa dan memberi komentar</p> <p>d. Guru sebaiknya menuntun siswa dalam membahas teks yang telah di berikan</p> <p>e. lainnya (tuliskan)</p>	√	

Singaraja, 23 February 2023

Supervisor II



Gede Mahendrayana, S.Pd., M.Pd

NIP. 199007252015041002



## Questionnaire of Likert-scale 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.	√	
	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, 23 February 2023

Supervisor II



Gede Mahendrayana, S.Pd., M.Pd

NIP. 199007252015041002



## Appendix 7 The Result of Interview

No.	Questions	Answers
1.	Apakah Ibu dapat memperoleh bahan ajar secara tidak terbatas?	Guru menjawab bahwa di SMK Negeri 1 Amlapura ada bahan ajar yang disampaikan oleh guru untuk setiap mata pelajaran. Jadi, bahan ajar menjadi tanggung jawab masing-masing guru dimana bahan ajar tersebut dapat dicari dari media internet
2.	Apakah Ibu memiliki kesulitan untuk mendapatkan sumber belajar di atas, apakah sudah memiliki solusi terkait kesulitan tersebut?	Guru menjawab bahwa selama ini tidak ada kendala atau kesulitan karena guru juga mencari berbagai sumber lain yang dapat membantu menyempurnakan bahan ajar yang digunakan dalam pengajaran.
3.	Apakah Ibu merasa cukup percaya diri bahwa materi atau metode yang digunakan dalam pembelajaran sudah dapat menarik minat siswa?	Guru menjawab bahwa materi dan metode dalam pembelajaran sudah mampu menarik minat belajar siswa. Seperti memberikan materi teori dan praktek yang baik dan dapat menarik minat belajar siswa karena pada mata pelajaran front office guru menggunakan metode yang luwes atau kejadian nyata untuk menarik minat belajar siswa
4.	Apakah menurut Ibu buku ajar Front Office diperlukan?	Guru menjawab bahwa buku teks sangat diperlukan, dan perlu dikembangkan menjadi buku teks yang sempurna agar guru bisa lebih mudah untuk dapat mengimplementasikannya kepada

		siswanya.
5.	Apakah menurut Ibu, materi yang disajikan dalam buku ajar selama ini sudah memenuhi kebutuhan Ibu?	Guru menjawab bahwa materi yang diberikan dalam bahan ajar sudah cukup namun perlu ditambahkan seperti gambar visual yang bisa dicari di internet.
6.	Apakah bahan ajar yang Ibu gunakan sudah menyajikan contoh percakapan yang menggunakan kondisi yang sama seperti yang aslinya?	Guru menjawab Ya, bahan ajar sudah menggunakan percakapan yang sama seperti aslinya atau yang sebenarnya terjadi.
7.	Apakah bahan ajar yang telah Ibu gunakan selama ini apakah sudah menyajikan gambar yang terkait dengan Front Office?	Guru menjawab bahwa bahan ajar yang digunakan sudah menyajikan gambar-gambar terkait materi front office dengan mengambil materi dari buku dan berkreasi dengan media Canva dan PPT.
8.	Apakah bahan ajar yang selama ini telah Bapak/Ibu gunakan sudah menyajikan beberapa latihan soal yang bervariasi untuk siswa?	Guru menjawab bahwa bahan ajar yang digunakan telah menyajikan varian soal yang diambil dari buku dan kejadian nyata. Tidak hanya itu, soal-soal yang diberikan guru kepada siswa juga diberikan melalui media quizziz.
9.	Apakah tingkat keberhasilan dalam pembelajaran mata pelajaran Front Office sudah memuaskan bagi Ibu?	Guru menjawab tingkat keberhasilan pembelajaran Front Office cukup memuaskan karena ada beberapa teknik pembelajaran yang diberikan. Selain itu, guru selalu memberikan nilai tambah kepada siswa yang aktif di kelas
10.	Apakah buku yang Ibu gunakan telah	Guru menjawab bahwa buku yang

	memfokus pada mata pelajaran Front Office?	digunakan sudah fokus pada mata pelajaran front office. Dalam artian apa yang disampaikan sudah sesuai, namun masih perlu adanya pengembangan terkait situasi dunia industri perhotelan yang semakin maju.
--	--	--



## Appendix 8 Document Analysis

### SILABUS

Nama Sekolah : SMK Negeri 1 Amlapura  
Program Keahlian : Perhotelan  
Mata Pelajaran : *Front Office*  
Kelas/ Semester : XI/ I (Satu)  
Tahun Pelajaran : 2022/ 2023  
Durasi : 28 X 45 Menit

#### Kompetensi Inti (KI)

KI-3 (Pengetahuan) : Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Akomodasi Perhotelan pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.

KI-4 (Keterampilan) : Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Akomodasi Perhotelan. Menampilkan kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja.

Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dansolutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di

sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.



Kompetensi Dasar	Indikator Pencapaian Kompetensi	Materi Pokok	JP	Kegiatan Pembelajaran	Penilaian	Sumber Belajar
<p>3.3. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon</p> <p>4.3. Membuat panggilan telepon</p>	<p>3.3.1. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon</p> <p>3.3.2. Melakukan tata cara membuat panggilan telepon</p> <p>4.3.1. Membuat panggilan telepon</p> <p>4.3.2. Melayani panggilan telepon</p>	<p>Tata cara membuat panggilan telepon</p>	<p>JP</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mengamati</b> Tayangan atau simulasi terkait materi tata cara membuat panggilan telepon</li> <li>• <b>Menanya</b> Mengajukan pertanyaan terkait tayangan atau simulasi atau hal-hal yang berhubungan dengan tata cara membuat panggilan telepon</li> <li>• <b>Mengumpulkan informasi</b> Mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tata cara membuat panggilan telepon</li> <li>• <b>Mengeksplorasi/Mengasosiasi</b> Melalui analisis data, mengumpulkan, menyimpulkan prinsip-prinsip tata cara membuat panggilan telepon</li> <li>• <b>Mengkomunikasikan</b> Mengkomunikasikan prinsip-prinsip tata cara membuat panggilan telepon</li> </ul>	<p><b>Pengetahuan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tes tertulis</li> <li>• Tes lisan</li> </ul> <p><b>Keterampilan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penilaian unjuk kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modul</li> <li>• Buku Pedoman Spesifikasi Pabrik</li> <li>• Internet</li> </ul>

# Rencana Pelaksanaan Pembelajaran



PEMERINTAH PROVINSI BALI  
 DINAS PENDIDIKAN KEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
 SMK NEGERI 1 AMLAPURA



Jalan Veteran, Padangkuta, Karangasem, Bali, Kode Pos : 80812, Telpax : (0361) 278702, (0361) 278702  
 Website : smkn1aamlapura.sch.id, Email : smkn1aamlapura@bali.go.id

## RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

Nama Sekolah : SMK Negeri 1 Amlapura  
 Program Keahlian : Perhotelan  
 Mata Pelajaran : Front Office  
 Kelas/ Semester : XI/ I (Satu)  
 Tahun Pelajaran : 2022/ 2023  
 Durasi : 28 X 45 Menit

### A. Kompetensi Inti

KI-3 (Pengetahuan):	Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Akomodasi Perhotelan. Pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.
KI-4 (Keterampilan):	Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Akomodasi Perhotelan. Menampilkan kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja.  Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.  Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.



PEMERINTAH PROVINSI BALI  
 DINAS PENDIDIKAN KEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
 SMK NEGERI 1 AMLAPURA



Jalan Veteran, Padangkuta, Karangasem, Bali, Kode Pos : 80812, Telpax : (0361) 278702, (0361) 278702  
 Website : smkn1aamlapura.sch.id, Email : smkn1aamlapura@bali.go.id

### B. Kompetensi Dasar dan Indikator Pencapaian Kompetensi

Kompetensi Dasar	Indikator Pencapaian Kompetensi
3.3 Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	3.3.1. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon 3.3.2. Melakukan tata cara membuat panggilan telepon
4.3 Membuat panggilan telepon	4.3.1. Membuat panggilan telepon 4.3.2. Melayani panggilan telepon

### C. Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti proses pembelajaran:

1. Peserta didik dapat Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon
2. Peserta didik dapat Melakukan tata cara membuat panggilan telepon
3. Peserta didik dapat Membuat panggilan telepon
4. Peserta didik dapat Melayani panggilan telepon

### D. Materi Pembelajaran

Tata cara membuat panggilan telepon

### E. Pendekatan, Metode dan Model Pembelajaran

1. Pendekatan : Saintifik
2. Metode : Diskusi, Tanya Jawab, Demontasi, Praktek dan Pemegasaan
3. Model : *Problem Based Learning*

### F. Alat dan Media Pembelajaran

1. Vidio Pembelajaran.
2. Slide Powerpoint.
3. LCD Proyektor.

### G. Sumber Belajar

1. *Hand Out*
2. Internet

### A. Langkah Pembelajaran

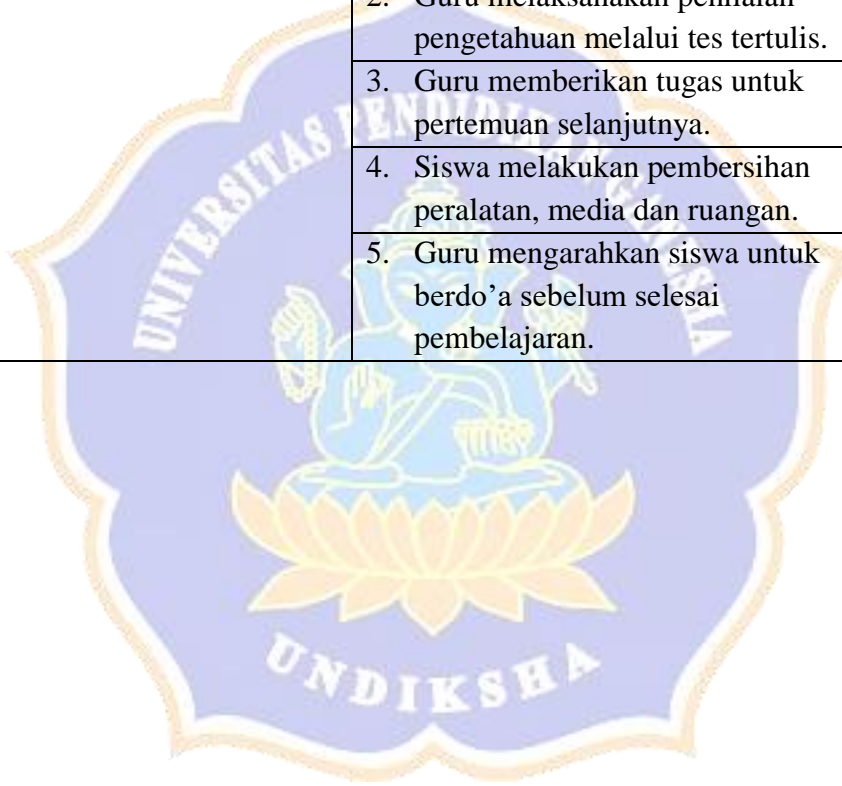
Tahap pembelajaran	Sintaks Model Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran	Langkah Saintifik					Waktu
			M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	
<b>Pendahuluan</b>		1. Melakukan pembukaan dengan salam pembuka dan berdoa untuk memulai pembelajaran						
		2. Memeriksa kehadiran peserta didik sebagai sikap disiplin						
		3. Menyiapkan fisik dan psikis peserta didik dalam mengawali kegiatan pembelajaran.						
		4. Memberikan gambaran tentang manfaat mempelajari pelajaran yang akan dipelajari.						
		5. Menyampaikan tujuan pembelajaran pada pertemuan yang berlangsung						
		6. Mengaitkan materi pembelajaran yang akan dilakukan dengan pengalaman peserta didik dengan Materi sebelumnya,						
		7. Guru menyampaikan tatacara sistem penilaian dalam belajar.						



<b>Inti</b>	Stimulus	1. Guru menampilkan tayangan tentang tata cara membuat panggilan telepon						
		2. Siswa mengamati dan memahami tayangan tentang tata cara membuat panggilan telepon						
	Identifikasi masalah	3. Siswa mengamati dan memahami tayangan tentang tata cara membuat panggilan telepon						
		4. Guru menanyakan maksud dari tayangan tentang tata cara membuat panggilan telepon						
		5. Siswa secara berkelompok mendiskusikan tentang tata cara membuat panggilan telepon						
	Pengumpulan data	1. Guru meminta siswa mengali informasi tentang tata cara membuat panggilan telepon						
		2. Siswa menggali informasi tentang tata cara membuat panggilan telepon						

	Pembuktian	1. Guru memberikan beberapa pertanyaan yang berkenaan tentang tata cara membuat panggilan telepon						
		2. Siswa menjawab dan mendiskusikan pertanyaan yang diberikan guru secara berkelompok.						
	Menarik kesimpulan	1. Siswa menyajikan dalam bentuk hasil diskusi kelompok tentang tata cara membuat panggilan telepon						
		2. Siswa lain memberikan tanggapan terhadap presentasi kelompok mengenai tata cara membuat panggilan telepon						
		3. Siswa menerima tanggapan dari siswa lain dan guru						
		4. Siswa menyimpulkan materi tentang tata cara membuat panggilan telepon						

<b>Penutup</b>		1. Guru menyimpulkan pelajaran yang sudah dibahas						
		2. Guru melaksanakan penilaian pengetahuan melalui tes tertulis.						
		3. Guru memberikan tugas untuk pertemuan selanjutnya.						
		4. Siswa melakukan pembersihan peralatan, media dan ruangan.						
		5. Guru mengarahkan siswa untuk berdo'a sebelum selesai pembelajaran.						



**B. penilaian Pembelajaran**

a. Teknik : Non Test dan Test

b. Bentuk:

- Penilaian pengetahuan (Terlampir)
- Penilaian keterampilan (Terlampir)

Disahkan Oleh Kepala Sekolah,	Diperiksa Oleh : Waka Kurikulum,	Amlapura, Juni 2022 Guru Mata Pelajaran,
<p><b><u>I Wayan Artana, S.Pd.,</u></b> <b><u>M.Pd.</u></b> <b>NIP. 19710802 200012 1 002</b></p>	<p><b><u>I Gede Darsa utama, S.Pd.</u></b> <b>NIP. 19770507 200701 1 034</b></p>	<p><b><u>I Kadek Diana Putra, S.Par.</u></b> <b>NIP. 199704132020121004</b></p>



### A. Penilaian Pengetahuan

Nama Sekolah : SMK Negeri 1 Amlapura  
Program Keahlian : Perhotelan  
Mata Pelajaran : *Front Office*

Kompetensi Dasar	IPK	Materi	Indikator Soal	Bentuk Soal	No Soal
3.3. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	3.3.1. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	1. Siswa dapat Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	PG	1
	3.3.2. Melakukan tata cara membuat panggilan telepon		2. Siswa dapat Melakukan tata cara membuat panggilan telepon	PG	2

#### Instrumen Soal Pengetahuan :

No	Soal	Kunci Jawaban	Skor
1			
2			

## B. Penilaian Keterampilan

Nama Sekolah : SMK Negeri 1 Limboto  
Program Keahlian : Perhotelan & Jasa Pariwisata  
Kompetensi Keahlian : Akomodasi Perhotelan  
Mata Pelajaran : Front Office

Kompetensi Dasar	IPK	Materi	Indikator Soal	Bentuk Soal	No Soal
4.3. Membuat panggilan telepon	4.3.1. Membuat panggilan telepon 4.3.2. Melayani panggilan telepon	Membuat panggilan telepon	1. Siswa dapat Membuat panggilan telepon 2. Siswa dapat Melayani panggilan telepon	Tes Praktek Tes Praktek	1 2



No	Komponen/Sub Komponen Penilaian	Indikator	Skor	
1	<b>Persiapan Kerja</b>			
		a. Penggunaan alat dan bahan	Penggunaan alat dan bahan sesuai prosedur	91 - 100
			Penggunaan alat dan bahan kurang sesuai prosedur	80 - 90
	Penggunaan alat dan bahan tidak sesuai prosedur		70 - 79	
	b. Ketersediaan alat dan bahan	Ketersediaan alat dan bahan lengkap	91 - 100	
		Ketersediaan alat dan bahan cukup lengkap	80 - 90	
Ketersediaan alat dan bahan kurang lengkap		70 - 79		
2	<b>Proses dan Hasil Kerja</b>			
		a. Kemampuan Membuat panggilan telepon	Kemampuan Membuat panggilan telepon tinggi	91 - 100
			Kemampuan Membuat panggilan telepon cukup	80 - 90
	Kemampuan Membuat panggilan telepon kurang		70 - 79	
	b. Kemampuan Melayani panggilan telepon	Kemampuan Melayani panggilan telepon tinggi	91 - 100	
		Kemampuan Melayani panggilan telepon cukup	80 - 90	
		Kemampuan Melayani panggilan telepon kurang	70 - 79	
	c. Kemampuan mendapatkan informasi	Kemampuan mendapatkan informasi lengkap	91 - 100	
		Kemampuan mendapatkan informasi cukup lengkap	80 - 90	
		Kemampuan mendapatkan informasi kurang lengkap	70 - 79	
	d. Kemampuan dalam bekerja	Kemampuan dalam bekerja tepat	91 - 100	
		Kemampuan dalam bekerja cukup tepat	80 - 90	
		Kemampuan dalam bekerja kurang tepat	70 - 79	
	e. Laporan	Hasil Laporan disusun rapih	91 - 100	
		Hasil Laporan disusun cukup rapih	80 - 90	
		Hasil Laporan disusun kurang rapih	70 - 79	
	3	<b>Sikap kerja</b>		
			a. Keterampilan dalam bekerja	Bekerja dengan terampil
Bekerja dengan cukup terampil				80 - 90
Bekerja dengan kurang terampil		70 - 79		
b. Kedisiplinan dalam	Bekerja dengan disiplin	91 - 100		

No	Komponen/Sub Komponen Penilaian	Indikator	Skor
	bekerja	Bekerja dengan cukup disiplin	80 - 90
		Bekerja dengan kurang disiplin	70 - 79
	c. Tanggung jawab dalam bekerja	Bertanggung jawab	91 - 100
		Cukup bertanggung jawab	80 - 90
		Kurang bertanggung jawab	70 - 79
	d. Konsentrasi dalam bekerja	Bekerja dengan konsentrasi	91 - 100
		Bekerja dengan cukup konsentrasi	80 - 90
		Bekerja dengan kurang konsentrasi	70 - 79
	<b>4</b>	<b>Waktu</b>	
Penyelesaian pekerjaan		Selesai sebelum waktu berakhir	91 - 100
		Selesai tepat waktu	80 - 90
		Selesai setelah waktu berakhir	70 - 79

**Pengolahan Nilai Keterampilan :**

	Nilai Praktik(NP)				
	Persiapan	Proses dan Hasil Kerja	Sikap Kerja	Waktu	Σ NK
	1	2	3	5	6
Skor Perolehan					
Skor Maksimal					
Bobot	10%	60%	20%	10%	
NK					

Keterangan:

- **Skor Perolehan** merupakan penjumlahan skor per komponen penilaian
- **Skor Maksimal** merupakan skor maksimal per komponen penilaian
- **Bobot** diisi dengan persentase setiap komponen. Besarnya persentase dari setiap komponen ditetapkan secara proposional sesuai karakteristik kompetensi keahlian. Total bobot untuk komponen penilaian adalah 100
- **NK = Nilai Komponen** merupakan perkalian dari skor perolehan dengan bobot dibagi skor maksimal

$$NK = \frac{\sum \text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times \text{Bobot}$$

- **NP = Nilai Praktik** merupakan penjumlahan dari NK



**Penjabaran KI, KD, Indikator dan Tujuan Pembelajaran  
Mata Pelajaran : Front Office**

K.I 3 (Pengetahuan)	Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Akomodasi Perhotelan. Pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.
------------------------	--

Kompetensi Dasar	IPK	Tujuan Pembelajaran	Materi Pembelajaran
3.3. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	3.3. 1 Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon  3.3. 2 Melakukan tata cara membuat panggilan telepon	Setelah mengikuti proses pembelajaran: 1. Peserta didik dapat Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon  2. Peserta didik dapat Melakukan tata cara membuat panggilan telepon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tata cara membuat panggilan telepon</li> </ul>

<p>K.I 4 (Keterampilan)</p>	<p>Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Akomodasi Perhotelan. Menampilkan kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja.</p> <p>Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.</p> <p>Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.</p>
---------------------------------	--

Kompetensi Dasar	IPK	Tujuan Pembelajaran	Materi Pembelajaran
4.3. Membuat panggilan telepon	4.3.1. Membuat panggilan telepon 4.3.2. Melayani panggilan telepon	Setelah mengikuti proses pembelajaran: 1. Peserta didik dapat Membuat panggilan telepon 2. Peserta didik dapat Melayani panggilan telepon	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tata cara membuat panggilan telepon</li> </ul>

**Analisis SKL, KI dan KD**  
**Mata Pelajaran : Front Office**

<b>KOMPETENSI INTI 3 (PENGETAHUAN)</b>	<b>KOMPETENSI INTI 4 (KETERAMPILAN)</b>	<b>ANALISIS DAN REKOMENDASI KI</b>
1	2	3
<p>3. Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Akomodasi Perhotelan. Pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.</p>	<p>4. Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Akomodasi Perhotelan. Menampilkan kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja.</p> <p>Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.</p> <p>Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.</p>	<p>KI-3 pengetahuan dan KI-4 keterampilan; adalah untuk program pendidikan 3 tahun</p> <p>KI-3 dan KI-4 tersebut sesuai menjadi rujukan KD-KD mata pelajaranAa Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan (3 Tahun)</p>

KOMPETENSI DASAR PENGETAHUAN (KD dari KI-3)	KOMPETENSI DASAR KETERAMPILAN (KD dari KI-4)	Analisis KD-3	Rekomendasi KD-3	Analisis KD-4	Rekomendasi KD-4	Rekomendasi KD-KD pada Mapel
		Tingkat Dimensi Kognitif dan Bentuk Dimensi Pengetahuan	Kesesuaian Dimensi Kognitif dengan Bentuk Pengetahuan	Bentuk Taksonomi dan Tingkat Taksonomi	Kesetaraan Taksonomi KD-dari KI-3 dg KD dari KI-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketercapaian Dimensi Kognitif dan Bentuk Pengetahuan semua KD-3 dalam Mata Pelajaran</li> <li>Ketercapaian Taksonomi semua KD-4 dalam Mata Pelajaran</li> </ul>
1	2	3	4	5	6	7
3.3. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	4.3. Membuat panggilan telepon	Tingkat dimensi kognitif adalah <b>Menganalisis</b> (C2) dan bentuk dimensi pengetahuan adalah metakognif	<b>Menganalisis</b> (C2) sudah sesuai dengan pengetahuan metakognitif	<b>Memeriksa</b> termasuk keterampilan konkret dan tingkatannya adalah presisi (P2)	KD <b>Menganalisis</b> (C2) sudah setara dengan KD memperbaiki (P2)	KD-3 dari KD-KD pengetahuan mata pelajaranAa sudah memenuhi dimensi kognitif tuntutan KI-3 yaitu memahami, menerapkan, menganalisis dan mengevaluasi, bentuk pengetahuan KD-3 linier dengan KD-4.

**Analisis Keterkaitan KD, Indikator Pencapaian Kompetensi, Tujuan Pembelajaran, dan Materi Pembelajaran.**

**KD Pengetahuan**

<b>Kompetensi Dasar</b>	<b>IPK</b>	<b>Tujuan Pembelajaran</b>	<b>Materi Pembelajaran</b>
3.3. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	3.3.1. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	Peserta didik dapat Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	1. Tata cara membuat panggilan telepon
	3.3.2. Melakukan tata cara membuat panggilan telepon	Peserta didik dapat Melakukan tata cara membuat panggilan telepon	

**KD Keterampilan**

<b>Kompetensi Dasar</b>	<b>IPK</b>	<b>Tujuan Pembelajaran</b>	<b>Materi Pembelajaran</b>
4.3. Membuat panggilan telepon	4.3.1. Membuat panggilan telepon	Peserta didik dapat Membuat panggilan telepon	1. Tata cara membuat panggilan telepon
	4.3.2. Melayani panggilan telepon	Peserta didik dapat Melayani panggilan telepon	

## PENENTUAN MODEL PEMBELAJARAN

Mata Pelajaran : Front Office

No.	Kompetensi Dasar	Analisis KD	Model Pembelajaran
	3.3. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	KD 3.3 Menitik beratkan pada pembentukan pengetahuan prosedural dan metakognitif	Model Pembelajaran yang digunakan adalah <i>Problem Based Learning</i>
	4.3. Membuat panggilan telepon	KD 4.3 Pernyataan pada taksonomi keterampilan kongkret pada tingkatan presisi (P2).	



**Matrik Perancah Pemaduan *Sintaksis* Model Pembelajaran *Problem Based Learning*  
dan Pendekatan *Saintifik* Pada Mapel Front Office**

<b>KI 3</b>	Memahami, menerapkan, menganalisis, dan mengevaluasi tentang pengetahuan faktual, konseptual, operasional dasar, dan metakognitif sesuai dengan bidang dan lingkup kerja Akomodasi Perhotelan. Pada tingkat teknis, spesifik, detil, dan kompleks, berkenaan dengan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam konteks pengembangan potensi diri sebagai bagian dari keluarga, sekolah, dunia kerja, warga masyarakat nasional, regional, dan internasional.
<b>KI 4</b>	<p>Melaksanakan tugas spesifik dengan menggunakan alat, informasi, dan prosedur kerja yang lazim dilakukan serta memecahkan masalah sesuai dengan bidang kerja Akomodasi Perhotelan. Menampilkan kinerja di bawah bimbingan dengan mutu dan kuantitas yang terukur sesuai dengan standar kompetensi kerja.</p> <p>Menunjukkan keterampilan menalar, mengolah, dan menyaji secara efektif, kreatif, produktif, kritis, mandiri, kolaboratif, komunikatif, dan solutif dalam ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.</p> <p>Menunjukkan keterampilan mempersepsi, kesiapan, meniru, membiasakan, gerak mahir, menjadikan gerak alami dalam ranah konkret terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah, serta mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.</p>

Kompetensi Dasar	IPK	Sintaksis model <i>Problem Solving Learning</i>	Pendekatan Saintifik				
			Mengamati	Menanya	Mengumpulkan Informasi	Menalar	Mengkomunikasikan
3.3. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	3.3.1. Menerapkan tata cara membuat panggilan telepon	Merumuskan uraian masalah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guru meminta peserta didik untuk mengamati tanyangan video tata cara membuat panggilan telepon</li> <li>- Guru meminta peserta didik untuk mengamati dan memahami slide powerpoint tata cara</li> </ul>				



Kompetensi Dasar	IPK	Sintaksis model <i>Problem Solving Learning</i>	Pendekatan Saintifik				
			Mengamati	Menanya	Mengumpulkan Informasi	Menalar	Mengkomunikasikan
			membuat panggilan telepon				
	3.3.2. Melakukan tata cara membuat panggilan telepon	Mengembangkan Kemungkinan penyebab		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guru menugaskan siswa menentukan kerusakan pada tata cara membuat panggilan telepon</li> <li>- Siswa mendiskusikan cara pemeriksaan pada tata cara membuat panggilan</li> </ul>			

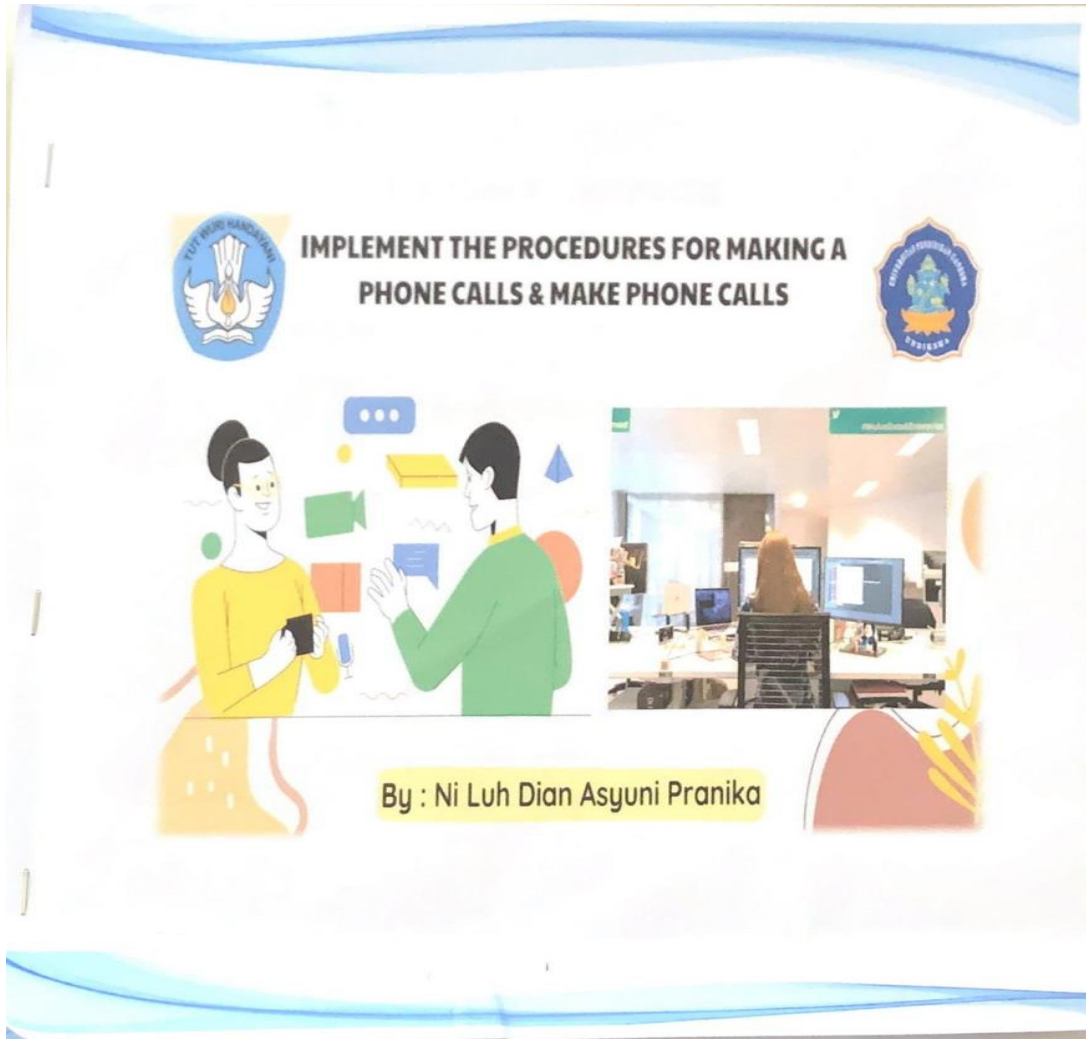
Kompetensi Dasar	IPK	Sintaksis model <i>Problem Solving Learning</i>	Pendekatan Saintifik				
			Mengamati	Menanya	Mengumpulkan Informasi	Menalar	Mengkomunikasikan
				telepon			
4.3. Membuat panggilan telepon	4.3.1. Membuat panggilan telepon	Mengetes penyebab atau proses diagnosa			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guru menugaskan siswa melakukan pemeriksaan pada tata cara membuat panggilan telepon</li> <li>- Guru menugaskan siswa melakukan perawatan</li> </ul>		

Kompetensi Dasar	IPK	Sintaksis model <i>Problem Solving Learning</i>	Pendekatan Saintifik				
			Mengamati	Menanya	Mengumpulkan Informasi	Menalar	Mengkomunikasikan
					tata cara membuat panggilan telepon - Guru mengawasi dan menilai pelaksanaan perawatan tata cara membuat panggilan telepon		
	4.3.2. Melayani panggilan telepon	Mengevaluasi			- Guru menugaskan siswa mencatat hasil perawatan tata cara	- Guru menugaskan siswa untuk memeriksa ulang hasil perawatan tata cara	- Guru menugaskan siswa untuk membuat laporan hasil pemeriksaan dan perawatan tata cara membuat

Kompetensi Dasar	IPK	Sintaksis model <i>Problem Solving Learning</i>	Pendekatan Saintifik				
			Mengamati	Menanya	Mengumpulkan Informasi	Menalar	Mengkomunikasikan
					membuat panggilan telepon	membuat panggilan telepon	panggilan telepon - Siswa membuat laporan



**Appendix 9 The Product of The Research**



# FRONT OFFICE

IMPLEMENT THE PROCEDURES FOR MAKING A PHONE CALLS

&

MAKE PHONE CALLS

11 GRADE

SMK NEGERI 1 AMLAPURA

## Table of Contents

<b>Cover</b> .....	<b>1</b>
<b>Table of contents</b> .....	<b>2</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
1.1.Short Description .....	3
1.2.Study Guide .....	3
<b>Unit 1</b> .....	<b>4</b>
Learning Objective.....	5
Input .....	5
Content focus.....	6
Language focus .....	10
Assignment .....	14
<b>Unit 2</b> .....	<b>17</b>
Learning objective.....	18
Input .....	18
Content focus .....	19
Language focus .....	21
Assignment .....	24
<b>References</b> .....	<b>26</b>

## INTRODUCTION

### 1.1.Short Description

Hotel is a building, or company that will provide a service. Generally, the services offered by hotels are in the form of lodging. A hotel is a place where everyone can stay or stay for a while. However, there are many more services that can be offered by a hotel such as offering food and drinks, laundry, etc. Hotels as businesses in the service industry require a fast and easy communication system in booking rooms, providing information and other needs of tourists. By telephone, communication can take place both from potential customers to hotels and between hotels and potential customers such as travel agencies, transportation companies, airlines, as well as between guests and guests staying at the hotel. Therefore, communicating properly and correctly is important and much needed in a hotel. One of the means used in communicating is a cell phone or telephone operator. Telephone Operator is one of the sections in the Hotel Front Office which has the same position as information officers, receptionists, room reservations, goods service and front office cashiers. In hotels, telephone facilities are the main key as a business support. Therefore, the handling of communication systems and services in hotels is carried out by a special section known as a telephone operator. A telephone operator must be able to uphold the company's image and contribute to improving the hotel's image in the eyes of guests. The guest impression can be started from a telephone conversation.

### 1.2.Study Guide

In the teaching materials for applying telephone calls and making telephone calls, students will learn some material which is divided into two meetings, namely Meeting on how to Implement the procedure for making telephone calls and Do the procedure for making a telephone. Where at each meeting a case study is presented in a discussion forum that must be completed and evaluation materials are provided in the form of formative tests and instruments for practical activities.



**Implement the procedure for making telephone calls**



*Adapted from Canva*

**Unit 1**

### A. Learning Objectives

After following the learning process students are expected to be able to:

- implement procedures for making phone calls
- Perform procedures for making phone calls

### B. Input



*adapted from Canva.*

1. What do you see from the picture above?
2. Write 50-100 words about the picture above!

Good luck ☺

## CONTENT FOCUS

This section consists of two parts, the first part explains the meaning of phone calls, the second part about procedures for making phone calls.

### A. What is the meaning of phone calls ?



*adapted from Canva*

The telephone is a communication tool that is used as a medium for delivering spoken messages, especially in the form of conversations. The telephone was first discovered by Alexander Graham Bell (1847-1922). At first it was just a fad for children who could invent a communication tool in the form of a telephone. Technological developments also make cell phones more modern. Several types are divided into 3 categories according to capacity, scope and placement. The application of calling is called calling is conversing (calling by telephone with a specific purpose). Telephone politeness is a form of communication that is carried out in an appropriate way through telephone media. The ultimate goal of telephone politeness is to impress or a positive image of the company. When making phone calls, you must pay attention to ethics. Telephone etiquette must be practiced by all hotel employees, from clerks to supervisors, heads of departments, and general managers. All must submit a telephone courtesy request.

## B. How to make a phone calls ?

There are several ways to do in making phone calls. Below is an example.

### 1. Before call

- Prepare the phone number to call, don't pick up the phone before you are absolutely sure the phone number to call already exists.
- Determine the name of the person, clearly state the name of the person to be contacted (position/title and what part)
- Always prepare a notebook to record the results of the conversation or to write down the main points of the conversation.
- Make a plan, What do you want to say, to whom do you want to convey it, what goals and expectations do you want to achieve. Prepare questions that might be asked to get the desired information.

### 2. On the call

- Pick up the handset and hear a dial tone.
- Dial or dial the designated phone number
- Customize the area code number, local, long-distance, or international.  
Example: Interlocal to Cirebon.  
Phone number : 206196, area code, 0231  
How to call : (0231) 206196
- If the telephone dial tone is busy, hang up the phone for a moment, then press or dial the number again, or press the REDIAL button.
- If the relationship has been connected and the telephone recipient has picked up the phone, first make sure that the intended telephone number is correct, then state the intent and purpose.
- Before conveying the intent and purpose, first state your identity and office.  
Example: "Good morning! I'm Diana from Santika Bali Hotell, can I talk to Dewi Anjani ?"
- When on the phone, control your conversation.
- State clearly and concisely the intent and purpose of your call.


- Confidential, maintaining confidentiality of the conversation is very important in further relations.
- Deliver phone messages
  - 1) Give time to the other person on the phone to record the message you want to convey.
  - 2) When you dictate names or numbers, pause for a moment at the sentence fragment to allow time for the other person to record your message.
  - 3) Ask your interlocutor to read back the message you have conveyed.
- Record all answers received
- Putting down the receiver

After the conversation is finished, immediately put down the receiver carefully and slowly so as to make a good impression on the recipient of the call.
- Closing the conversation If all the required data has been obtained, immediately say thank you. Example: "Thank you for all the information Ms, good morning.

Table 1. Example of Telephone Message Form

TELEPHONE MESSAGE			
From:			
For Guest Name:			
Room No:			
Date:			Time:
Come to see you	Urgent	Please Call Back	Will call again
Message:			



Mobile phone	 <p style="text-align: center;">Adapted from  <a href="http://www.industrydocuments.ucsf.edu/docs/220976/Default.aspx?Image=Jalomo_Pengertian_Telepon.jpg">http://www.industrydocuments.ucsf.edu/docs/220976/Default.aspx?Image=Jalomo_Pengertian_Telepon.jpg</a></p>	Mobile phones do not use cables (wired) by utilizing wireless networks. So that a cellphone like this can be taken anywhere and placed anywhere. Most mobile phones are now in a digital version that is much more sophisticated than their initial appearance.
--------------	--	---

➤ **Classification**

The classification of telephone sets and the function of buttons on telephones can be divided into four, namely telephones that use a connection system, telephones that use a dialing system, telephones that use machine mechanisms and telephones that use connection facilities.

**Table 3. Classification and functions**

Classifications	Function
Telephone that uses a connection system	There are two types of telephones that use connection systems, namely manual systems and automatic systems. Telephones that use a manual system require an operator to cause inefficiency in doing work, while telephones that use an automated system do not require an operator.
Telephone that uses a dialing system	Telephones that use a dialing system consist of two types, namely telephones that are used by rotating or pressing the number keys.
Telephone that uses a machine mechanism	Consists of two kinds, namely digital telephone and non-digital telephone. Digital telephones are usually used in modern offices.
Telephone that uses connection facilities	Telephone that uses connection facilities using cable, satellite and microwave stations. An example of a



	telephone using the facilities of a satellite connection system is a WWL (WirelessLine) telephone or a radio telephone, while a telephone using a connection with a microwave station is a cellular telephone (hand phone).
--	---

**B. Expressions Used in Applying the procedure for making telephone calls**

The expressions used in Applying the procedure for making phone calls are using asking and giving information. Asking information is an expression of asking someone for information about something. While giving information is an expression of giving information to someone about something. In this case, asking and giving information is used to serve or handle guests.

**Tabel 4. The following are expressions of asking and giving information.**

Opening	Asking the guest	Closing
Hello.	What can I do for you ?	Have a nice day
Good morning.	May I help you ?	Thank You, Ms.

**C. Grammar review**

In applying the procedures for making phone calls, students use Modal verbs or modal auxiliaries which are generally defined as auxiliary verbs that affect the meaning of the main verb, by adding a modality (quality) to action, most often possibility, probability, obligation or recommendation, or future. In this case, most of the staff or receptionists will use the capital Can or May to carry out conversations with guests. Below is the formula for using can or may.

Can/ May + I + Verbl +Object?

**Example :**

- Can I help you ?
- May I know your name, Ms ?

## Assignment.



### Listening Section

[https://youtu.be/uHob\\_-eRw00](https://youtu.be/uHob_-eRw00)

Please listen carefully, and answer the questions below based on what you hear!

- What things did they talk about on the phone?
- What is the name of the guest who booked the room?
- What kind of room is requested by the guest?
- How long will the guest be staying?
- What is the price of the room if it does not include breakfast?



### Speaking Section

In this section, students are asked to work with their peers.



HERE ARE THE INSTRUCTIONS!

PLEASE MAKE A SHORT CONVERSATION ABOUT BOOKING A ROOM AT A HOTEL WITH A DURATION OF 5 MINUTES



## Reading Section

In this section, students are asked to read the dialogue below!

RECEPTIONIST: SANTIKA BALI HOTEL HOTEL HOW CAN I HELP YOU?

GUEST : HELLO, I WOULD LIKE TO BOOK A ROOM FOR TWO PLEASE.

RECEPTIONIST:.....

GUEST: IT WILL BE ON 25TH OF AUGUST.

RECEPTIONIST: .....

GUEST: WHAT IS THE DIFFERENCE BETWEEN THOSE TWO KINDS?

RECEPTIONIST: IN A BASIC ROOM, THERE WILL BE TWO SINGLE BEDS AND A SHOWER IN THE BATHROOM. MEANWHILE IN THE DELUXE ROOM, THERE WILL BE A KING-SIZED BED ALONG WITH A SHOWER AND A BATHTUB IN THE BATHROOM.

VISITOR: .....

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 THE BREAKFAST INCLUDED?

RECEPTIONIST : YES, SIR. IT IS INCLUDED FOR TWO PEOPLE. MAY I TAKE YOUR NAME FOR THE BOOKING?

GUEST: OF COURSE. IT'S KEVIN MARIO.

RECEPTIONIST: .....

GUEST : HAVE A NICE DAY.

Please complete the blank answers!!!!

Adapted from <https://www.seferet.com/tutorial/bercakapan-booking-hotel-lewat-telepon-dalam-bahasa-inggris>.

©2019 English 10

## Writing Section

Please write briefly using your own words how to apply the procedure for making a telephone call!!!



Good Luck ©

## Make a Phone call



*Adapted from <http://www.istock.com/illustration/449555272/PhotoLibrary.com>*

## UNIT 2

### A. Learning Objectives

After following the learning process students are expected to be able to:

- Make phone calls
- Serving phone calls

### B. Input



Adapted from <http://indonesia23.blogspot.com/2016/07/pengetahuan-internet.html>

1. What is the name of the image above?
2. What is the function of this tool?

Good Luck 😊

## CONTENT FOCUS

This section consists of two parts, the first part explains about how to make telephone calls, and the second part is the ethics of telephone calls.

### A. How to make Telephone calls.

The telephone works by sending sound waves through an electric current on the telephone network so that we can communicate with other telephone users. The person answering the phone feels the electric vibrations of your voice as he or she hears them. When we talk on the phone, we emit sound waves from our mouths. It is a sound wave that is carried by currents to the other party. When we make a phone call, sound waves hit the diaphragm, causing it to vibrate. Behind the diaphragm is a small collection of carbon particles that are compressed when the diaphragm vibrates. When the carbon particles are compressed, they become less resistive, causing electricity to flow through the telephone circuitry. In hospitality, communicating by telephone is the duty of a receptionist who works in the front office. In their duties, front office staff must know how to make calls properly and how to call ethically. There are several steps or ways to make a phone calls.

1. Prepare to call
  - Prepare the telephone number to be contacted
  - Prepare writing equipment in the form of paper and a ballpoint pen
  - Write down the main things that will be conveyed to the intended parties.
2. Call Implementation
  - By dialing the appropriate phone number, hold the phone with your left hand and the writing utensil with your right hand.
  - If there is a mistake on the phone, apologize immediately
  - When connected, the caller must greet and state his identity
  - State the intent and purpose of calling in a clear and understandable manner
  - Note things that are important
  - End the conversation with thanks and greetings
  - Put down the receiver slowly



## B. Telephone etiquette

Each hotel has its own standard or telephone etiquette. In general, the standards applied refer to courtesy telephones which are used internationally. The use of short and etiquette phrases on the phone can also improve service and create a friendly and famil impression. Please read correctly the following phrases and call etiquette below :




- To take a message: May I take your message, please?
- To repeat a message: Let me repeat your message.
- After taking down the message: I'll pass the message as soon as possible.
- When asking the telephone receiver to wait: Please wait a moment!.
- When the telephone receiver speaks less clearly: Could you speak louder, please!
- When transferring the phone: I'll out you through, sir.
- When responding to a conversation: Certainly, Madam or Yes, sir.
- Make sure your destination phone number is correct to avoid wrong dialing
- After the phone is connected, then wait for the ring tone to sound for 3-4 times, if no one picks up then hang up immediately meaning there is no one there and please repeat again after another 5-10 minutes.
- If someone already picks up the phone, let the recipient speak first, usually if the company uses a professional operator, they will answer by saying hello, mentioning the name of the company and who is speaking.
- Talking in a moderate voice means not too loud and not too low, because if it's too small, it might be difficult for the recipient to hear your voice
- After that, it's your turn to speak and ask what and who you are looking for, clearly and briefly, starting from the name of the person and the interests he wants to do.



## LANGUAGE FOCUS

### A. Vocabulary

#### ✓ Tools

Table 5. Tools for making phone calls

Name	Pictures	Description
Whatsapp	 <p>Adapted from <a href="https://www.google.com/permissions/permissions.html">https://www.google.com/permissions/permissions.html</a></p>	WhatsApp is the easiest and most efficient communication tool that can be used using words or sounds by simply pressing certain buttons.
Facebook	 <p>Adapted from <a href="https://www.google.com/">https://www.google.com/</a></p>	Facebook is a communication tool and also a promotional tool in social media to find out information. Users can join the community to connect and interact with other users.
Instagram	 <p>Adapted from <a href="https://www.google.com/">https://www.google.com/</a></p>	Instagram can be a media source of information according to the interests or information sought. With the help of this tool can help hotels to do promotions for free.

<b>Email</b>	 <p><small>Adapted from <a href="https://www.pinterest.com">https://www.pinterest.com</a></small></p>	<p>This tool is a means of sending letters via the internet with the ability to attach documents in the form of files, images, video or audio that can be connected around the world.</p>
<b>Youtube</b>	 <p><small>Adapted from <a href="https://www.pinterest.com">https://www.pinterest.com</a></small></p>	<p>This tool makes it easy for billions of people to find, watch, and share all kinds of videos. Youtube is a very good promotional medium and provides a forum for people to connect with each other, provide information, inspire other people around the world.</p>

### B. Expressions Used in serve telephone calls

The expressions used in serve telephone calls are using asking and giving information. Asking information is an expression of asking someone for information about something. While giving information is an expression of giving information to someone about something. In this case, asking and giving information is used to serve or handle guests.

**Table 6. The following are expressions of asking information.**

Opening	Asking the guest	Closing
Hello, Hi, Good morning,	What can I do for you ? May I help you ?	Have a nice day Thank You, Ms.

### C. Grammar review


In serve telephone calls, students use Modal verbs or modal auxiliaries which are generally defined as auxiliary verbs that affect the meaning of the main verb, by adding a modality (quality) to action, most often possibility, probability, obligation or recommendation, or future. In this case, most of the staff or receptionists will use the capital Can or May to carry out conversations with guests. Below is the formula for using can or may !

Can/ May + I + Verb1 +Object?

#### Example :

- Can I help you ?
- Can I know your number phone, Ms ?
- May I know your name, Ms ?
- May I know your partner, Sir ?

## Assignment





### Listening Section

<https://www.youtube.com/watch?v=qz46k4jaTXU>

Please listen carefully to the video on the link above to answer the following questions!!

1. What happened in the video?
2. What is the name of the person who received the first call in the video?
3. Who do you want the caller to talk to in the video?


Good Luck :)



### Reading Section

Please read carefully the material explained above regarding the Ethics of making telephone calls. After that, make a summary using your own words at least 100-150 words !!

Good Luck :)



## Speaking Section

Please share your opinion about what if a guest who calls does not use good etiquette in telephone calls !!!



Good Luck :)



## Writing Section

Please make a short conversation about the phone call between the guest and the receptionist!!!!



Good Luck :)



## References

- Ikhsani, SN (2020, 15 Desember). Telepon: Pengertian, Sejarah, Fungsi & Jenis-jenisnya . Selasar. <https://www.selasar.com/telepon/>.
- Media, KC (2022, 14 Juni). Bertanya dan Memberi Informasi: Pengertian, Contoh Kalimat, Dialognya . KOMPAS.com. <https://www.kompas.com/skola/read/2022/06/14/210000269/aski-ng-dan-memberi-informasi--pengertian-contoh-kalimat-dialognya>.
- pamela. (2022, 26 April). 15 Alat Untuk Layanan Pelanggan Terbaik, No 1 Wajib! Mckari Qontak. <https://qontak.com/blog/tools-untuk-customer-service/>.
- Pengertian, Perbedaan, Rumus "Can vs May" Dalam Kalimat Bahasa Inggris Beserta Contoh . (td). Diakses pada 13 April 2023, dari <https://www.kuliahbahasainggris.com/pengertian-perbedaan-rumus-can-vs-may-dalam-kalimat-bahasa-inggris-beserta-contoh/>.
- Percakapan Telepon | Pemesanan Kamar Hotel . (td). www.youtube.com. Diakses pada 13 April 2023, dari [https://youtu.be/uHob\\_-cRw00](https://youtu.be/uHob_-cRw00).
- Tri Anggoro Broto. (2013, 30 November). Cara membuat panggilan telepon . <https://www.slideshare.net/trianggorobroto/cara-membuat-panggilan-telepon>.

## Appendix 10 Documentation



**NI LUH DIAN ASYUNI PRANIKA**