

## ABSTRACT

I Komang Oka Tri Wiguna (2019), Developing English e-media Teaching Materials for Front Office Students at Apollonia Hotel School in Denpasar. Thesis, English Language Education, Postgraduate Study Program, Ganesha University of Education.

*Keywords:* English Learning Materials, e-media, Front Office

This study aimed at developing the English e-media Teaching Materials for Front Office Students at Apollonia Hotel School in Denpasar, describing how the materials were developed, and analyzing the quality of the developed materials. This study used DDE model suggested by Richey & Klein (2014) comprising design, and development and evaluation. The instruments used were document analysis, questionnaires, interview guides, and checklist. The findings of this study consisted of 12 topics needed to be developed. Those topics are *Front Office Knowledge and Types of Room, Front Office Department Organization Chart and Greeting, Welcoming and Spelling with Phonetic Alphabet, Reservation, Telephone Courtesy, Expressing Preference, Pre Arrival, Arrival and Check-In Procedure, Occupancy, Asking and Giving Suggestion. Check Out Procedure, Revenue and Sales Indicator*. These topics were chosen based on the result of questionnaire, interview, printed material and SKKNI. Each topic was developed into teaching materials and designed by following the English for Specific Purposes (ESP) material design as suggested by Hutchinson and Waters (2008) which included *input, content focus, language focus* and *task*. Since English for Front Office is part of ESP, that is, under the English for Occupational Purposes, the effectiveness of the developed materials was evaluated using the criteria of good ESP materials suggested by Litz (2005), Hutchinson and Waters (2008), and Tomlinson (2009). After gaining the scores from the expert judges, the data then used the categorization of good teaching materials proposed by Nurkancana and Sunartana (2011). The quality of the developed materials was categorized as good material.



## ABSTRAK

I Komang Oka Tri Wiguna (2019), Mengembangkan Bahan Pembelajaran Media Elektronik Bahasa Inggris untuk Mahasiswa Jurusan Kantor Depan di Apollonia Hotel School di Denpasar. Tesis, Pendidikan Bahasa Inggris, Program Studi Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

*Kata-kata kunci:* Bahan Pembelajaran Bahasa Inggris, Media Elektronik, Kantor Depan

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan bahan pembelajaran Bahasa Inggris untuk Kantor Depan yang dibutuhkan oleh mahasiswa Kantor Depan di Apollonia Hotel School, mendeskripsikan bagaimana bahan pembelajaran dikembangkan dan menganalisa kualitas bahan pembelajaran yang telah dikembangkan. Penelitian ini menggunakan model DDE yang disarankan oleh Richey & Klein (2014) yang terdiri dari rancangan, pengembangan dan evaluasi. Instrumen yang digunakan berupa analisa dokumen, kuesioner, panduan wawancara, dan daftar periksa. Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada 12 topik yang perlu dikembangkan. Topik tersebut antara lain Pengetahuan Kantor Depan dan Jenis-Jenis Kamar, Bagan Organisasi dari Departemen Kantor Depan dan Salam, Penyambutan dan Mengeja dengan Alfabet Fonetis, Reservasi, Kesopanan dalam Menelpon, Meyatakan Pilihan, Sebelum Kedatangan, Kedatangan dan Prosedur dalam Check-In, Menginap, Menanyakan dan Memberikan Saran, Prosedur dalam Check-Out, Pendapatan dan Indikator Penjualan. Topik – topic ini dipilih berdasarkan hasil dari kuisisioner, interview, materi yang di print dan SKKNI. Setiap topik yang dikembangkan menjadi bahan pengajaran mengikuti rancangan bahan *English for Specific Purposes* yang disarankan oleh Hutchinson dan Waters (2008) yang terdiri dari *input*, *content focus*, *language focus* dan *task*. Karena Bahasa Inggris untuk Kantor Depan adalah bagian dari *English for Specific Purposes* yaitu Bahasa Inggris untuk tujuan pekerjaan, efektivitas bahan yang dikembangkan dievaluasi menggunakan kriteria bahan ESP baik yang disarankan oleh Litz (2005), Hutchinson dan Waters (2008), dan Tomlinson (2009). Setelah mendapatkan skor dari penilaian para ahli, data kemudian menggunakan kategorisasi bahan ajaran baik yang diajukan oleh Nurkencana dan Sunartana (2011). Kualitas bahan yang telah dikembangkan dikategorikan sebagai materi yang baik.

