

APPENDICES



Appendix 1. Research Permission Letters to SMK N 2 Singaraja



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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.unidisha.ac.id

Nomor : 1690/UN48.7.1/DT/2020

27 Juli 2020

Perihal : **Permohonan Izin Observasi**

Yth. Kepala SMK Negeri 2 Singaraja
di Singaraja

Dalam rangka pengumpulan data untuk menyelesaikan Proposal penelitian skripsi, dengan hormat kami mohon agar Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa di bawah ini:

| | | |
|----------------|---|---------------------------|
| Nama | : | Ni KOMANG SRI MARIATI |
| NIM | : | 1712021140 |
| Jurusan | : | Bahasa Asing |
| Program Studi | : | Pendidikan Bahasa Inggris |
| Jenjang | : | S1 |
| Tahun Akademik | : | 2019/2020 |

untuk mencari data yang diperlukan pada institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

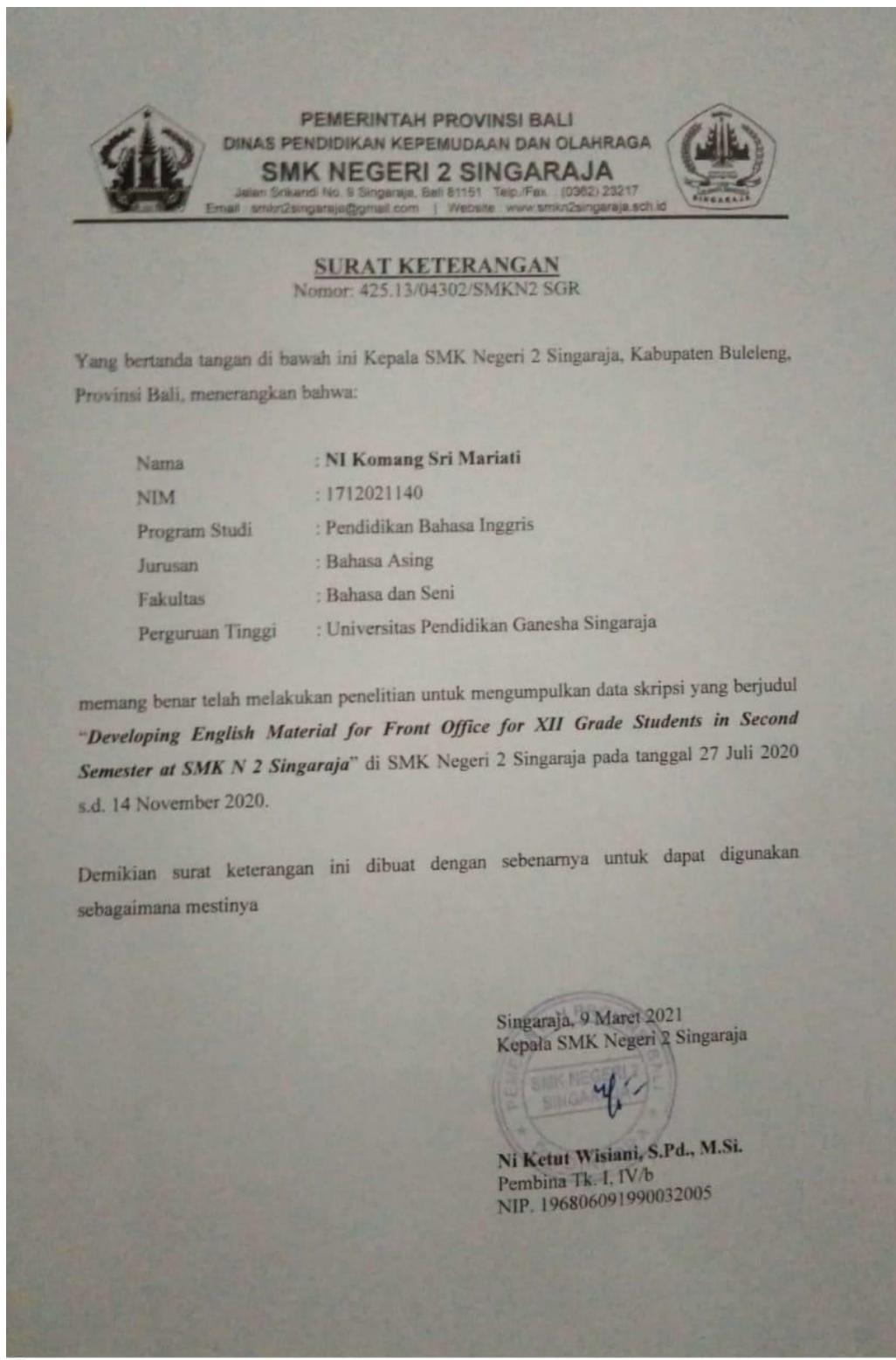
L. a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,

Dr. Nawa Putra Ramendra, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197609022000031001

Tembusan:

1. Dekan FBS Undiksha Singaraja
2. Kooprodi. Pendidikan Bahasa Inggris
3. Sub Bagian Pendidikan FBS

Appendix 2. Reply Letter from SMK N 2 Singaraja



Appendix 3. Curriculum Vitae of Front Office Staff

CURRICULUM VITAE

Personal Detail



Name : I Gede Eva Krisnanto
Place/Date of Address : Adeng, 26 May 1995
Address : Br. Adeng, Tegal Jadi, Marga, Tabanan
Sex : Male
Religion : Hindu
Height : 175 cm
Weight : 75 kg
Phone Number : 087754453828
E-mail : krisnantoeva@yahoo.co.id

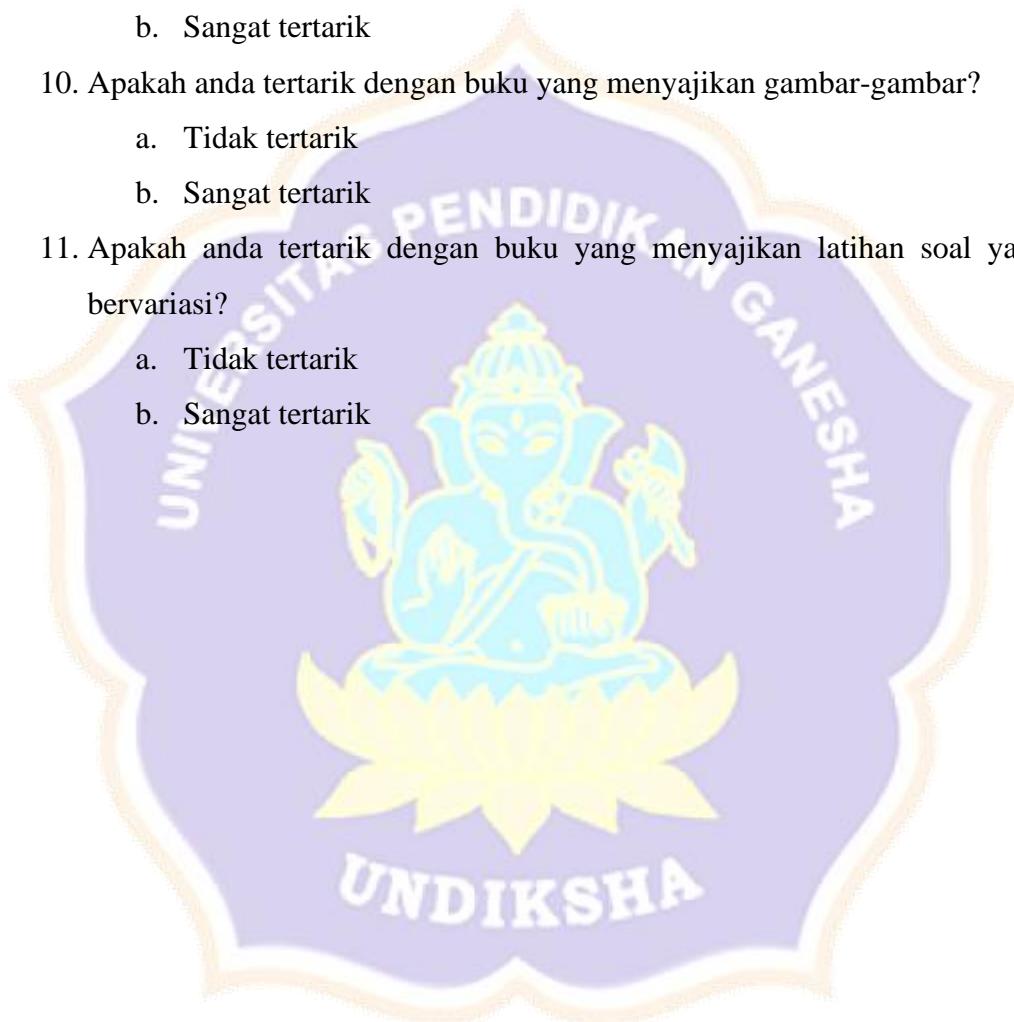
Education

2001 – 2007 : Elementary School
2007 – 2010 : Junior High School
2010 – 2013 : Senior High School
2014 – 2015 : Diploma 1 Cruise Ship Academy

Appendix 4. Questionnaire Observation Student and Teacher**Questionnaire of Need Analysis for Students**

1. Apakah anda menyukai mata pelajaran front office dengan metode guru yang digunakan selama ini?
 - a. Tidak
 - b. Suka
 - c. Sangat suka
2. Apakah anda sering merasa bosan dan ngantuk pada pelajaran Front office?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Apakah anda merasa puas dengan nilai anda pada pelajaran Front office?
 - a. Tidak puas
 - b. Puas
 - c. Sangat puas
4. Berapakah nilai rata-rata anda pada mata pelajaran front office di semester ini?
 - a. < 50
 - b. > 50
5. Apakah anda menggunakan buku atau modul sebagai sumber belajar saat pelajaran Front office?
 - a. Ya
 - b. Tidak
6. Jika jawabanmu “tidak” pada no 4, lalu sumber belajar apakah yang biasanya anda pakai dalam belajar Front office?
 - a. Sumber dari internet
 - b. Diberikan selebaran oleh guru
 - c. A,B benar
7. Menurut anda apakah buku penting digunakan dalam pembelajaran?
 - a. Tidak penting
 - b. Penting
 - c. Sangat penting

8. Apakah dengan menggunakan buku dalam pelajaran Front office dapat meningkatkan prestasi anda?
 - a. Ya
 - b. Tidak
9. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan banyak contoh percakapan?
 - a. Tidak tertarik
 - b. Sangat tertarik
10. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan gambar-gambar?
 - a. Tidak tertarik
 - b. Sangat tertarik
11. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan latihan soal yang bervariasi?
 - a. Tidak tertarik
 - b. Sangat tertarik



Questionnaire of Need Analysis for Teacher

1. Apakah ada kendala seperti keterbatasan sumber belajar (buku ajar, modul) ketika bapak/ibu mengajar mata pelajaran Front office?
2. Apa solusi bapak/ibu terhadap masalah tersebut?
3. Sebagai guru front office, apakah metode yang bapak/ibu gunakan dalam mengajar mampu menarik minat siswa dalam pembelajaran front office?
4. Menurut bapak/ibu, perlukah buku ajar dalam pelajaran front office?
5. Menurut bapak/ibu, apakah material yang disajikan sudah cukup dalam buku ajar yang selama ini digunakan? (Khusus pada materi front office)
6. Apakah bahan ajar yang selama ini digunakan dapat menyajikan contoh percakapan yang biasanya dilakukan oleh staff Front Office di hotel?
7. Apakah bahan ajar yang selama ini digunakan dapat menyajikan gambar-gambar aktifitas yang dilakukan oleh staff Front office?
8. Apakah bahan ajar yang selama ini digunakan dapat menyajikan latihan-latihan soal yang bervariasi?
9. Berapa persen tingkat keberhasilan bapak/ibu dalam mengajar mata pelajaran Front office?
10. Apakah buku yang digunakan hanya focus membahas tentang front office?

Appendix 5. The Result of Student's Questionnaire

Responses cannot be edited

GOOGLE FORM UNTUK SISWA PADA MATA PELAJARAN FRONT OFFICE

Google form ini digunakan untuk mencari tahu permasalahan yang dialami siswa pada mata pelajaran front office

*Required

Nama *

I komang agus eddy kurniawan

Kelas *

XIIlap2

1. Apakah anda menyukai mata pelajaran front Office dengan metode guru yang digunakan selama ini? *

a. Tidak

b. Suka

c. Sangat suka

2. Apakah anda sering merasa bosan dan ngantuk pada pelajaran Front Office? *

a. Ya

b. Tidak

3. Apakah anda merasa puas dengan nilai anda pada pelajaran Front Office? *

- a. Tidak puas
- b. Puas
- c. Sangat puas

4. Berapakah nilai rata - rata anda pada mata pelajaran front Office di semester ini? *

- a. <50
- b. >50

5. Apakah anda menggunakan buku atau modul sebagai sumber belajar saat pelajaran Front Office? *

- a. Ya
- b. Tidak

6. Jika jawabanmu "tidak" pada no 5, lalu sumber belajar apakah yang biasanya anda pakai dalam belajar Front Office? *

- a. Sumber dari internet
- b. Diberikan selembaran oleh guru
- c. A,B benar

7. Menurut anda apakah buku penting digunakan dalam pembelajaran? *

- a. Tidak penting
- b. Penting
- c. Sangat penting

8. Apakah dengan menggunakan buku dalam pelajaran Front Office dapat meningkatkan prestasi anda? *

- a. Ya
- b. Tidak

9. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan banyak contoh percakapan? *

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

10. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan gambar - gambar? *

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

11. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan latihan soal yang bervariasi? *

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

Responses cannot be edited

GOOGLE FORM UNTUK SISWA PADA MATA PELAJARAN FRONT OFFICE

Google form ini digunakan untuk mencari tahu permasalahan yang dialami siswa pada mata pelajaran front office

*Required

Nama *

Ni km sina stefania

Kelas *

XII Ap2

1. Apakah anda menyukai mata pelajaran front Office dengan metode guru yang digunakan selama ini? *

- a. Tidak
- b. Suka
- c. Sangat suka

2. Apakah anda sering merasa bosan dan ngantuk pada pelajaran Front Office? *

- a. Ya
- b. Tidak

3. Apakah anda merasa puas dengan nilai anda pada pelajaran Front Office? *

- a. Tidak puas
- b. Puas
- c. Sangat puas

4. Berapakah nilai rata - rata anda pada mata pelajaran front Office di semester ini? *

- a. <50
- b. >50

5. Apakah anda menggunakan buku atau modul sebagai sumber belajar saat pelajaran Front Office? *

- a. Ya
- b. Tidak

6. Jika jawabanmu "tidak" pada no 5, lalu sumber belajar apakah yang biasanya anda pakai dalam belajar Front Office? *

- a. Sumber dari internet
- b. Diberikan selembaran oleh guru
- c. A,B benar

7. Menurut anda apakah buku penting digunakan dalam pembelajaran? *

- a. Tidak penting
- b. Penting
- c. Sangat penting

8. Apakah dengan menggunakan buku dalam pelajaran Front Office dapat meningkatkan prestasi anda? *

- a. Ya
- b. Tidak

9. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan banyak contoh percakapan? *

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

10. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan gambar - gambar? *

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

11. Apakah anda tertarik dengan buku yang menyajikan latihan soal yang bervariasi? *

- a. Tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

Appendix 6. The Result of Teacher's Questionnaire

Name of respondent : Luh Sutiari, S.Pd.

Position : Teacher of twelve grade student at SMK N 2 Singaraja

| No | Soal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----|-----------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|----|
| 1. | Ya Ada | Menyuruh siswa cari materi pada internet/youtube | Perlu | Perlu | Belum | Cukup | Cukup | Cukup | 65% | Tidak | |
| | | | | | | | | | | | |



Appendix 7. Need Analysis Questionnaire for Teacher and FO Staff

QUESTIONNAIRE FOR TEACHER and FO Staff

This data is needed as an instrument for conducting the research. Therefore, I really hope that the teacher who teach front office subjects are willing to help and spend some time filling in the data below.

The following are a number of language functions that the teacher should teach in front office subjects as stated in the syllabus for class XII in semester 2. Based on your experience, is there any others language functions that must be taught? If there is any language, please list it or add it at the bottom of the column!

| No. | Material | Language Function |
|-----|--------------------------------|---|
| 1. | Handling group guest check-in | <ul style="list-style-type: none"> • Explaining the completeness of work for handling group guest check-in. • Explaining technique and procedure of handling group guest check-in. • Determining work completeness of receptionist for handling group guest check-in. |
| 2. | Handling group guest check-out | <ul style="list-style-type: none"> • Explaining the completeness of work for handling group guest check-out. • Explaining technique and procedure of handling group guest check-out. • Determining work completeness of receptionist for handling group guest check-out. |
| 3. | Financial transactions | <ul style="list-style-type: none"> • Explain the scope of financial transactions. • Explaining the function of financial transactions. • Explaining the completeness of work for handling financial transactions. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Explaining financial transaction in handling techniques and procedures.• Determining the completeness of work for handling financial transactions. |
|--|---|

If you find other language functions, you can add them below:

- 1.
- 2.
- 3.



Appendix 8. The Result of Teacher's Questionnaire

The Result of Teacher's Questionnaire

This data is needed as an instrument for conducting the research. Therefore, I really hope that the teacher who teach front office subjects are willing to help and spend some time filling in the data below.

Name of respondent: Luh Sutiari, S.Pd.

Date and time : 28 – 07 - 2020

Aims : to analyse language function and expression used by Front Office

The following are a number of language functions that the teacher should teach in front office subjects as stated in the syllabus for class XII in semester 1. Based on your experience, is there any others language functions that must be taught? If there is any language, please list it or add it at the bottom of the column!

| No. | Material | Language Function |
|-----|--------------------------------|---|
| 1. | Handling group guest check-in | <ul style="list-style-type: none"> • Explaining the completeness of work for handling group guest check-in. • Explaining technique and procedure of handling group guest check-in. • Determining work completeness of receptionist for handling group guest check-in. |
| 2. | Handling group guest check-out | <ul style="list-style-type: none"> • Explaining the completeness of work for handling group guest check-out. • Explaining technique and procedure of handling group guest check-out. • Determining work completeness of receptionist for handling group guest check-out. |

| | | |
|----|------------------------|--|
| 3. | Financial transactions | <ul style="list-style-type: none"> • Explain the scope of financial transactions. • Explaining the function of financial transactions. • Explaining the completeness of work for handling financial transactions. • Explaining financial transaction in handling techniques and procedures. • Determining the completeness of work for handling financial transactions. |
|----|------------------------|--|

If you find other language functions, you can add them below:

1. -
2. -
3. -

Singaraja, 25 Februari 2021



Luh Sutiari, S.Pd

NIP. 19700421 199502 2 001

Appendix 9. The Result of Need Analysis Questionnaire for FO Staff

The Result of Front Office Staff's Questionnaire

This data is needed as an instrument for conducting the research in my thesis. Therefore, I really hope that the front office staffs are willing to help and spend some time filling in the data below.

Here are the language functions commonly used by front office staff in hotels. Apart from these language function, according to your experience, are there any other language functions that should be added. If there are language functions, please list it or add it at the bottom of the column!

Name of respondent : Gede Eva Krisnanto

Name of hotel : Kutabex Beach Front Hotel

Address : Pantai Kuta Street, Banjar Pande Mas, Kuta, Badung, Bali.

Date and Time : 29 – 07 - 2020

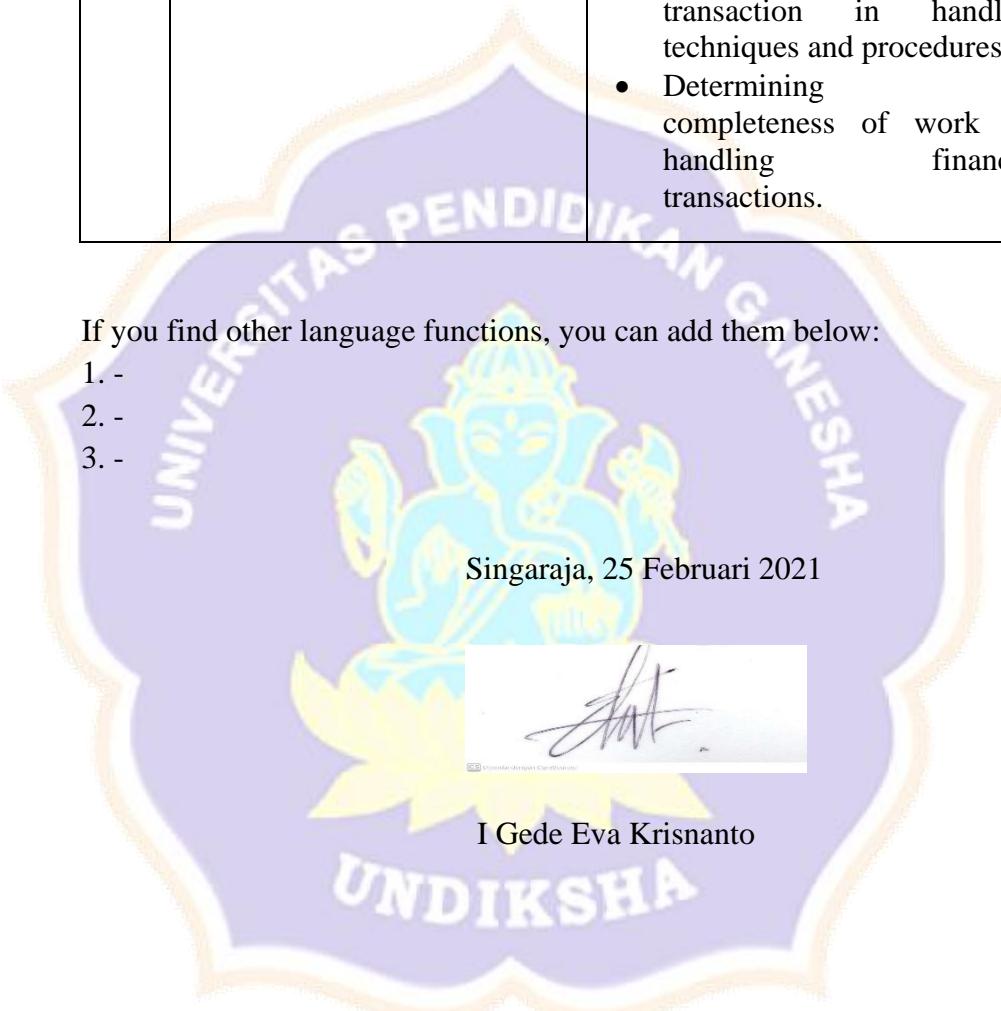
Aims : to analyse language function and expression used by Front Office

| No. | Material | Language Function |
|-----|--------------------------------|--|
| 1. | Handling group guest check-in | <ul style="list-style-type: none"> • Explaining the completeness of work for handling group guest check-in. • Explaining technique and procedure of handling group guest check-in. • Determining work completeness of receptionist for handling group guest check-in. |
| 2. | Handling group guest check-out | <ul style="list-style-type: none"> • Explaining the completeness of work for handling group guest check-out. • Explaining technique and procedure of handling group guest check-out. • Determining work completeness of receptionist for handling group guest |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | check-out. |
| 3. | Financial transactions | <ul style="list-style-type: none"> • Explain the scope of financial transactions. • Explaining the function of financial transactions. • Explaining the completeness of work for handling financial transactions. • Explaining financial transaction in handling techniques and procedures. • Determining the completeness of work for handling financial transactions. |

If you find other language functions, you can add them below:

1. -
2. -
3. -



Singaraja, 25 Februari 2021



I Gede Eva Krisnanto

UNDIKSHA

Appendix 10. The Result of Student's Need Analysis Checklist

| | | | | | | | | | | | | |
|----|------|----------|----------|----------|----------|------|----------|----------|----------|------|------|----|
| 18 | need | need | need | Need | need | need | not need | need | need | need | need | |
| 19 | need | need | not need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 20 | need | need | need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 21 | need | need | need | Need | need | need | need | not need | need | need | need | |
| 22 | need | need | need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 23 | need | need | need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 24 | need | need | need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 25 | need | need | need | not need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 26 | need | need | need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 27 | need | need | need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 28 | need | need | need | Need | not need | need | need | need | not need | need | need | |
| 29 | need | need | need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 30 | need | need | not need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 31 | need | need | need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 32 | need | need | need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 33 | need | not need | need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 34 | need | Need | need | Need | need | need | need | need | need | need | need | |
| 35 | need | Need | need | Need | need | need | need | not need | need | need | need | |
| | 100 | 94 | 94 | 97 | 94 | 97 | 97 | 91 | 97 | 97 | 97 | 96 |

Appendix 11. The Result of Expert Judge I

EXPERT JUDGEMENT SHEET I

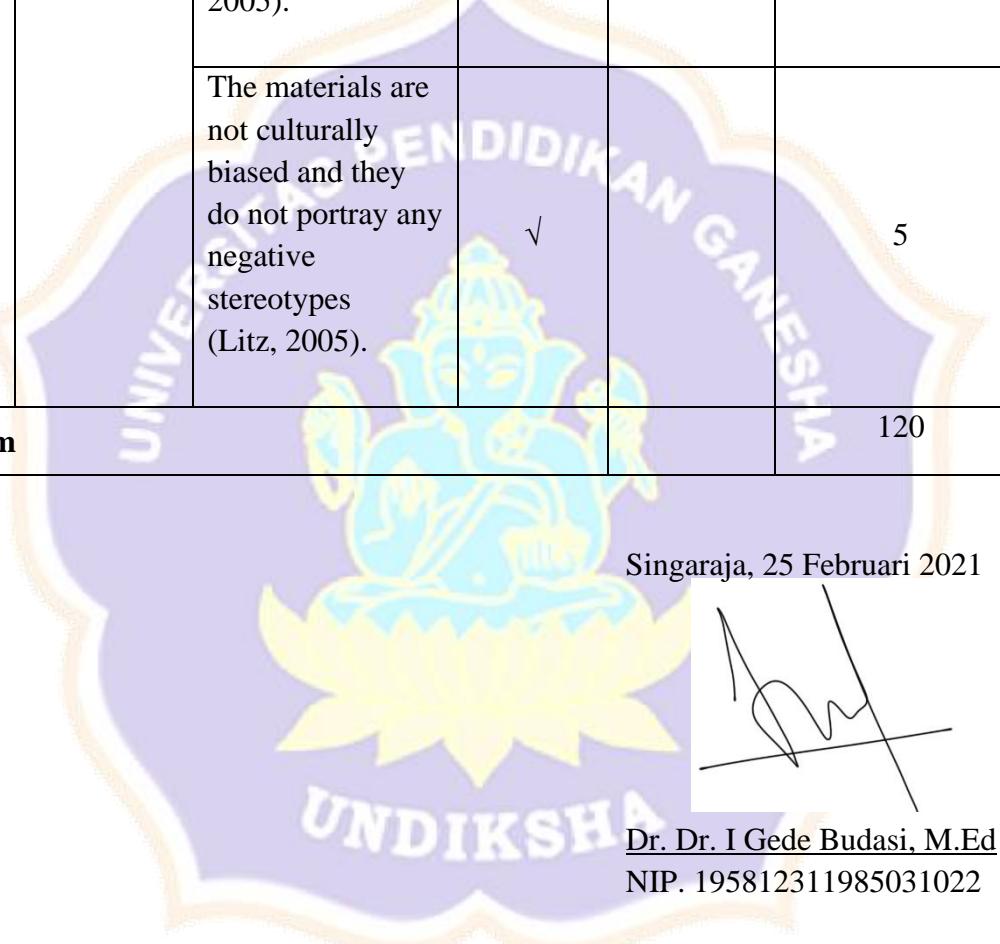
| No. | Dimension | Quality of product | Relevant | Irrelevant | Judge 1 Score (1-5) |
|-----|-------------------|---|----------|------------|---------------------|
| 1. | Layout and Design | The textbook includes a detailed overview of the function, structures and vocabulary that will be taught in each unit (Litz, 2005). | √ | | 4 |
| | | The layout and design are appropriate and clear (Litz, 2005). | √ | | 4 |
| | | The textbook is organized effectively (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The textbook provides a vocabulary list (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The textbook provides review section (Litz, 2005). | √ | | 4 |
| | | The textbook provides clear objectives (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| 2. | Activities | The textbook | √ | | 5 |

| No. | Dimension | Quality of product | Relevant | Irrelevant | Judge 1 Score (1-5) |
|-----|-----------|---|----------|------------|---------------------|
| | | provides a balance of activities (Litz, 2005). | | | |
| | | The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The activities incorporate an individual, pairs and group work (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The grammar points and vocabulary items are introduced in motivating and realistic contexts (Litz, 2005). | √ | | 4 |
| | | The activities promote creative, original and independent responses (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| 3. | Skills | The materials include and focus on the skills that students need to practice (Litz, 2005). | √ | | 5 |

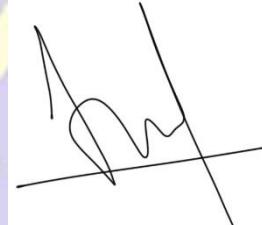
| No. | Dimension | Quality of product | Relevant | Irrelevant | Judge 1 Score (1-5) |
|-----|---------------------------|---|----------|------------|---------------------|
| | | The materials provide practice of listening and speaking skills (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The textbook helps students to practice speaking (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The practice of individual skill is integrated into practice of other skills (Litz, 2005). | √ | | 4 |
| 4. | Language type and content | The language used in the textbook is authentic, that is, like real-life English (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The language used is at the right level for students' current English ability (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The progression of grammar points and vocabulary items is appropriate | √ | | 5 |

| No. | Dimension | Quality of product | Relevant | Irrelevant | Judge 1 Score (1-5) |
|-----|----------------------|--|----------|------------|---------------------|
| | | (Litz, 2005). | | | |
| | | The grammar points are presented with brief and easy examples and explanations (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The language functions exemplify English that I/my students will be likely to use in the future (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| 5. | Subject and Contents | The subject and contents of the book are relevant to student's need as an English language learner (s) (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The subject and contents of the textbook are generally realistic (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The subject and contents of the textbook are interesting, challenging and motivating | √ | | 5 |

| No. | Dimension | Quality of product | Relevant | Irrelevant | Judge 1 Score (1-5) |
|------------|-----------|--|----------|------------|---------------------|
| | | (Litz, 2005). | | | |
| | | There are sufficient varieties in the subject and contents of the textbook (Litz, 2005). | ✓ | | 5 |
| | | The materials are not culturally biased and they do not portray any negative stereotypes (Litz, 2005). | ✓ | | 5 |
| Sum | | | | | 120 |



Singaraja, 25 Februari 2021



Dr. Dr. I Gede Budasi, M.Ed
NIP. 195812311985031022

Appendix 12. The Result of Expert Judge II

EXPERT JUDGEMENT SHEET II

| No. | Dimension | Quality of product | Relevant | Irrelevant | Judge 1 Score (1-5) |
|-----|-------------------|---|----------|------------|---------------------|
| 1. | Layout and Design | The textbook includes a detailed overview | ✓ | | 5 |

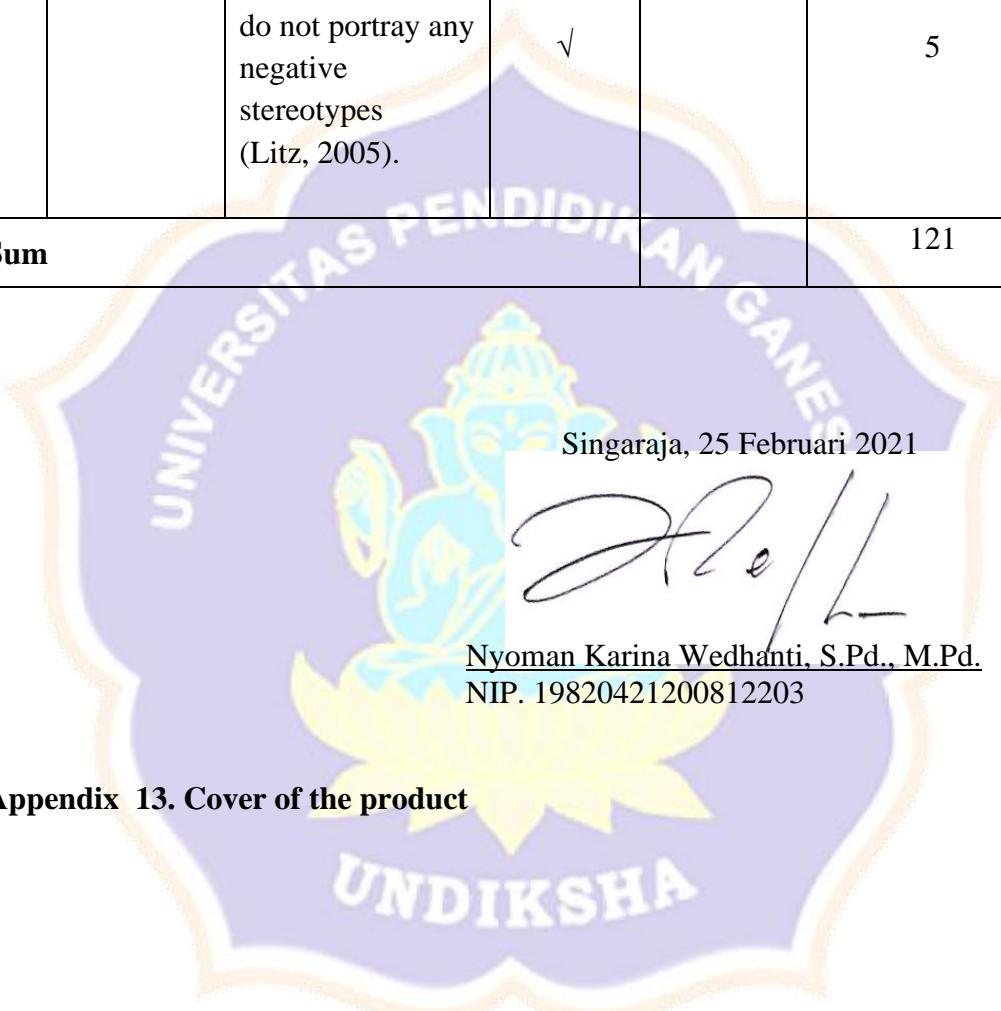
| No. | Dimension | Quality of product | Relevant | Irrelevant | Judge 1 Score (1-5) |
|-----|------------|---|----------|------------|---------------------|
| | | of the function, structures and vocabulary that will be taught in each unit (Litz, 2005). | | | |
| | | The layout and design are appropriate and clear (Litz, 2005). | √ | | 4 |
| | | The textbook is organized effectively (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The textbook provides a vocabulary list (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The textbook provides review section (Litz, 2005). | √ | | 4 |
| | | The textbook provides clear objectives (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| 2. | Activities | The textbook provides a balance of activities (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The activities | √ | | 5 |

| No. | Dimension | Quality of product | Relevant | Irrelevant | Judge 1 Score (1-5) |
|-----|-----------|---|----------|------------|---------------------|
| | | encourage sufficient communicative and meaningful practice (Litz, 2005). | | | |
| | | The activities incorporate an individual, pairs and group work (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The grammar points and vocabulary items are introduced in motivating and realistic contexts (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The activities promote creative, original and independent responses (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| 3. | Skills | The materials include and focus on the skills that students need to practice (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The materials provide practice of listening and speaking skills (Litz, 2005). | √ | | 5 |

| No. | Dimension | Quality of product | Relevant | Irrelevant | Judge 1 Score (1-5) |
|-----|---------------------------|---|----------|------------|---------------------|
| | | The textbook helps students to practice speaking (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The practice of individual skill is integrated into practice of other skills (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| 4. | Language type and content | The language used in the textbook is authentic, that is, like real-life English (Litz, 2005). | √ | | 4 |
| | | The language used is at the right level for students' current English ability (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The progression of grammar points and vocabulary items is appropriate (Litz, 2005). | √ | | 4 |
| | | The grammar points are presented with brief and easy | √ | | 5 |

| No. | Dimension | Quality of product | Relevant | Irrelevant | Judge 1 Score (1-5) |
|-----|----------------------|--|----------|------------|---------------------|
| | | 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 |
| 5. | Subject and Contents | The subject and contents of the book are relevant to student's need as an English language learner (s) (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The subject and contents of the textbook are generally realistic (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | The subject and contents of the textbook are interesting, challenging and motivating (Litz, 2005). | √ | | 5 |
| | | There are sufficient varieties in the subject and | √ | | 5 |

| No. | Dimension | Quality of product | Relevant | Irrelevant | Judge 1 Score (1-5) |
|------------|-----------|--|----------|------------|---------------------|
| | | contents of the textbook (Litz, 2005). | | | |
| | | The materials are not culturally biased and they do not portray any negative stereotypes (Litz, 2005). | ✓ | | 5 |
| Sum | | | | | 121 |



Singaraja, 25 Februari 2021



Nyoman Karina Wedhanti, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19820421200812203

Appendix 13. Cover of the product

SUPPLEMENTARY MATERIAL FOR ENGLISH FOR FRONT OFFICE

For XII SMK



DR. I GEDE BUDASI & KADEK SINTYA DEWI, S.PD., M.PD

Appendix 14. Syllabus



**PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS PENDIDIKAN**

SMK NEGERI 2 SINGARAJA

Jalan Sri Kandi No. 9 Singaraja, Bali 81151 Telp./Fax. : (0362) 23217
Email : smkn2singaraja@gmail.com | Website : www.smkn2singaraja.sch.id



SILABUS MATA PELAJARAN

| | | |
|---------------------|---|---|
| Nama Sekolah | : | SMKN 2 SINGARAJA |
| Bidang Keahlian | : | Pariwisata |
| Kompetensi Keahlian | : | Perhotelan |
| Mata Pelajaran | : | Front Office |
| Kelas | : | XI & XII |
| Durasi (waktu) | : | 558 |
| 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.

| Kompetensi Dasar | | Indikator Pencapaian Kompetensi | Materi Pokok | Alokasi Waktu (JP) | Kegiatan Pembelajaran | Penilaian |
|------------------|--|---|--------------------------|--------------------|---|--|
| 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3.1 4.1 | Mengelola telepon masuk Menjawabtelepon masuk | 3.1.1 Menjelaskan ruang lingkup telepon operator 3.1.2 Menjelaskan tugas dan tanggung jawab telepon operator | Penanganan telepon masuk | 28 | Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan telepon masuk Mengumpulkan data tentang Penanganan telepon masuk | Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan • Penilaian unjuk |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | | <p>3.1.3</p> <p>3.1.4</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan telepon masuk</p> <p>3.1.5</p> <p>Menjelaskan kelengkapan telepon operator</p> <p>3.1.6</p> <p>Menentukan pelengkapan telepon operator</p> <p>4.1.1</p> <p>Menyiapkan perlengkapan telepon operator</p> <p>4.1.2 Menjawab telepon masuk sesuai dengan</p> |  | <p>Mengolah data tentang Penanganan telepon masuk</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan telepon masuk</p> | <ul style="list-style-type: none"> kerja • Observasi |
|--|--|---|---|---|--|

| | | standar operasional prosedur | | | | |
|------------|---|---|----------------------------|----|--|--|
| 3.2 4.2 | Menerapkan panggilan telepon Melakukan panggilan telepon | 3.2.1 Menjelaskan tata cara pemanggilan telepon 3.2.2 Menentukan persiapan panggilan telepon 4.2.1 Menyiapkan perlengkapan sebelum panggilan telepon 4.2.2 Melakukan panggilan telepon | Penangan panggilan telepon | 28 | Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penangan panggilan telepon Mengumpulkan data tentang Penanganan telepon masuk Penangan panggilan telepon Mengolah data tentang Penangan panggilan telepon Mengkomunikasikan tentang Penanganan telepon masuk | Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none">• Penilaian unjuk kerja• Observasi |
| 3.3 4.3 | Menerapkan proses reservasi | 3.3.1 Menjelaskan ruang | Proses reservasi | 28 | Mengamati untuk mengidentifikasi tentang proses | Pengetahuan |

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|---|--|--|
| | Melakukan proses reservasi | <p>lingkup reservation section</p> <p>3.3.2</p> <p>Menjelaskan tugas dan tanggung jawab reservation section</p> <p>3.3.3</p> <p>Menjelaskan fungsi dan manfaat reservasi</p> <p>3.3.4</p> <p>Menjelaskan sumber-sumber reservasi</p> <p>3.3.5</p> <p>Menjelaskan media reservasi</p> <p>3.3.6</p> <p>Menjelaskan tabel pemesanan kamar (conventional chart,</p> |  | <p>reservasi</p> <p>Mengumpulkan data tentang Proses reservasi</p> <p>Mengolah data tentang Proses reservasi</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Proses reservasi</p> | <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi |
|--|----------------------------|---|---|--|--|

| | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|
| | | <p>density chart, dan stop go chart)</p> <p>3.3.7</p> <p>Menjelaskan kelengkapan reservasi</p> <p>3.3.8</p> <p>Menjelaskan jenis-jenis reservasi</p> <p>3.3.9</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penaganan reservasi</p> <p>3.3.10</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan reservasi</p> <p>3.3.11</p> <p>Menjelaskan kendala-kendala</p> |  | | |
|--|--|---|---|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | dalam penanganan reservasi (perubahan (amendment of reservasi, pembatalan pemesanan kamar (cancelation of reservasi), penanganan pemesan kamar tapi tidak datang (no show) 3.3.12 Menentukan reservasi 4.3.1 Menyiapkan perlengkapan reservasi 4.3.2 Melakukan proses reservasi sesuai |  | | |
|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | | |
|------------|--|---|-------------------------------|----|---|--|
| | | dengan standar operasional prosedur | | | | |
| 3.4 4.4 | Menerapkan penanganan reservasi individu Menangani reservasi individu | 3.4.1 Menjelaskan pengertian reservasi perorangan (individu) 3.4.2 Menjelaskan proses penanganan reservasi individu 3.4.3 Menentukan kelengkapan reservasi untuk individual 4.4.1 Menyiapkan penanganan reservasi individual 4.4.2 Menanganai | Penanganan reservasi individu | 28 | Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan reservasi individu Mengumpulkan data tentang Penanganan reservasi individu Mengolah data tentang Penanganan reservasi individu Mengkomunikasikan tentang Penanganan reservasi individu | Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none">• Penilaian unjuk kerja• Observasi |

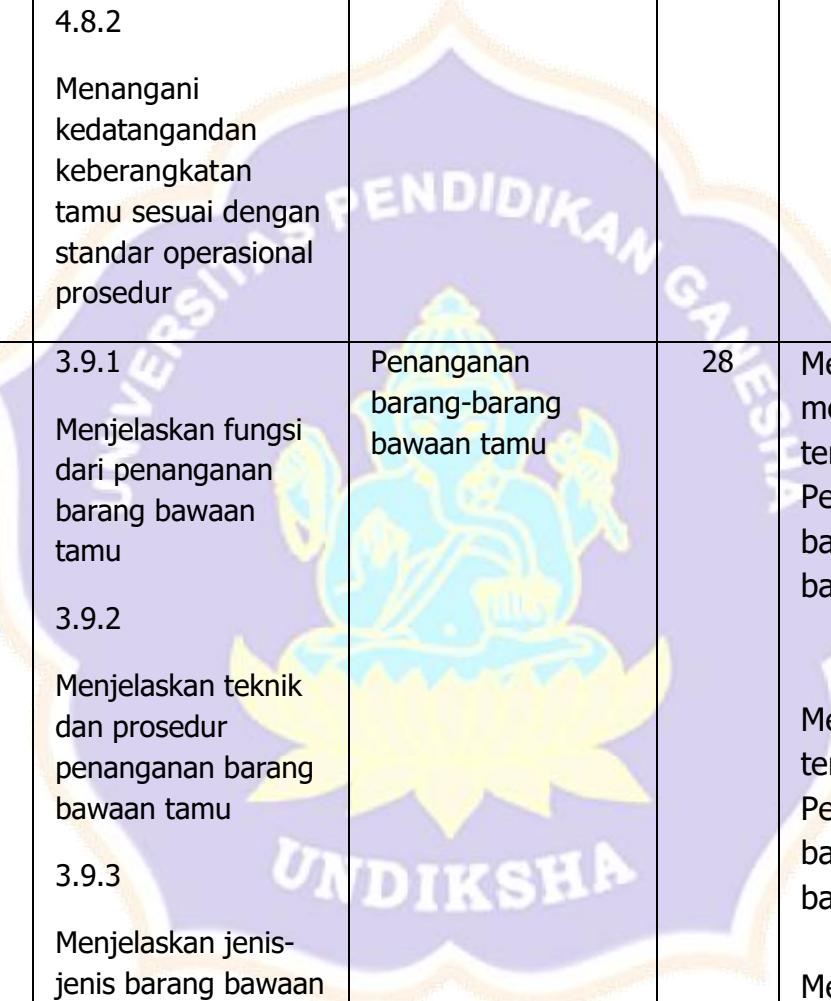
| | | | | | | |
|----------------|--|--|--------------------------------|----|---|--|
| | | reservasi individu sesuai dengan standar operasional prosedur | | | | |
| 3.5 4.5 | Menerapkan penanganan reservasi rombongan Menangani reservasi rombongan | 3.5.1 Menjelaskan pengertian reservasi perorangan (rombongan) 3.5.2 Menjelaskan proses penanganan reservasi rombongan 3.5.3 Menentukan kelengkapan reservasi untuk rombongan 4.5.1 | Penanganan reservasi rombongan | 28 | Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan reservasi rombongan Mengumpulkan data tentang penanganan reservasi rombongan Mengolah data tentang penanganan reservasi rombongan | Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none">• Penilaian unjuk kerja• Observasi |

| | | | | | | |
|------------|---|--|----------------------|----|---|---|
| | | <p>Menyiapkan penanganan reservasi rombongan</p> <p>4.5.2</p> <p>Menangani reservasi rombongan sesuai dengan standar operasional prosedur</p> | | | <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan reservasi rombongan</p> | |
| 3.6 4.6 | <p>Menganalisis pembaharuan reservasi</p> <p>Melaksanakan pembaharuan reservasi</p> | <p>3.6.1</p> <p>Menjelaskan terjadinya pembaharuan reservasi</p> <p>3.6.2</p> <p>Merinci terjadinya pembaharuan reservasi</p> <p>3.6.3</p> <p>Menentukan pembaharuan</p> | pembaharuanreservasi | 28 | <p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pembaharuanreservasi</p> <p>Mengumpulkan data tentang pembaharuanreservasi</p> <p>Mengolah data tentang</p> | <p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi |

| | | | | | | |
|------------|--|---|---|----|--|---|
| | | <p>reservasi</p> <p>4.6.1 Menyiapkan perlengkapan untuk pembaharuan reservasi</p> <p>4.6.2 Melakukan pembaharuan reservasi sesuai dengan standar operasional prosedur</p> |  | | <p>pembaharuan reservasi</p> <p>Mengkomunikasikan tentang pembaharuan reservasi</p> | |
| 3.7 4.7 | <p>Menganalisis pembatalan reservasi</p> <p>Menangani pembatalan reservasi</p> | <p>3.7.1 Menjelaskan terjadinya pembatalan reservasi</p> <p>3.7.2 Mengidentifikasi terjadinya pembatalan</p> | Pembatalan reservasi | 28 | <p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pembatalan reservasi</p> <p>Mengumpulkan data tentang pembatalan reservasi</p> <p>Mengolah data tentang pembatalan</p> | <p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observa |

| | | | | | | |
|----------------|--|--|--|----|--|--|
| | | <p>reservasi</p> <p>3.7.3 Menentukan pembatalan reservasi</p> <p>4.7.1 Menyiapkan perlengkapan untuk pembatalan reservasi</p> <p>4.7.2 Menanggai pembatalan reservasi sesuai dengan standar operasional prosedur</p> | | | <p>reservasi</p> <p>Mengkomunikasikan tentang pembatalan reservasi</p> | |
| 3.8 4.8 | <p>Menganalisis kedatangan dan keberangkatan Tamu</p> <p>Menangani</p> | <p>3.8.1 Menjelaskan ruang lingkup tugas dan tanggung jawab seksi concierge</p> | Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu | 28 | <p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> | <p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> |

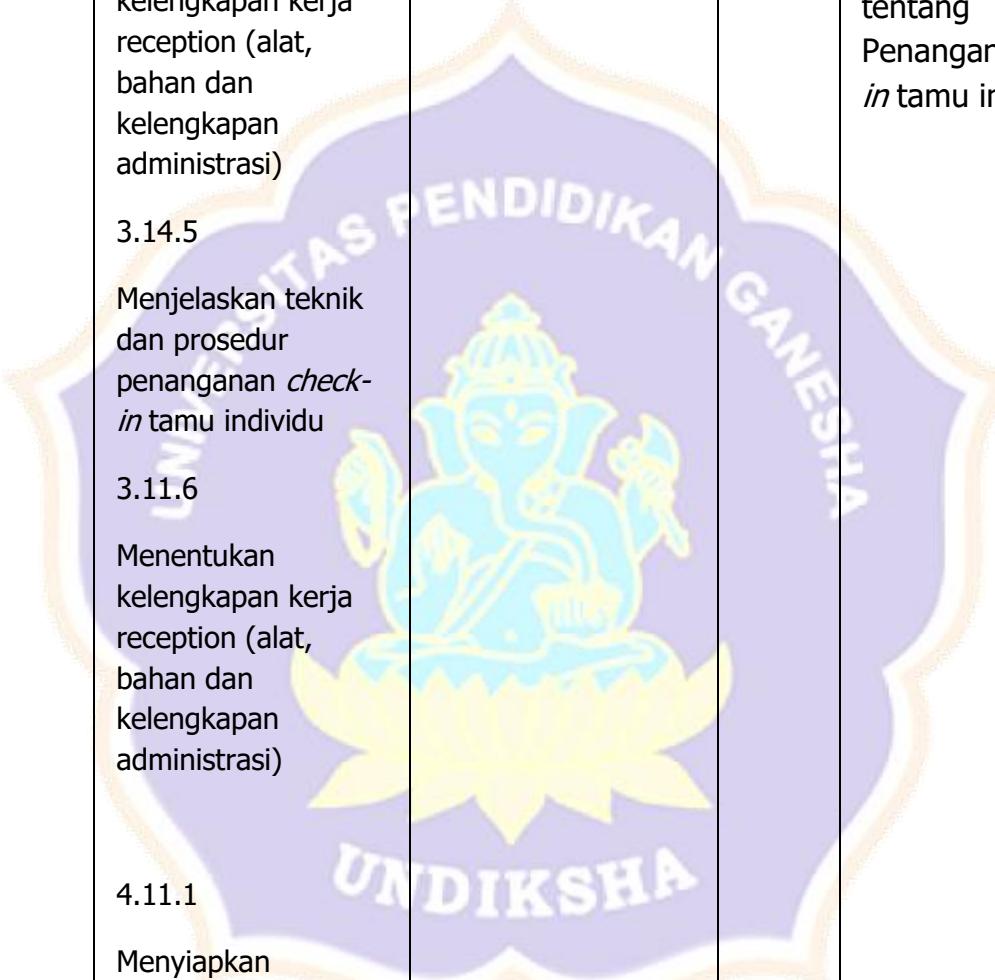
| | | | | | |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|
| | kedatangan dan keberangkatan Tamu | <p>3.8.2 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan kedatangan tamu dan keberangkatan tamu</p> <p>3.8.3 Menjelaskan persiapan kerja bellboy</p> <p>3.8.4 Menentukan kelengkapan kerja untuk penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>4.8.1 Menyiapkan kelengkapan kerja untuk penanganan kedatangan dan</p> | | <p>Mengumpulkan data tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu Mengolah data tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> | n <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|----------------|--|--|---|----|--|--|
| | | keberangkatan tamu 4.8.2 Menangani kedatangan dan keberangkatan tamu sesuai dengan standar operasional prosedur |  | | | |
| 3.9 4.9 | Menerapkan penanganan barang-barang bawaan tamu Menangani barang-barang bawaan tamu | 3.9.1 Menjelaskan fungsi dari penanganan barang bawaan tamu 3.9.2 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan barang bawaan tamu 3.9.3 Menjelaskan jenis-jenis barang bawaan | Penanganan barang-barang bawaan tamu | 28 | Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu Mengumpulkan data tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu Mengolah data tentang | Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none">• Penilaian unjuk kerja• Observasi |

| | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|
| | | tamu 3.9.4 Menetapkan jenis-jenis barang bawaan tamu 4.9.1 Menyiapkan jenis-jenis barang bawaan tamu 4.9.2 Menyiapkan kelengkapan administrasi untuk penanganan barang bawaan tamu 4.9.3 Menangani barang-barang bawaan tamu sesuai SSOP dengan standar operasional |  | Penanganan barang-barang bawaan tamu Mengkomunikasikan tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu | |
|--|--|---|---|--|--|

| | | prosedur | | | | |
|----------|--|--|---|----|--|--|
| 3.1 0 | Menerapkan permintaan atas layanan <i>belldesk</i> | <p>3.10.1 <i>Menjelaskan tentang permintaan atas layanan <i>belldesk</i></i></p> <p>3.10.2 <i>Menelaskan teknik dan prosedur permintaan atas layanan <i>bell desk</i></i></p> <p>3.10.3 <i>Menentukan jenis permintaan layanan <i>bell desk</i></i></p> <p>4.10.1 <i>Menyiapkan kelengapan untuk penanganan permintaan atas pelayanan <i>bell desk</i></i></p> <p>4.10.2</p> | <p>Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i></p>  | 32 | <p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i></p> <p>Mengumpulkan data tentang Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i></p> <p>Mengolah data tentang Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i></p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan permintaan atas</p> | <p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <p>Penilaian unjuk kerja</p> <p>Observasi</p> |

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|----|---|--|
| | | Menangani permintaan atas layanan <i>belldesk</i> sesuai dengan standar operasional prosedur |  | | layanan <i>belldesk</i> | |
| 3.1 1 | Menerapkan penanganan <i>check-in</i> tamu individu | 3.11.1 Menjelaskan ruang lingkup Reception 3.11.2 Menjelaskan tugas dan tanggung jawab reservation Reception 3.11.3 Menjelaskan fungsi dan manfaat Reception 3.11.4 | Penanganan <i>check-in</i> tamu individu | 32 | Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu Mengumpulkan data tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu Mengolah data tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu | Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none">• Penilaian unjuk kerja• Observasi |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | | <p>Menjelaskan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.14.5</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-in</i> tamu individu</p> <p>3.11.6</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>4.11.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja reception (alat,</p> |  | <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu</p> | |
|--|--|---|---|---|--|

| | | | | | | |
|--------------------------|--|--|---|----|--|---|
| | | bahan dan kelengkapan administrasi) 4,11.2 Menangani <i>check-in</i> untuk tamu individu sesuai dengan standar operasional prosedur |  | | | |
| 3.1 2 4.1 2 | Menerapkan penanganan <i>check-out</i> tamu individu Menangani <i>check-out</i> untuk tamu individu | 3.12.1 Menjelaskan kelengkapan kerja <i>check-out</i> tamu individu (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) 3.12.2 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-</i> | penanganan <i>check-out</i> tamu individu | 32 | Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan <i>check-out</i> tamu individu Mengumpulkan data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu individu Mengolah data tentang | Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan • Penilaian unjuk kerja • Observasi |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| | | <p><i>out</i> tamu individu</p> <p>3.12.3</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan CO/individu</p> <p>4.12.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan CO/individu</p> <p>4.12.2</p> <p>Menangani <i>check-out</i> untuk tamu individu sesuai</p> |  | <p>penanganan <i>check-out</i> tamu individu</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan <i>check-out</i> tamu individu</p> | |
|--|--|--|---|---|--|

| | | | | | | |
|----------|--|---|---|----|---|--|
| | | dengan standar operasional prosedur | | | | |
| 3.1 3 | Menerapkan penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan | 3.13.1 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan (alat, bahan dan kelengkadministrasi) 3.13.2 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan 3.13.3 Menentukan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan | penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan | 32 | Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan Mengumpulkan data tentang penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan Mengolah data tentang penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan Mengkomunikasikan tentang penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan | Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none">• Penilaian unjuk kerja• Observasi |

| | | | | | | |
|----------|---|--|--|----|---|-------------------------------------|
| | | <p>administrasi) untuk penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan</p> <p>4.13.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan</p> <p>4.13.2</p> <p>Menangani <i>check-in</i> untuk tamu rombongan sesuai dengan standar operasional prosedur</p> | | | | |
| 3.1 4 | Menerapkan penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan | <p>3.14.1</p> <p>Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan</p> | Penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan | 32 | Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan <i>check-</i> | Pengetahua n Tes tertulis |

| | | | | | |
|----------|--|--|---|--|--|
| 4.1 4 | Menerapkan <i>check-out</i> untuk tamu rombongan | <p><i>check-out</i> tamu rombongan (alat, bahan dan kelengkadministrasi)</p> <p>3.14.2</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p> <p>3.14.3</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p> <p>4.14.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja</p> |  | <p><i>out</i> tamu rombongan</p> <p>Mengumpulkan data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p> <p>Mengolah data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p> | <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi |
|----------|--|--|---|--|--|

| | | | | | | |
|----------|-------------------------------|--|---|----|---|--|
| | | <p>reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p> <p>4.14.2</p> <p>Menangani <i>check-out</i> untuk tamu rombongan sesuai dengan standar operasional prosedur</p> |  | | | |
| 3.1 5 | Menerapkan transaksi keuangan | 3.15.1 Menjelaskan ruang lingkup transaksi keuangan | Transaksi keuangan | 32 | <p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang transaksi keuangan</p> <p>Mengumpulkan data tentang transaksi keuangan</p> <p>Mengolah data</p> | <p>Pengetahua n</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaia n unjuk |
| 4.1 5 | Memproses transaksi keuangan | 3.15.2 Menjelaskan fungsi dari pada transaksi keuangan | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|
| | | <p>3.15.3 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan transaksi keuangan (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.15.4 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan transaksi keuangan</p> <p>3.15.5 Menentukan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan transaksi keuangan</p> <p>4.15.1</p> |  | <p>tentang transaksi keuangan Mengkomunikasikan tentang transaksi keuangan</p> | <ul style="list-style-type: none">• kerja Observasi |
|--|--|--|---|--|---|

| | | | | | | |
|--------------------------|---|--|---|----|---|--|
| | | <p>Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan transaksi keuangan</p> <p>4.15.2</p> <p>Menangani penanganan transaksi keuangan sesuai dengan standar operasional prosedur</p> | | | | |
| 3.1 6 4.1 6 | <p>Menganalisis catatandan laporan<i>front office</i></p> <p>Melakukan pencatatandan laporan<i>front office</i></p> | <p>3.16.1</p> <p>Menjelaskan ruang lingkup catatandan laporan<i>front office</i></p> <p>3.16.2</p> <p>Menjelaskan fungsi dari pada catatandan</p> | Pencatatandan laporan <i>front office</i> | 32 | <p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pencatatandan laporan<i>front office</i></p> <p>Mengumpulkan data tentang pencatatandan</p> | <p>Pengetahua n</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaia |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| | | <p>laporan<i>front office</i></p> <p>3.16.3 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan catatandan laporan<i>front office</i> (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.16.4 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan catatandan laporan<i>front office</i></p> <p>3.16.5 Menentukan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk membuat</p> |  | <p>laporan<i>front office</i></p> <p>Mengolah data tentang pencatatandan laporan<i>front office</i></p> <p>Mengkomunikasikan tentang pencatatandan laporan<i>front office</i></p> | <p>n unjuk kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observasi |
|--|--|--|---|---|--|

| | | | | | |
|----------|--|---|---|----|--|
| | | <p>catatandan laporan<i>front office</i></p> <p>4.16.1 Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk membuat catatandan laporan<i>front office</i></p> <p>4.16.2 Menangani pembuatan catatandan laporan<i>front office</i> sesuai dengan standar operasional prosedur</p> |  | | |
| 3.1 7 | Menganalisis penanganan reservasi rombongan secara lisan | 3.17.1 Menjelaskan ruang | Penanganan reservasi rombongan secara | 32 | Mengamati untuk mengidentifikasi Pengetahua n |

| | | | | | |
|----------|---|---|--|---|--|
| 4.1 7 | <p>dan tulisan</p> <p>Melakukan penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> | <p>lingkup penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>3.17.2</p> <p>Menjelaskan fungsi dari pada penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>3.17.3</p> <p>Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan(alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.17.4</p> <p>Menjelaskan teknik</p> | <p>lisan dan tulisan</p>  | <p>tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengumpulkan data tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengolah data tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan reservasi rombongan secara</p> | <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi |
|----------|---|---|--|---|--|

| | | | | | |
|--|--|---|---|--------------------------|--|
| | | <p>dan prosedur penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>3.17.5</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>4.17.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan reservasi rombongan secara</p> |  | <p>lisan dan tulisan</p> | |
|--|--|---|---|--------------------------|--|

| | | | | | |
|----------|---|--|---|---|--|
| | | <p>lisan dan tulisan</p> <p>4.17.2</p> <p>Melakukan penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan sesuai dengan standar operasional prosedur</p> |  | | |
| 3.1 8 | Menganalisis penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan | 3.17.1 Menjelaskan ruang lingkup penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan | penanganan reservasi individu | Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan | Pengetahuan Tes tertulis |
| 4.1 8 | Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan | 3.17.2 Menjelaskan fungsi dari pada penanganan reservasi individu secara lisan dan | | Mengumpulkan data tentang penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan | Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi |

| | | | | | |
|--|--|---|---|--|--|
| | | <p>tulisan</p> <p>3.17.3</p> <p>Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan(alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>3.17.4</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>3.17.5</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan</p> |  | <p>Mengolah data tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> | |
|--|--|---|---|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | <p>administrasi) untuk penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>4.17.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>4.17.2</p> <p>Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan sesuai dengan standar operasional prosedur</p> |  | | |
|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|

Mengetahui,

Kepala SMK Negeri 2 Singaraja

Nyoman Sudimahayasa, ST, M.Pd
Pembina TK I

NIP. 19730411 200501 1 011

Singaraja, 10 Juli 2018

Guru Mapel Front Office

Siti Nurul Rahmah, S.Pd
NIP. 19670305 199303 2 009



DOCUMENTATION

RIWAYAT HIDUP



Ni Komang Sri Mariati lahir di Karangasem pada tanggal 07 Maret 1998. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Ketut Tawa dan Ibu Ni Nengah Rumi. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Bisma Barat No. 14 A Desa Banjar, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Ngis dan lulus pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Manggis dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2017, penulis lulus dari SMA Negeri 2 Amlapura jurusan IPA dan melanjutkan ke S1 Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2021 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Developing English Front Office Materials for Twelve Grade Students at SMK Negeri 2 Singaraja.

