

DEVELOPING ENGLISH FRONT OFFICE MATERIALS FOR TWELVE GRADE STUDENTS IN FIRST SEMESTER AT SMK N 2 SINGARAJA

By

I Gede Febry Wira Pratama, NIM 1712021134

English Language Education

ABSTRACT

The purpose of this study was to develop front office English material for first semester students of class XII at SMK N 2 Singaraja. The subjects of this study were one teacher at SMK Negeri 2 Singaraja who taught the front office, 33 students of grade 12 AP4 at SMK Negeri 2 Singaraja, and one of the front office staff. In the data collection process, researchers used six instruments, namely, a google form for teachers and students, a questionnaire for teachers and front office staff, a checklist for students, and the last instrument is a checklist for expert judges. This research method used the Design and Development (D&D) model and was analyzed in a descriptive qualitative manner. The results showed that there were 5 topics that needed to be developed, namely; (1) Handling guest arrivals and departures, (2) Handling guest baggage, (3) Bell desk service handling requests, (4) Individual guest check-in handling, (5) Individual guest check-out handling. Each topic contains input, content focus, language focus, and various tasks. The conclusion obtained in this study is that there are 5 topics that must be developed into products and each topic contains input, content focus, language focus, and task. In addition, the product quality is classified as very good based on the results of two expert judges.

Keywords: *D&D method, ESP, English for Front Office.*

DEVELOPING ENGLISH FRONT OFFICE MATERIALS FOR TWELVE GRADE STUDENTS IN FIRST SEMESTER AT SMK N 2 SINGARAJA

Oleh

I Gede Febry Wira Pratama, NIM 1712021134

Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan materi bahasa Inggris front office pada siswa semester pertama kelas XII di SMK N 2 Singaraja. Subjek penelitian ini adalah satu guru di SMK Negeri 2 Singaraja yang mengajar front office, 33 siswa kelas 12 AP4 di SMK Negeri 2 Singaraja, dan satu orang staf front office. Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan enam instrumen yaitu, formulir google untuk guru dan siswa, angket untuk guru dan staf front office, checklist untuk siswa, dan instrumen terakhir adalah checklist untuk juri ahli. Metode penelitian ini menggunakan model Design and Development (D&D) dan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 5 topik yang perlu dikembangkan yaitu; (1) Menangani kedatangan dan keberangkatan tamu, (2) Menangani bagasi tamu, (3) Permintaan penanganan layanan meja bel, (4) Penanganan check-in tamu individu, (5) Penanganan check-out tamu individu. Setiap topik berisi input, fokus konten, fokus bahasa, dan berbagai tugas. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah ada 5 topik yang harus dikembangkan menjadi produk dan masing-masing topik berisi masukan, fokus konten, fokus bahasa, dan tugas. Selain itu kualitas produk tergolong sangat baik berdasarkan hasil penilaian dua orang juri ahli.

Kata kunci: Metode D&D, ESP, Bahasa Inggris untuk Front Office