

**DEVELOPING ENGLISH FRONT OFFICE MATERIALS FOR
ELEVENTH GRADE STUDENTS IN SECOND SEMESTER AT SMK N 2
SINGARAJA**

By

I Gusti Putu Satria Wibawa, NIM 1712021119

English Language Education

ABSTRACT

This study aims to develop English language materials of front office for second semester students of the eleventh grade at SMK N 2 Singaraja. This study adopts the Design and Development (D&D) which is guided by data collection through checklists and questionnaires as instruments. The questionnaire (in the google form) is used to make it easier for researchers to analyze the needs of teachers and students in learning and to use additional questionnaires to support the material needed. Meanwhile, the checklist adapted from Litz (2005) is used as an assessment instrument for expert judges. There are three stages that the researcher takes to complete this study, namely designing, developing teaching materials (products, and evaluating the quality of the product so that it can be categorized as relevant as learning material. The result is that there are 4 topics developed by the researcher, namely (1) Renewal of reservations, (2) Cancellation of reservations, (3) Handling of group reservations orally and in writing, and (4) Handling of individual reservations orally and in writing. Each unit is supported by input, focus content, language focus, and tasks that support the four basic skills in English.

Keywords: *Design and Development, Front Office, Teaching Materials*

**DEVELOPING ENGLISH FRONT OFFICE MATERIALS FOR
ELEVENTH GRADE STUDENTS IN SECOND SEMESTER AT SMK N 2
SINGARAJA**

Oleh

I Gusti Putu Satria Wibawa, NIM 1712021119

Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan materi bahasa Inggris kantor depan pada siswa semester dua kelas sebelas di SMK N 2 Singaraja. Penelitian ini mengadopsi metode Perancangan dan Pengembangan (D&D) yang berpedoman pada pengumpulan data melalui checklist dan kuesioner sebagai instrumennya. Angket (dalam bentuk google) digunakan untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis kebutuhan guru dan siswa dalam pembelajaran serta menggunakan angket tambahan untuk mendukung materi yang dibutuhkan. Sedangkan checklist yang diadaptasi dari Litz (2005) digunakan sebagai instrumen penilaian bagi juri ahli. Ada tiga tahapan yang peneliti lakukan untuk menyelesaikan penelitian ini yaitu merancang, mengembangkan bahan ajar (produk, dan mengevaluasi kualitas produk sehingga dapat dikategorikan relevan sebagai bahan pembelajaran. Hasilnya terdapat 4 topik yang dikembangkan. oleh peneliti yaitu (1) Pembaharuan reservasi, (2) Pembatalan reservasi, (3) Penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan, dan (4) Penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan. Setiap unit didukung oleh masukan, fokus konten, fokus bahasa, dan tugas yang mendukung empat keterampilan dasar dalam bahasa Inggris.

Kata Kunci: Perancangan dan Pengembangan, Kantor Depan, Bahan Ajar