


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.undiksha.ac.id

Nomor : 1692/UN48.7.1/DT/2020 27 Juli 2020
Perihal : **Permohonan Izin Observasi**

Yth. Kepala SMK N 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	: I GUSTI PUTU SATRIA WIBAWA
NIM	: 1712021119
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.

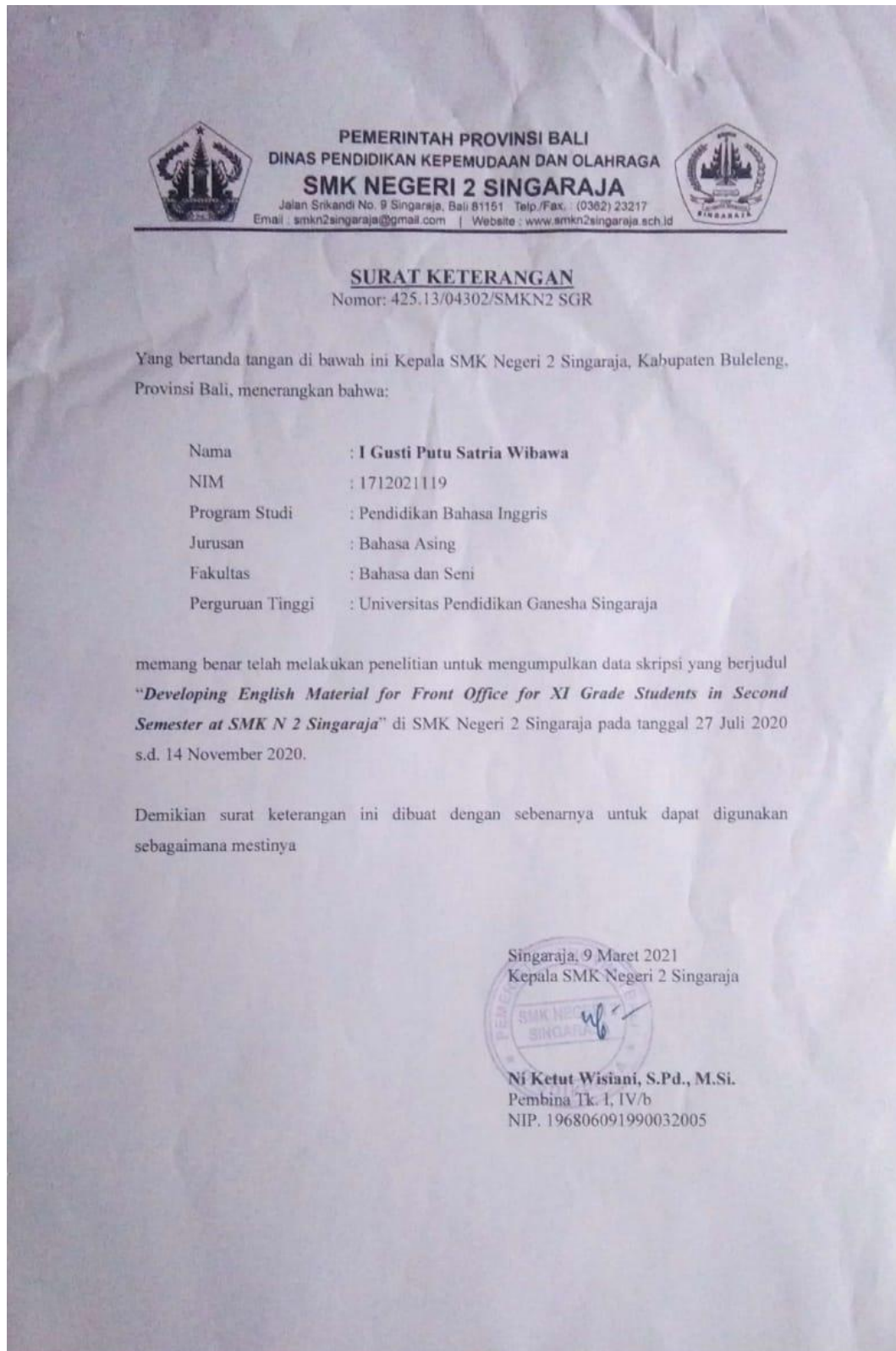
a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dr. Dewa Putu Ramendra, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197609022000031001

Tembusan:

1. Dekan FBS Undiksha Singaraja
2. Koorprodi. 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 : Komang Suryani
Place/Date of Address : Pendem, 3rd of February 1995
Address : Br. Adeng, Tegal Jadi, Marga, Tabanan
Sex : Female
Religion : Hindu
Height : 150 cm
Weight : 55 kg
Phone Number : 081999764924
E-mail : komangsuryani95@gmail.com

Education

2001 – 2007 : Elementary School
2007 – 2010 : Junior High School
2010 – 2013 : Senior High School

Appendix 4. 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.

QUESTIONNAIRE FOR TEACHER

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 XI in second semester. 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.	Renewal of reservations	<ul style="list-style-type: none"> • Explaining the definition of renewal of reservations. • Explaining the cause of the renewal of reservations • Determine the work equipment needed in handling renewal of reservations. • Explaining the procedure for handling renewal of reservations.
2.	Cancellation of reservations	<ul style="list-style-type: none"> • Explaining the definition cancellation of reservations. • Explaining the causes of cancellation of reservations. • Determining work equipment for handling cancellation of reservations. • Explaining the procedure for handling cancellation of reservations.
3.	Handling of group reservations orally and in writing	<ul style="list-style-type: none"> • Explaining the scope of handling of group reservations orally and in writing • Determining work equipment for handling of

		<p>group reservations orally and in writing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explaining procedure in handling of group reservations orally and in writing.
4.	Handling of individual reservations orally and in writing	<ul style="list-style-type: none"> • Explain the scope of handling of individual reservations orally and in writing • Determining work equipment for handling of individual reservations orally and in writing • Explaining procedure in handling of individual reservations orally and in writing.

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

- 1.
- 2.
- 3.

QUESTIONNAIRE FOR FO STAFF

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.

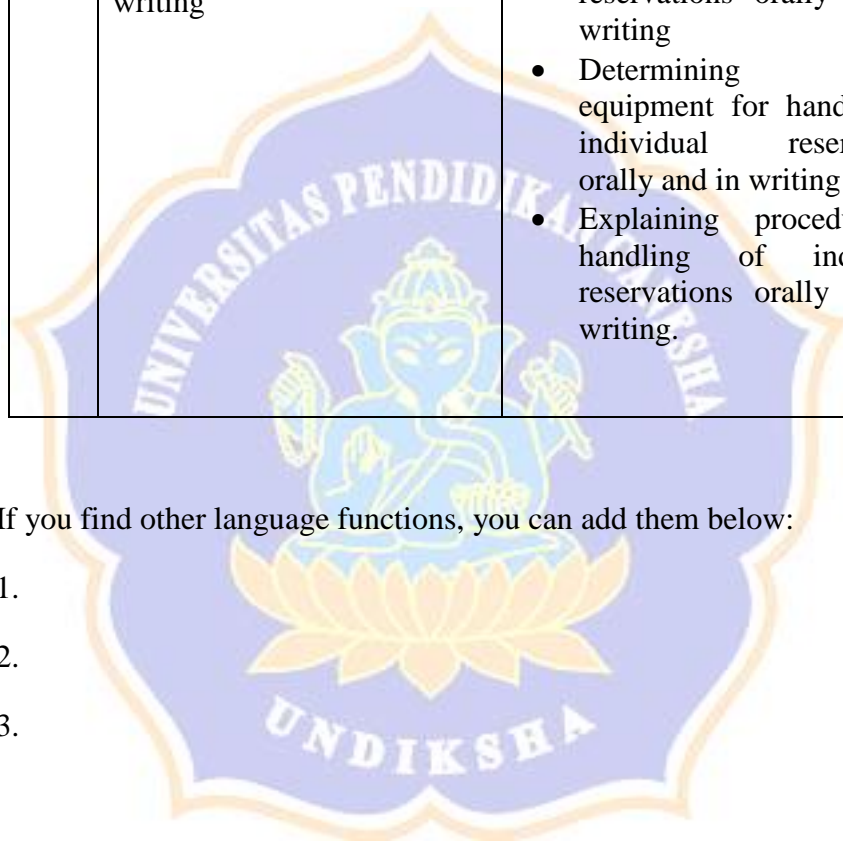
Here are the language functions commonly used by front office staff in hotels. Apart from these language function, according to your experience, are there any other language functions that should be added. If there are language functions. Please list it or add it at the bottom of the column!

No.	Material	Language Function
1.	Renewal of reservations	<ul style="list-style-type: none"> • Explaining the definition of renewal of reservations. • Explaining the cause of the renewal of reservations • Determine the work equipment needed in handling renewal of reservations. • Explaining the procedure for handling renewal of reservations.
2.	Cancellation of reservations	<ul style="list-style-type: none"> • Explaining the definition cancellation of reservations. • Explaining the causes of cancellation of reservations. • Determining work equipment for handling cancellation of reservations. • Explaining the procedure for handling cancellation of reservations.
3.	Handling of group reservations orally and in writing	<ul style="list-style-type: none"> • Explaining the scope of handling of group reservations orally and in writing

		<ul style="list-style-type: none"> • Determining work equipment for handling of group reservations orally and in writing • Explaining procedure in handling of group reservations orally and in writing.
4.	Handling of individual reservations orally and in writing	<ul style="list-style-type: none"> • Explain the scope of handling of individual reservations orally and in writing • Determining work equipment for handling of individual reservations orally and in writing • Explaining procedure in handling of individual reservations orally and in writing.

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

- 1.
- 2.
- 3.



Appendix 7.

CHECKLIST FOR STUDENTS

Name :

Class :

Introduction

This checklist is given to collect data of research of students in English Education study program at the Faculty of Language and Arts. This checklist aims to determine the material needs of Front Office for class XI students in the second semester 2020/2021 academic year. Therefore, I hope that you will be able to fill in this checklist with honesty!

Instructions

Here are a number of language functions that are usually used in front office departments. In accordance with your experience working in the front office (training), which language function do you need? Put a check mark (✓) on your choice!

No.	Material	Language Function
1.	Renewal of reservations	<ul style="list-style-type: none">• Explaining the definition of renewal of reservations.• Explaining the cause of the renewal of reservations• Determine the work equipment needed in handling renewal of reservations.• Explaining the procedure for handling renewal of reservations.

2.	Cancellation of reservations	<ul style="list-style-type: none"> • Explaining the definition cancellation of reservations. • Explaining the causes of cancellation of reservations. • Determining work equipment for handling cancellation of reservations. • Explaining the procedure for handling cancellation of reservations.
3.	Handling of group reservations orally and in writing	<ul style="list-style-type: none"> • Explaining the scope of handling of group reservations orally and in writing • Determining work equipment for handling of group reservations orally and in writing • Explaining procedure in handling of group reservations orally and in writing.
4.	Handling of individual reservations orally and in writing	<ul style="list-style-type: none"> • Explain the scope of handling of individual reservations orally and in writing • Determining work equipment for handling of individual reservations orally and in writing • Explaining procedure in handling of individual reservations orally and in writing.

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

- 1.
- 2.
- 3.

Appendix 8.

Checklist for expert judges

Expert Judgment Sheet

No.	Dimension	Quality of product	Good	Not Good	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).			
		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 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 an 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 of listening and speaking skills (Litz, 2005).			

		The textbook helps students to practice speaking (Litz, 2005).			
		The practice of individual skill is integrated into 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 Contents	<p>The subject and contents of the book are relevant to student's need as an English language learner (s)</p> <p>(Litz, 2005).</p>			
		<p>The subject and contents of the textbook are generally realistic (Litz, 2005).</p>			
		<p>The subject and contents of the textbook are interesting, challenging and motivating</p> <p>(Litz, 2005).</p>			
		<p>There are sufficient varieties in the subject and contents of the textbook (Litz, 2005).</p>			
		<p>The materials are not culturally biased and they do not portray any negative stereotypes</p> <p>(Litz, 2005).</p>			

Appendix 9 (Result of teachers' questionnaire in form of Google form)

Name of respondent : Luh Putu Pusparini, S.Pd.

Position : Front office teacher of XI grade student at SMK N 2

Singaraja

No	Soal									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Ad a	Menugaska n siswa untuk mencari di internet	Belu m	Perlu sekali, karena dengan adanya buku pandua n dapat mereka baca kapan saja	Belu m	Cuku p	Cuku p	Cuku p	60 %	Tida k

Singaraja, 8 April 2020



Appendix 10 (Result of students' questionnaire in form of Google form)

Tanggapan tidak dapat diedit

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


* Wajib

Nama siswa *

Ni Putu Eka Ariantini

Kelas *

Xlap1



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 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 contch 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

Tanggapan tidak dapat diedit

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

* Wajib

Nama siswa *

Ketut Noviani

Kelas *

XI AP1

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

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 selebaran oleh guru
- c. A,B benar



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? *

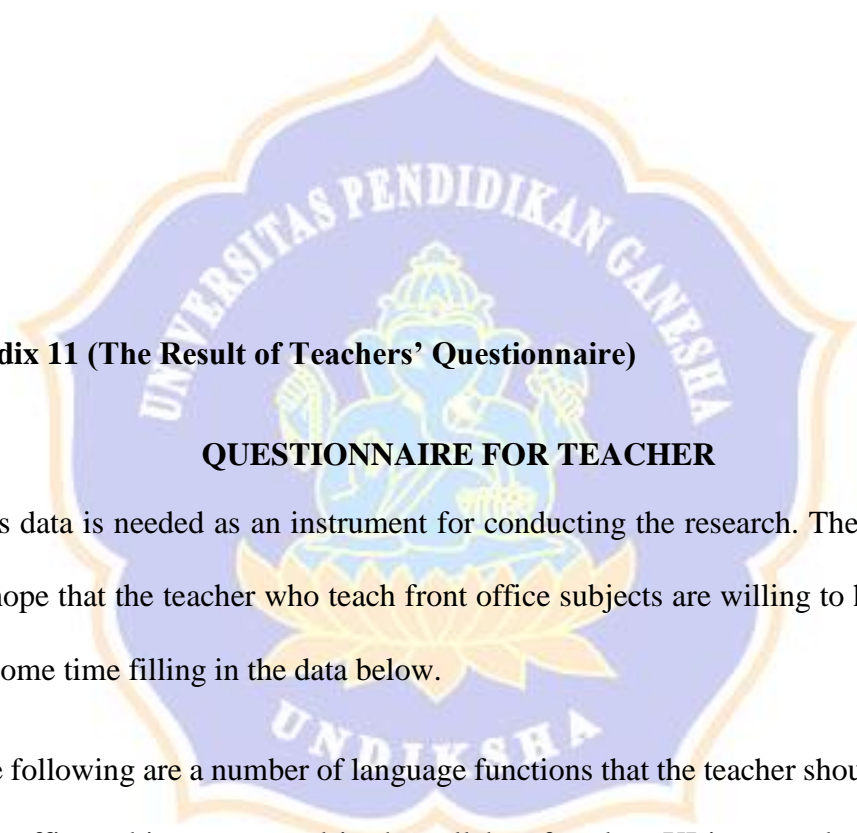
- a. tidak tertarik
- b. Sangat tertarik

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 11 (The Result of Teachers' Questionnaire)

QUESTIONNAIRE FOR TEACHER

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 XI in second semester. 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!

Name of respondent: Luh Putu Pusparini, S.Pd.

Date and time : 29 – 07 - 2020

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

No.	Material	Language Function
1.	Renewal of reservations	<ul style="list-style-type: none"> • Explaining the definition of renewal of reservations. • Explaining the cause of the renewal of reservations • Determine the work equipment needed in handling renewal of reservations. • Explaining the procedure for handling renewal of reservations.
2.	Cancellation of reservations	<ul style="list-style-type: none"> • Explaining the definition cancellation of reservations. • Explaining the causes of cancellation of reservations. • Determining work equipment for handling cancellation of reservations. • Explaining the procedure for handling cancellation of reservations.
3.	Handling of group reservations orally and in writing	<ul style="list-style-type: none"> • Explaining the scope of handling of group reservations orally and in writing • Determining work equipment for handling of group reservations orally and in writing • Explaining procedure in handling of group reservations orally and in writing.

4.	Handling of individual reservations orally and in writing	<ul style="list-style-type: none"> • Explain the scope of handling of individual reservations orally and in writing • Determining work equipment for handling of individual reservations orally and in writing • Explaining procedure in handling of individual reservations orally and in writing.
----	---	--

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

1.-

2.-

Singaraja, 29 Juli 2020



Lun Futu Pusparni, S.Pd.

Appendix 12 (The result of front office 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 : Komang Suryani

Name of hotel : Dash Hotel

Address : Jln Raya Petitenget 468X, Kerobokan Kelod, North 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.	Renewal of reservations	<ul style="list-style-type: none">• Explaining the definition of renewal of reservations.• Explaining the cause of the renewal of reservations• Determine the work equipment needed in handling renewal of reservations.• Explaining the procedure for handling renewal of reservations.
2.	Cancellation of reservations	<ul style="list-style-type: none">• Explaining the definition cancellation of reservations.• Explaining the causes of cancellation of reservations.• Determining work equipment for handling cancellation of reservations.• Explaining the procedure for handling cancellation of reservations.
3.	Handling of group reservations orally and in writing	<ul style="list-style-type: none">• Explaining the scope of handling of group reservations orally and in writing• Determining work equipment for handling of group reservations orally and in writing• Explaining procedure in handling of group reservations orally and in writing.

4.	Handling of individual reservations orally and in writing	<ul style="list-style-type: none"> • Explain the scope of handling of individual reservations orally and in writing • Determining work equipment for handling of individual reservations orally and in writing • Explaining procedure in handling of individual reservations orally and in writing.
----	---	--

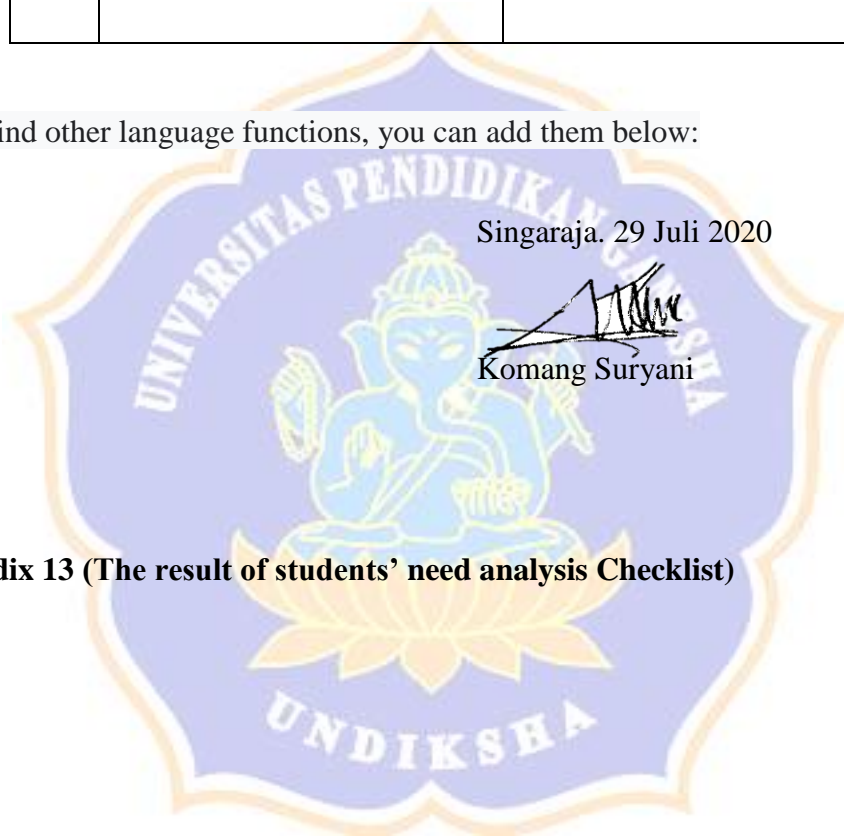
If you find other language functions, you can add them below:

1.-

Singaraja, 29 Juli 2020


Komang Suryani

Appendix 13 (The result of students' need analysis Checklist)



No. Respondent:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	need	not need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
2	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
3	need	need	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	need	need	need	
4	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	
5	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
6	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
7	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	need	need	
8	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
9	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	need	need	need	not need	need	
10	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
11	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	not need	
12	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	need	need	need	need	need	
13	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
14	need	need	need	not need	need	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	
15	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
16	need	need	need	need	not need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
17	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	need	need	
18	need	need	need	need	need	not need	need	need	need	need	need	need	need	need	
19	need	need	not need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	
20	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
21	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	need	need	need	need	need	
22	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
23	need	need	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	need	need	need	
24	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
25	need	need	need	not need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
26	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
27	need	need	need	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	need	need	need	
29	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
30	need	need	not need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
31	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
32	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
33	need	not need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
34	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
35	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	need	need	need	need	need	
36	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
37	need	need	need	not need	need	need	need	need	not need	need	need	need	need	need	
38	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
39	need	need	need	need	need	need	need	need	need	not need	need	need	need	need	
40	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	need	
	100	95	95	92,5	95	100	97,5	90	95	92,5	95	100	90	97,5	95,357



Appendix 14 (The result of expert judges)

The Result of Expert Judge I

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Not Relevant	Score (1-5)
					Judge 1
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).	√		5
		The layout and design are appropriate and clear (Litz, 2005).	√		5
		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).	√		4

2.	Activities	The textbook provides a balance of activities (Litz, 2005).	√		5
		The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice (Litz, 2005).	√		5
		The activities incorporate an individual, pairs and group work (Litz, 2005).	√		4
		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

		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 (Litz, 2005).	√		5
		The grammar points are presented with brief and easy examples and explanations (Litz, 2005).	√		4
		The language functions exemplify English that I/my students will be likely to use in the future (Litz, 2005).	√		4

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).	√		4
		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 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			

Singaraja, 25 Februari 2021



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

The result of judge II

No.	Dimension	Quality of product	Relevant	Not Relevant	Score (1-5)
					Judge 2
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).	√		5
		The layout and design are appropriate and clear (Litz, 2005).	√		5
		The textbook is organized effectively (Litz, 2005).	√		5
		The textbook provides a vocabulary list (Litz, 2005).	√		5
		The textbook provides review section (Litz, 2005).	√		5

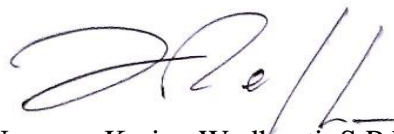
		The textbook provides clear objectives (Litz, 2005).	√		5
2.	Activities	The textbook provides a balance of activities (Litz, 2005).	√		5
		The activities encourage sufficient communicative and meaningful practice (Litz, 2005).	√		4
		The activities incorporate an individual, pairs and group work (Litz, 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).	√		4
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
		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).	√		5
		The grammar points are presented with brief and easy examples and explanations (Litz, 2005).	√		5
		The language functions exemplify	√		5

		English that I/my students will be likely to use in the future (Litz, 2005).			
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).	√		4
		The subject and contents of the textbook are interesting, challenging and motivating (Litz, 2005).	√		5
		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	121
-----	-----

Singaraja, 25 Februari 2021



Nyoman Karina Wedhanti, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198204212008122003



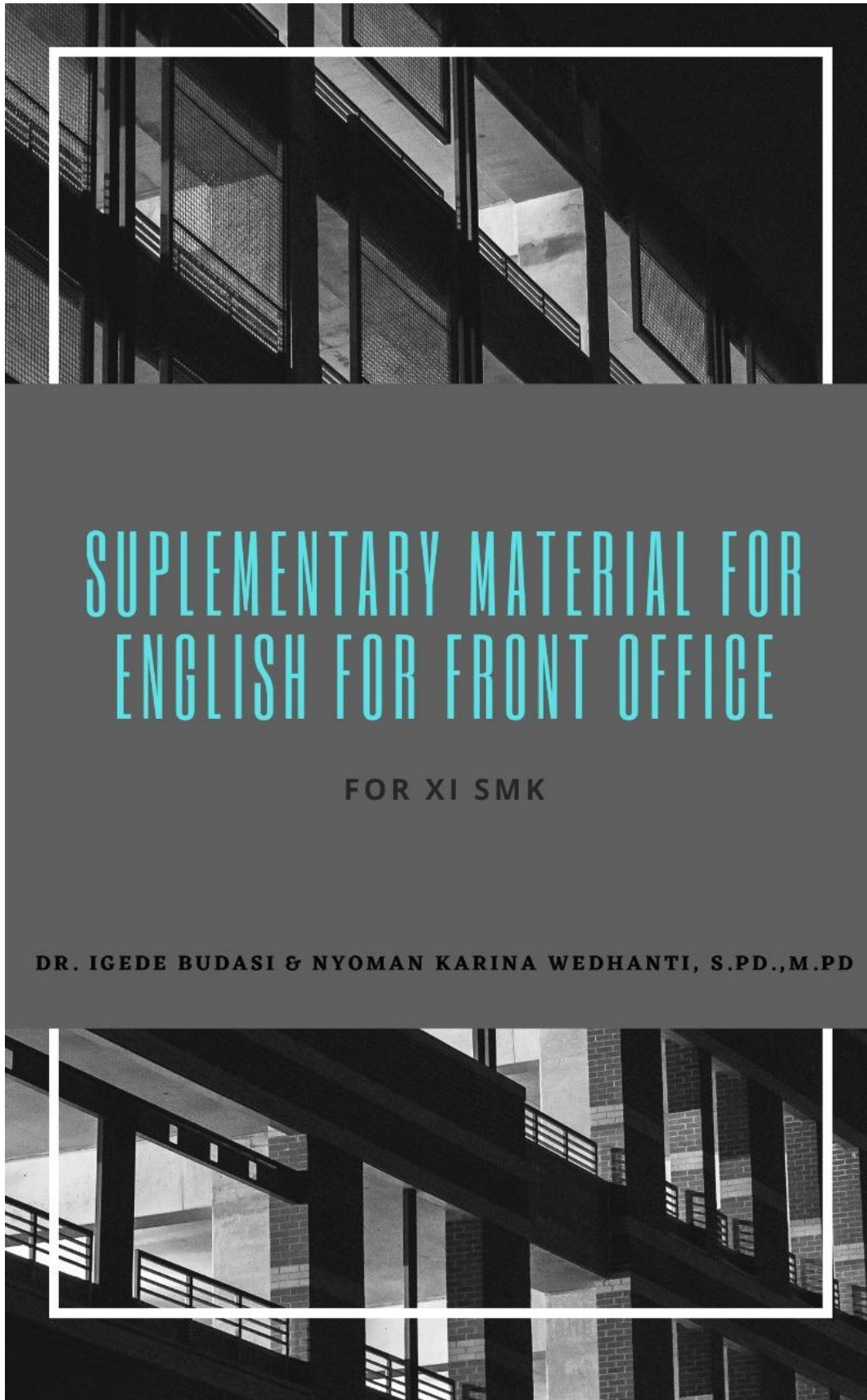
Appendix 15. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



I Gusti Putu Satria Wibawa lahir di Tanjung pada tanggal 28 Nopember 1998. Penulis merupakan putra pertama dari pasangan suami istri Bapak I Gusti Ketut Agus Indrawan dan Ibu Ni Luh Desi Supartini. Penulis adalah warga negara Indonesia dan beragama Hindu. Saat ini, penulis beralamat di Jalan Dewi Sartika No. 169 Dauhwaru, Jembrana, Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDK Marsudirini Negara pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Negara dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2017, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Negara dan melanjutkan pendidikan ke Strata 1 Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2021 penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Developing English Front Office Materials for Eleventh Grade Students in Second Semester at SMK N 2 Singaraja.”*

Appendix 16. Cover of the product



**SUPPLEMENTARY MATERIAL FOR
ENGLISH FOR FRONT OFFICE**

FOR XI SMK

DR. IGEDE BUDASI & NYOMAN KARINA WEDHANTI, S.PD.,M.PD

Appendix 17. Syllabus



**PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 2 SINGARAJA**

Jalan Srikandi 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	Mengelola telepon masuk	3.1.1	Penanganan telepon masuk	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan telepon masuk	Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan • Penilaian unjuk kerja
4.1	Menjawab telepon masuk	3.1.2				

		<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>4.1.2Menjawab 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"> • 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 lingkup reservation	Proses reservasi	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang proses reservasi	Pengetahuan

	<p>Melakukan proses reservasi</p>	<p>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, density chart, dan</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>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 penanganan reservasi</p> <p>3.3.10</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan reservasi</p> <p>3.3.11</p> <p>Menjelaskan kendala-kendalam dalam penanganan</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>reservasi (perubahan (amendment of reservasi, pembatalan pemesanan kamar (cancelation of reservasi), penanganan pemesan kamar tapi tidak datang (no show)</p> <p>3.3.12</p> <p>Menentukan reservasi</p> <p>4.3.1</p> <p>Menyiapkan perlengkapan reservasi</p> <p>4.3.2</p> <p>Melakukan proses reservasi sesuai dengan standar</p>				
--	--	---	--	--	--	--

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

		reservasi individu sesuai dengan standar operasional prosedur				
3.5	Menerapkan penanganan reservasi rombongan	3.5.1 Menjelaskan pengertian reservasi perorangan (rombongan)	Penanganan reservasi rombongan	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan reservasi rombongan	Pengetahuan
4.5	Menangani reservasi rombongan	3.5.2 Menjelaskan proses penanganan reservasi rombongan			Mengumpulkan data tentang penanganan reservasi rombongan	Tes tertulis
		3.5.3 Menentukan kelengkapan reservasi untuk rombongan			Mengolah data tentang penanganan reservasi rombongan	Keterampilan
		4.5.1			Mengkomunikasikan tentang penanganan	<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>reservasi rombongan</p>	
3.6	Menganalisis pembaharuan reservasi	3.6.1	pembaharuan reservasi	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pembaharuan reservasi	Pengetahuan
4.6	Melaksanakan pembaharuan reservasi	3.6.2			Mengumpulkan data tentang pembaharuan reservasi	Tes tertulis
		3.6.3			Mengolah data tentang	Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi

		<p>Menentukan pembaharuan reservasi</p> <p>4.6.1</p> <p>Menyiapkan perlengkapan untuk pembaharuan reservasi</p> <p>4.6.2</p> <p>Melakukan pembaharuan reservasi sesuai dengan standar operasional prosedur</p>			<p>pembaharuan reservasi</p> <p>Mengkomunikasikan tentang pembaharuan reservasi</p>	
3.7	Menganalisis pembatalan reservasi	3.7.1	Pembatalan reservasi	28	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pembatalan reservasi	Pengetahuan
4.7	Menangani pembatalan reservasi	<p>Menjelaskan terjadinya pembatalan reservasi</p> <p>3.7.2</p>			<p>Mengumpulkan data tentang</p>	<p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p>

		<p>Mengidentifikasi terjadinya pembatalan reservasi</p> <p>3.7.3</p> <p>Menentukan pembatalan reservasi</p> <p>4.7.1</p> <p>Menyiapkan perlengkapan untuk pembatalan reservasi</p> <p>4.7.2</p> <p>Menanggapi pembatalan reservasi sesuai dengan standar operasional prosedur</p>			<p>pembatalan reservasi</p> <p>Mengolah data tentang pembatalan reservasi</p> <p>Mengkomunikasikan tentang pembatalan reservasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
3.8	Menganalisis kedatangan	<p>3.8.1</p> <p>Menjelaskan ruang</p>	<p>Penanganan kedatangan dan</p>	28	<p>Mengamati untuk mengidentifikasi tentang</p>	<p>Pengetahuan</p>

4.8	<p>keberangkatan Tamu</p> <p>Menangani kedatangan dan keberangkatan Tamu</p>	<p>lingkup tugas dan tanggung jawab seksi concierge</p> <p>3.8.2</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan kedatangan tamu dan keberangkatan tamu</p> <p>3.8.3</p> <p>Menjelaskan persiapan kerja bellboy</p> <p>3.8.4</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja untuk penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>4.8.1</p> <p>Menyiapkan</p>	keberangkatan tamu		<p>Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>Mengumpulkan data tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>Mengolah data tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu</p>	<p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
-----	--	--	--------------------	--	---	--

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

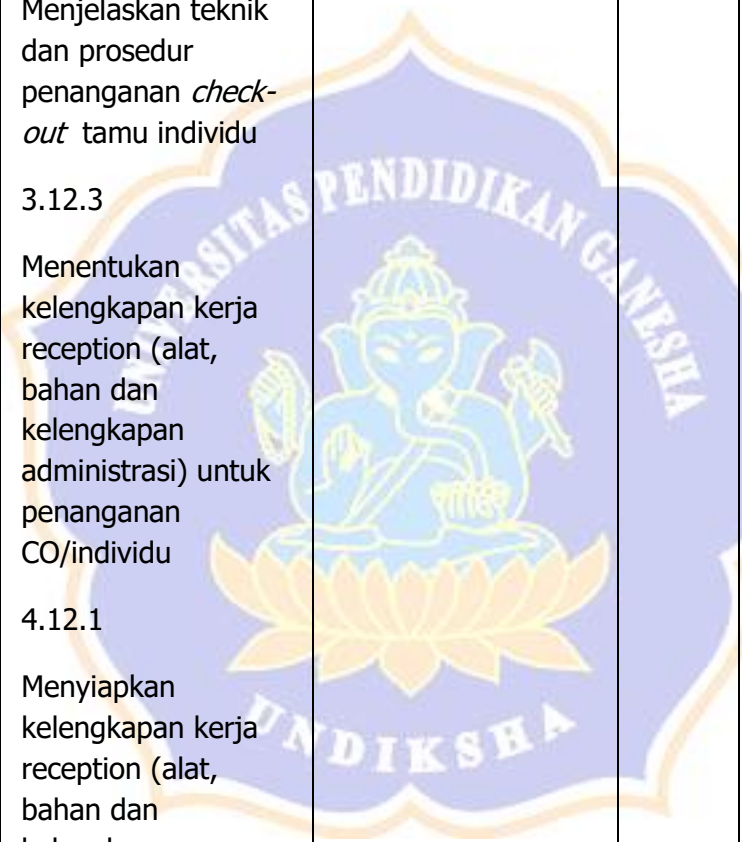
		<p>Menjelaskan jenis-jenis barang bawaan tamu</p> <p>3.9.4</p> <p>Menetapkan jenis-jenis barang bawaan tamu</p> <p>4.9.1</p> <p>Menyiapkan jenis-jenis barang bawaan tamu</p> <p>4.9.2</p> <p>Menyiapkan kelengkapan administrasi untuk penanganan barang bawaan tamu</p> <p>4.9.3</p> <p>Menangani barang-barang bawaan tamu sesuai SSOP</p>		<p>Mengolah data tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan barang-barang bawaan tamu</p>	
--	--	---	---	---	--

		gan standar operasional prosedur				
3.10	Menerapkan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	3.10.1 Menjelaskan tentang permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan
4.10	Menangani permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	3.10.2 <i>Menelaskan teknik dan prosedur permintaan atas layanan bell desk</i>			Mengumpulkan data tentang Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	Penilaian unjuk kerja Observasi
		3.10.3 <i>Menentukan jenis permintaan layanan bell desk</i>			Mengolah data tentang Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	
		4.10.1 <i>Menyiapkan kelengkapan untuk penanganan permintaan atas</i>			Mengkomunikasikan tentang Penanganan permintaan atas layanan <i>belldesk</i>	


		<p><i>pelayanan bell desk</i></p> <p>4.10.2</p> <p>Menangani permintaan atas layanan <i>bell desk</i> sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.1 1	Menerapkan penanganan <i>check-in</i> tamu individu	<p>3.11.1</p> <p>Menjelaskan ruang lingkup Reception</p>	Penanganan <i>check-in</i> tamu individu	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu	Pengetahuan
4.1 1	Menangani <i>check-in</i> untuk tamu individu	<p>3.11.2</p> <p>Menjelaskan tugas dan tanggung jawab reservation Reception</p> <p>3.11.3</p> <p>Menjelaskan fungsi dan manfaat</p>			<p>Mengumpulkan data tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu</p> <p>Mengolah data tentang</p>	<p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi

		<p>Reception</p> <p>3.11.4</p> <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>Penanganan <i>check-in</i> tamu individu</p> <p>Mengkomunikasikan tentang Penanganan <i>check-in</i> tamu individu</p>	
--	--	---	--	---	--

		<p>4.11.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)</p> <p>4,11.2</p> <p>Menangani <i>check-in</i> untuk tamu individu sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.1 2	Menerapkan penanganan <i>check-out</i> tamu individu	3.12.1	penanganan <i>check-out</i> tamu individu	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan <i>check-out</i> tamu individu	Pengetahuan
4.1 2	Menangani <i>check-</i>	(alat, bahan dan kelengkapan			Mengumpulkan data tentang	Tes tertulis Keterampilan

	<p><i>out</i> untuk tamu individu</p>	<p>administrasi)</p> <p>3.12.2</p> <p>Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-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</p>		<p>penanganan <i>check-out</i> tamu individu</p> <p>Mengolah data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu individu</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan <i>check-out</i> tamu individu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
--	---------------------------------------	---	---	--	--

		CO/individu 4,12.2 Menangani <i>check-out</i> untuk tamu individu sesuai 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)	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	Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
4.1 3	Menangani <i>check-in</i> untuk tamu rombongan	3.13.2 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-</i>				

		<p><i>in</i> tamu rombongan</p> <p>3.13.3</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja reception (alat, bahan dan kelengkapan 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</p>			<p>Mengkomunikasikan tentang penanganan <i>check-in</i> tamu rombongan</p>	
--	--	--	---	--	--	--

		dengan standar operasional prosedur				
3.14	Menerapkan penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan	3.14.1 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan (alat, bahan dan kelengkadministrasi)	Penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan Mengumpulkan data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan Mengolah data tentang penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan Mengkomunikasikan tentang penanganan <i>check-out</i> tamu	Pengetahuan Tes tertulis Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
4.14	Menerapkan <i>check-out</i> untuk tamu rombongan	3.14.2 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan 3.14.3 Menentukan kelengkapan kerja reception (alat,				

		<p>bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan <i>check-out</i> tamu rombongan</p> <p>4.14.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja 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>			rombongan	
--	--	---	--	--	-----------	--

3.1 5	Menerapkan transaksi keuangan	3.15.1 Menjelaskan ruang lingkup transaksi keuangan	Transaksi keuangan	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang transaksi keuangan	Pengetahuan Tes tertulis
4.1 5	Memproses transaksi keuangan	3.15.2 Menjelaskan fungsi dari pada transaksi keuangan 3.15.3 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan transaksi keuangan (alat, bahan dan kelengkapan administrasi)			Mengumpulkan data tentang transaksi keuangan Mengolah data tentang transaksi keuangan Mengkomunikasikan tentang transaksi keuangan	Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
		3.15.4 Menjelaskan teknik dan prosedur penanganan				

		<p>transaksi keuangan 3.15.5</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan transaksi keuangan</p> <p>4.15.1</p> <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	Menganalisis catatandan laporan <i>front office</i>	3.16.1 Menjelaskan ruang lingkup catatandan laporan <i>front office</i>	Pencatatandan laporan <i>front office</i>	32	Mengamati untuk mengidentifikasi tentang pencatatandan laporan <i>front office</i>	Pengetahuan Tes tertulis
4.1 6	Melakukan pencatatandan laporan <i>front office</i>	3.16.2 Menjelaskan fungsi dari pada catatandan laporan <i>front office</i> 3.16.3 Menjelaskan kelengkapan kerja untuk penanganan catatandan laporan <i>front office</i> (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) 3.16.4 Menjelaskan teknik			Mengumpulkan data tentang pencatatandan laporan <i>front office</i> Mengolah data tentang pencatatandan laporan <i>front office</i> Mengkomunikasikan tentang pencatatandan laporan <i>front office</i>	Keterampilan <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi

		<p>dan prosedur penanganan catatandan laporan <i>front office</i></p> <p>3.16.5</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk membuat catatandan laporan <i>front office</i></p> <p>4.16.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk membuat catatandan laporan <i>front office</i></p> <p>4.16.2</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>Menangani pembuatan catatandan laporan <i>front office</i></p> <p>sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.17	<p>Menganalisis penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p>	<p>3.17.1</p> <p>Menjelaskan ruang 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>Penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p>	32	<p>Mengamati untuk mengidentifikasi 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</p>	<p>Pengetahuan</p> <p>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
4.17	<p>Melakukan penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</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 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</p>		<p>reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengkomunikasikan tentang penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p>	
--	--	--	---	--	--

		<p>lisan dan tulisan</p> <p>4.17.1</p> <p>Menyiapkan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan administrasi) untuk penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan</p> <p>4.17.2</p> <p>Melakukan penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan sesuai dengan standar operasional prosedur</p>				
3.18	Menganalisis penanganan reservasi	3.17.1 Menjelaskan ruang	penanganan reservasi individu		Mengamati untuk mengidentifikasi	Pengetahuan

<p>4.1 8</p>	<p>individu secara lisan dan tulisan</p> <p>Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p>	<p>lingkup penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>3.17.2</p> <p>Menjelaskan fungsi dari pada penanganan reservasi individu secara lisan dan 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</p>		<p>tentang penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>Mengumpulkan data tentang penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</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>Tes tertulis</p> <p>Keterampilan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penilaian unjuk kerja • Observasi
------------------	--	---	---	--	--

		<p>dan prosedur penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan</p> <p>3.17.5</p> <p>Menentukan kelengkapan kerja (alat, bahan dan kelengkapan 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</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		tulisan 4.17.2 Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan sesuai dengan standar operasional prosedur				
--	--	--	--	--	--	--

Mengetahui,

Singaraja, 10 Juli 2018

Kepala SMK Negeri 2 Singaraja
Guru Mapel Front Office



Nyoman Sudimahayasa, ST, M.Pd

Siti Nurul Rahmah, S.Pd

Pembina TK I

NIP. 19670305 199303 2 009

NIP. 19730411 200501 1 011



