



Appendix 1: The Subjects of The Study: The Front Office Staffs

No	Date & Time	Nama responden	Masa/lama kerja sebagai staff front office	Nama hotel tempat bekerja
1	13/05/2021 16:00:37	Inazkay	3 Tahun	Sanurseaview Hotel
2	13/05/2021 17:06:55	Ayu Riska	9 Bulan	Arton Resort & Beach Club
3	13/05/2021 17:11:55	I Wayan Agus Adi Suarnaya	7 Tahun	The Trans Resort Bali
4	13/05/2021 18:51:33	Deddy Widyana Dwi Putra	3 Tahun	Wyndham Dreamland Resort Bali
5	13/05/2021 20:07:52	Ni Luh Novi Dayanti	1 Tahun	B Hotel bali & spa
6	13/05/2021 20:43:06	Ni Made Pastiyari	6 Bulan	The Evitel Resort Ubud
7	14/05/2021 0:50:45	Chintya	2.5 Tahun	Grand Hyatt Bali
8	14/05/2021 8:09:38	Yulio Dizka	2 Tahun	Sumberkima Hill
9	14/05/2021 19:46:33	I Ketut Kardana,SS	25 Tahun	Ramada bintang Bali Resort

Appendix 2: The subjects of the study: the teachers

No	Name	Gender	Age	Period of Employment
1	Ni Komang Ayu Sudhianti	Female	38	11 years
2	Dewa Ayu Ida Pratiwi	Female	33	8 years



Appendix 3: The Subjects of The Study: The Students

No	Name	Gender	Age
1	I Kadek Yogi Meilano Dwipayana	Male	16 years
2	Kurnia	Female	16 years
3	Putu Ayu Rika Sumerti	Female	16 years
4	Ni Luh Putu Rani F	Female	17 years
5	Jessica Maharani	Female	17 years
6	Pande Agus Wisnu Putra	Male	18 years
7	Ni Luh Putu Febriani Putri	Female	17 years
8	Ni Nyoman Sulistyawati	Female	18 years
9	Made Gede Cahaya Adi Putra	Male	16 years
10	Komang Aken Sukma Sari Kartini	Female	18 years
11	Ni Wayan Tina Dewi Yanti	Female	17 years
12	Kadek Adi Yuda Mahendra	Male	17 years
13	Kadek Surya Danu Tirta	Male	17 years
14	Ni Kadek Selinoviani	Female	17 years
15	Putu Ayu Rika Sumerti	Female	16 years
16	Zeno Favian	Female	17 years
17	Ni Komang Ari Ardani	Female	17 years
18	Putu Maylanie Devayanthi	Female	17 years

19	I Putu Wahyu Mahendra Putra	Male	17 years
20	Ni Luh Eka Yanti	Female	16 years
21	Ni Luh Feby Diantari	Female	17 years
22	Ni Made Darmini	Female	17 years
23	I Putu Ngurah Aditya Sastrawan	Male	16 years
24	Alston Irfon Sanders	Male	17 years
25	Ni Putu Widya Artika Dewi	Female	17 years
26	Shally Feliana Yunita Dewi	Female	16 years
27	Ni Luh Putu Risna Pratiwi	Female	16 years
28	Ni Made Saniari	Female	17 years
29	I Putu Ariawan	Male	17 years
30	Kadek Lesya Setiati	Female	17 years
31	I Kadek Yoga Wirawan	Male	17 years
32	Komang Tri Tamara Septiani	Female	16 years
33	Ni Kadek Sevira Antarisa	Female	17 years
34	Ni Nengah Emmy Septia Wulandari	Female	17 years
35	I Gede Darma Winata	Male	17 years
36	I Made Vito Rahardian Putra	Male	17 years
37	Putu Adithya Mahagatra Widiarta Putra	Male	17 years
38	Ni Luh Putu Indah Kemala	Female	17 years
39	Ni Made Dwi Wulandari	Female	16 years

40	Ni Luh Tiamentari Pitri	Female	16 years
41	I Gede Krisna Pramana	Male	16 years
42	Ni Komng Tria Dian Andita	Female	16 years
43	Ngurah Gede Indra Kusuma	Male	17 years
44	I Komang Agus Apriana	Male	18 years
45	Agus Surya Heri Nata	Male	17 years
46	A.A Sagung Ratih Pradani	Female	16 years
47	Kadek Ayu Dea Winda Sari	Female	17 years
48	Made Utami Jayanti	Female	17 years
49	Ni Kadek Listyasariasih	Female	17 years
50	Ni Wayan Putri Pramiswari	Female	16 years
51	Alifian Deswanta	Male	17 years
52	Arif Darmawan	Male	17 years
53	Mohamad Rafli Prasetya	Male	17 years
54	Ni Putu Agustiari	Female	16 years

Appendix 4: The Research Instrument for The Students' Target Needs

What are the target needs of senior vocational school students during the Covid-19 pandemic?

A. Questionnaire:

Kepada para responden yang terhormat,

Pada kesempatan ini, saya, **I Gede Adiyana Putra**, meminta kesediaan anda untuk mengisi kuesioner dibawah ini. Kuisisioner ini digunakan untuk melengkapi pembelajaran di S2 di jurusan Pendidikan Bahasa Inggris di Universitas Pendidikan Ganesha, Bali.

Kuisisioner ini digunakan untuk mengetahui kebutuhan siswa SMK perhotelah pada mata pelajaran front office dengan menggunakan teori dari Hutchinson and Waters (1987) tentang Target needs dan Present needs. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kebutuhan siswa terkait dengan penggunaan Bahasa Inggris serta fungsi-fungsi Bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi sebagai staff di front office.

Data dan informasi yang anda berikan adalah murni untuk keperluan Pendidikan. Saya berharap jawaban anda akan mencerminkan keadaan yang sesungguhnya.

Jika anda mengalami kesulitan saat menjawab kuisisioner ini, anda dapat menghubungi saya di nomer ---.

Terima kasih atas kesediaan anda untuk menjawab kuisisioner ini dengan jujur.

Hormat saya,

I Gede Adiyana Putra

NIM. 1929081028

Mohon isilah identitas anda dibawah ini terlebih dahulu.

Nama responden	:
Masa/lama kerja sebagai staff front office (bulan/tahun)	:
Nama hotel tempat bekerja	:

Petunjuk:

Daftar berikut adalah situasi yang berkaitan dengan penggunaan dan kebutuhan bahasa Inggris. Pilih opsi antara sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju

No.	Items	Sangat setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
	Reasons of learning English					
1	Bahasa Inggris dibutuhkan untuk bekerja					
2	Bahasa Inggris dibutuhkan untuk latihan					
3	Bahasa Inggris dibutuhkan untuk belajar					
	Medium of using English					
4	Bahasa Inggris lebih sering dibutuhkan pada keahlian berbicara					
5	Bahasa Inggris lebih sering dibutuhkan pada keahlian mendengarkan					
6	Bahasa Inggris lebih sering dibutuhkan pada keahlian membaca					
7	Bahasa Inggris lebih sering dibutuhkan pada keahlian menulis					
	Channel in using English					
8	Bahasa Inggris digunakan melalui panggilan telepon					
9	Bahasa Inggris digunakan untuk tatap muka secara langsung					
	Type of discourse					
10	Bahasa Inggris digunakan dalam situasi resmi					
11	Bahasa Inggris digunakan dalam situasi tidak resmi					
	Interlocutors					

12	Bahasa Inggris digunakan untuk berkomunikasi dengan penutur asli					
13	Bahasa Inggris digunakan untuk berkomunikasi bukan dengan penutur asli					
14	Bahasa Inggris digunakan untuk berkomunikasi dengan tamu internasional					
15	Bahasa Inggris digunakan untuk berkomunikasi dengan tamu lokal					
16	Bahasa Inggris digunakan untuk berkomunikasi dengan rekan kerja					
17	Bahasa Inggris digunakan untuk berkomunikasi dengan manager hotel					
	Physical setting					
18	Bahasa Inggris digunakan di hotel					
19	Bahasa Inggris digunakan di luar hotel					
20	Bahasa Inggris digunakan di kamar hotel					

Language functions needed

Fungsi-fungsi bahasa apa saja dalam Bahasa Inggris, yang anda butuhkan untuk bekerja sebagai staf front office?

- Mengekspresikan pikiran atau perasaan seseorang (cinta, kesenangan, kejutan, suka, tidak suka, kesusahan, kemarahan, ketakutan, kesedihan).
- Mengkomunikasikan masalah moral, intelektual, dan social
- Mengekspresikan perasaan sehari-hari (lapar, lelah, dingin, atau hangat)
- Salam dan perpisahan
- Memperkenalkan orang kepada orang lain
- Menerima undangan
- Menolak undangan dengan sopan
- Meminta maaf

- Menunjukkan persetujuan
- Menunjukkan ketidaksepakatan
- Menyela pembicara lain dengan sopan
- Memuji seseorang
- Mengekspresikan rasa terimakasih
- Membuat permintaan
- Membuat saran
- Menolak untuk menerima saran
- Membujuk seseorang untuk mengubah sudut pandangnya
- Meminta bantuan
- Menanggapi permohonan bantuan
- Memberi instruksi
- Menanggapi instruksi
- Meminta penjelasan tentang seseorang atau sesuatu
- Mendefinisikan sesuatu atau item bahasa
- Meminta definisi
- Meminta fakta tentang peristiwa atau tindakan
- Melaporkan fakta
- Mengevaluasi hasil dari suatu tindakan atau peristiwa
- Membuat sajak, puisi, cerita, atau lakon
- Memecahkan masalah atau misteri

English needed in services

Pada situasi apa saja keahlian Berbahasa Inggris akan anda butuhkan pada pekerjaan anda?

- Menjawab telepon masuk
- Melakukan panggilan telepon

- Melakukan klasifikasi proses reservasi
- Menangani reservasi individu
- Menangani reservasi rombongan
- Melaksanakan pembaharuan reservasi
- Menangani pembatalan reservasi
- Menangani kedatangan dan keberangkatan Tamu
- Menangani barang-barang bawaan tamu
- Menangani permintaan atas layanan bell desk
- Menangani check-in untuk tamu individu
- Menangani check-out untuk tamu individu
- Menangani check-in untuk tamu rombongan
- Menangani check-out untuk tamu rombongan
- Memproses transaksi keuangan
- Melakukan pencatatan dan laporan front office
- Melakukan penanganan reservasi rombongan secara lisan dan tulisan
- Melakukan penanganan reservasi individu secara lisan dan tulisan

B. Interview guideline for target needs

<ul style="list-style-type: none"> • Nama, usia, lama kerja sebagai staff front office?
Reasons of learning English
<ul style="list-style-type: none"> • Apakah anda belajar Bahasa Inggris? • Seberapa sering Bahasa Inggris anda gunakan pada pekerjaan anda? • Mengapa Bahasa Inggris diperlukan untuk bekerja sebagai staff front office? • Mengapa staff front office harus mampu menguasai Bahasa Inggris?
Medium of using English
<ul style="list-style-type: none"> • Ada empat keahlian dasar dalam Bahasa Inggris yaitu berbicara, mendengarkan, membaca, dan menulis. Keahlian mana yang lebih dominan anda gunakan untuk kebutuhan pekerjaan anda?
Channel in using English
<ul style="list-style-type: none"> • Pada kondisi pandemi seperti sekarang ini, apakah Bahasa Inggris lebih dominan digunakan secara tatap muka atau melalui telepon?

Type of discourse
<ul style="list-style-type: none"> Sebagai staff front office, apakah anda menggunakan Bahasa Inggris pada situasi formal atau tidak formal? Mana yang lebih sering?
Interlocutors
<ul style="list-style-type: none"> Dengan siapa saja anda berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris?
Physical setting
<ul style="list-style-type: none"> Di lingkungan tempat anda bekerja, tempat-tempat mana saja biasanya anda menggunakan Bahasa Inggris untuk berkomunikasi?
Language functions needs
SOP (standard operational)?
English needed in services
<ul style="list-style-type: none"> Pada situasi atau aktifitas apa saja kemampuan Bahasa Inggris paling sering anda gunakan?



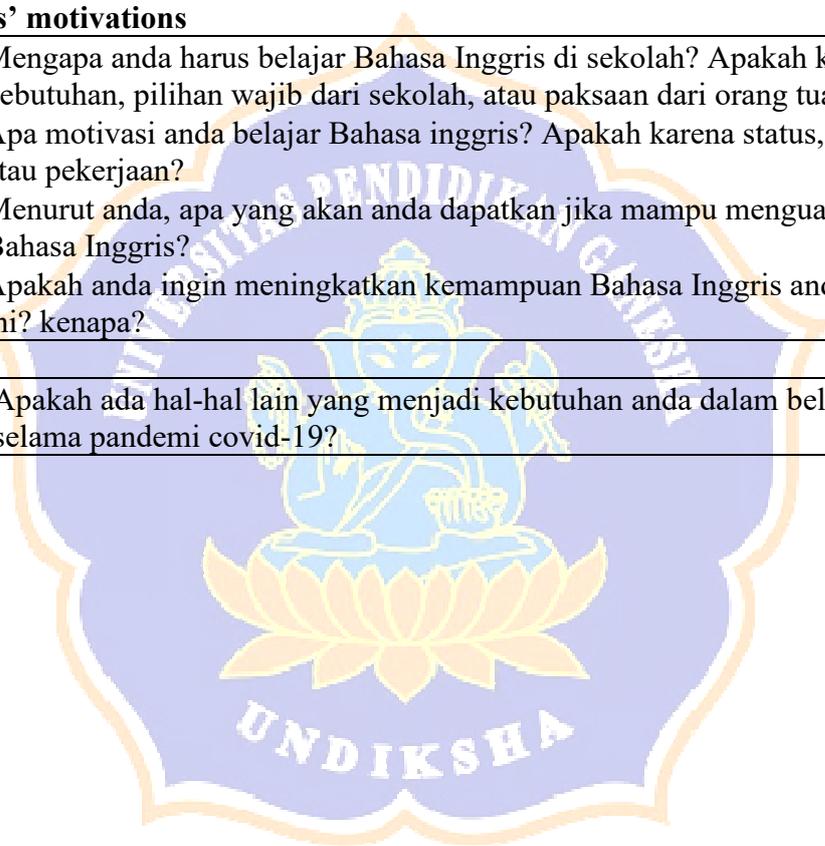
Appendix 5: The Research Instrument for The Students' Learning Needs

What are the learning needs of senior vocational school students during the Covid-19 pandemic?

FOR TEACHERS
General Information
<ul style="list-style-type: none"> • Perkenalkan nama serta usia anda! • Berapa lama anda mengajar Bahasa Inggris? • Ada berapa guru anda mengajar Bahasa Inggris?
Teaching strategy
<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana strategi mengajar anda terkait dengan pandemi Covid-19? • Hal-hal apa saja yang berbeda dari cara mengajar anda pada kondisi pandemic saat ini dibandingkan sebelum adanya pandemic?
Teaching and learning platform
<ul style="list-style-type: none"> • Media atau platform pembelajaran apa saja yang anda gunakan saat ini?
The needs for English
<ul style="list-style-type: none"> • Kenapa siswa harus memahami Bahasa Inggris di kelas front office? • Terkait dengan pembelajaran Bahasa Inggris di kelas front office, apakah ada istilah-istilah Bahasa Inggris tertentu yang digunakan di front office?
The needs of students in the current condition
<ul style="list-style-type: none"> • Menurut anda, apa saja yang dibutuhkan siswa pada situasi saat ini?

FOR STUDENTS
Students' personal information
<ul style="list-style-type: none"> • Perkenalkan nama dan usia anda! • Menurut anda sejauh mana anda menguasai Bahasa Inggris saat ini? • Apa pendapat anda tentang keberadaan Bahasa Inggris saat ini? • Apakah anda tertarik mempelajari Bahasa Inggris? Kenapa?
Available learning resources
<ul style="list-style-type: none"> • Ada berapa guru yang mengajar Bahasa Inggris? • Bagaimana pendapat kalian tentang guru yang mengajar Bahasa Inggris? • Apa saja sumber belajar yang digunakan dalam proses pembelajaran? (buku, file pdf, sumber internet, dll) • Apa saja media belajar yang anda gunakan? • Pada kondisi saat ini, apakah ada kesempatan untuk dilakukan kegiatan pembelajaran di luar kelas? (i.e., praktek dll)

Course setting
<ul style="list-style-type: none"> • Dimana saja anda belajar Bahasa Inggris selama pandemi? Apakah di rumah (online), di sekolah (tatap muka)? Dll • Bagaimana kondisi lingkungan tempat anda belajar? • Berapa kali seminggu anda belajar Bahasa Inggris?
Students' preference in learning
<ul style="list-style-type: none"> • Kegiatan belajar mengajar seperti apa yang anda inginkan pada saat ini? Apakah tatap muka atau secara daring? • Metode/cara belajar seperti apa yang anda inginkan saat ini? • Teknik atau cara belajar apa yang membuat anda merasa bosan? • Situasi belajar seperti apa yang anda inginkan?
Students' motivations
<ul style="list-style-type: none"> • Mengapa anda harus belajar Bahasa Inggris di sekolah? Apakah karena kebutuhan, pilihan wajib dari sekolah, atau paksaan dari orang tua? • Apa motivasi anda belajar Bahasa Inggris? Apakah karena status, uang, atau pekerjaan? • Menurut anda, apa yang akan anda dapatkan jika mampu menguasai Bahasa Inggris? • Apakah anda ingin meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris anda saat ini? kenapa?
Others
<ul style="list-style-type: none"> • Apakah ada hal-hal lain yang menjadi kebutuhan anda dalam belajar selama pandemi covid-19?



Appendix 6: The Research Instrument for The Students' Constraints

What constraints are faced by the senior vocational school students in learning English during Covid-19 pandemic?

Questionnaire:

Kepada para responden yang terhormat,

Pada kesempatan ini, saya, **I Gede Adiyana Putra**, meminta kesediaan anda untuk mengisi kuesioner dibawah ini. Kuisisioner ini digunakan untuk melengkapi pembelajaran di S2 di jurusan Pendidikan Bahasa Inggris di Universitas Pendidikan Ganesha, Bali. Kuisisioner ini digunakan untuk mengetahui kendala anda sebagai siswa SMK perhotelah pada mata pelajaran front office selama pandemi COVID-19.

Data dan informasi yang anda berikan tidak akan mempengaruhi nilai dari mata pelajaran apapun. Saya berharap jawaban anda akan mencerminkan keadaan yang sesungguhnya.

Jika anda mengalami kesulitan saat menjawab kuisisioner ini, anda dapat menghubungi saya di nomer ---.

Terima kasih atas kesediaan anda untuk menjawab kuisisioner ini dengan jujur.

Hormat saya,

I Gede Adiyana Putra

NIM. 1929081028

Mohon isilah identitas anda dibawah ini terlebih dahulu.

Nama responden	:
Kelas	:
Usia (tahun)	:

A. Students' personal opinions

Kemampuan Bahasa Inggris mana menurut anda paling penting untuk menunjang kesuksesan anda di mata pelajaran front office? Berikan alasan kenapa anda memilih kemampuan tersebut!

- Listening (*mendengarkan*)
- Speaking (*berbicara*)
- Reading (*membaca*)
- Writing (*menulis*)

B. Silahkan pilih opsi antara selalu, sering, kadang-kadang, dan tidak pernah.

No	Item	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
1	Seberapa sering anda mengalami kesulitan saat mendengarkan (listening) dalam Bahasa Inggris?				
2	Seberapa sering anda mengalami kesulitan saat berbicara (speaking) dalam Bahasa Inggris?				
3	Seberapa sering anda mengalami kesulitan saat membaca (reading) dalam Bahasa Inggris?				
4	Seberapa sering anda mengalami kesulitan saat menulis (writing) dalam Bahasa Inggris?				

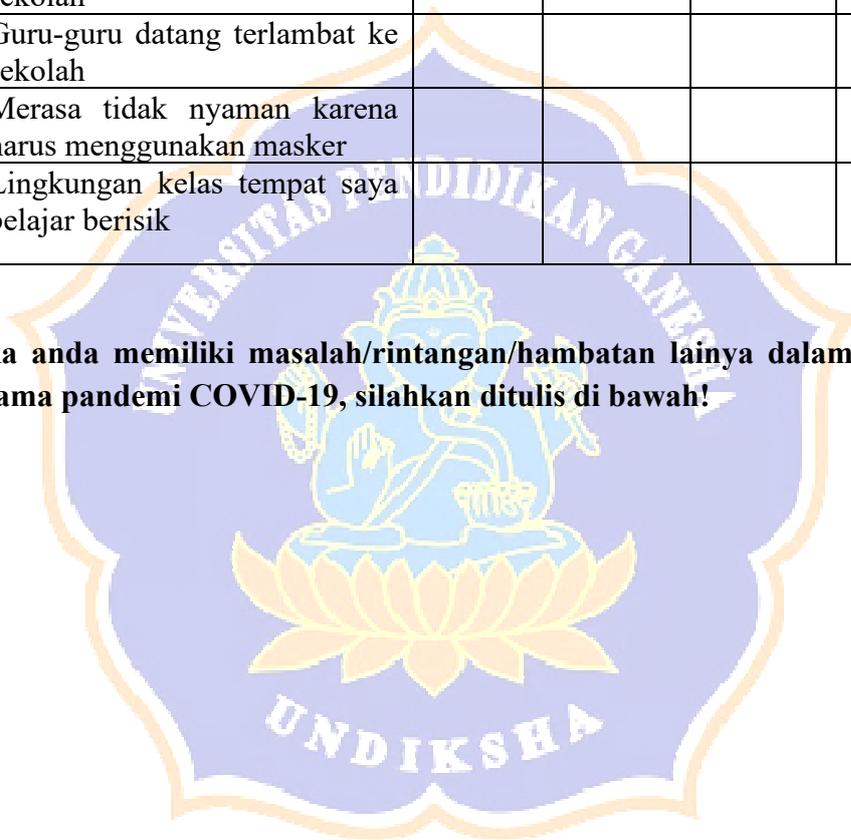
C. Seberapa sering situasi berikut ini terjadi pada anda? Silahkan memilih salah satu pilihan antara; *selalu, sering, kadang-kadang, dan tidak pernah*

No	Item	Selalu	Sering	Jarang	Tidak pernah
	Learning performance				
1	Mendapat nilai rendah pada tugas Bahasa Inggris				
2	Merasa kesulitan bekerja dalam kelompok saat di kelas				

3	Kesulitan dalam memahami subjek yang sedang dibahas dalam Bahasa Inggris				
4	Kesulitan mengerti penjelasan yang Panjang saat pelajaran Bahasa Inggris				
	English comprehensions				
5	Kesulitan memikirkan kata-kata untuk diucapkan dalam Bahasa Inggris				
6	Merasa khawatir saat berbicara dalam Bahasa Inggris, karena takut akan membuat kesalahan				
7	Tidak tahu bagaimana mengatakan sesuatu dalam Bahasa Inggris				
8	Merasa kesulitan dalam mengucapkan kata-kata dalam Bahasa Inggris				
9	Kesulitan dalam mengerti ucapan guru saat berbicara menggunakan Bahasa Inggris				
10	Kesulitan mengerti instruksi lisan (ucapan)				
11	Kesulitan memahami istilah-istilah dalam Bahasa Inggris				
	Understanding the teacher				
12	Guru berbicara terlalu cepat				
13	Guru berbicara terlalu pelan				
14	Guru kurang terperinci dalam menjelaskan materi				
15	Aksen dan cara pengucapan guru dalam Bahasa Inggris sulit saya pahami				
	Online learning				
16	Saya kesulitan dalam mengakses situs belajar daring yang digunakan di sekolah				
17	Masalah akses internet menjadi kendala saya saat belajar selama pandemi				
18	Saya memiliki masalah keuangan untuk membeli kuota internet				

19	Saya tidak memiliki fasilitas belajar yang memadai di rumah				
20	Belajar Bahasa Inggris secara daring lebih sulit dibanding pertemuan tatap muka				
21	Selama pembelajaran online dari rumah, saya memiliki lingkungan yang bising saat belajar di rumah				
	Face-to-face learning				
22	Saya datang terlambat ke sekolah				
23	Guru-guru datang terlambat ke sekolah				
24	Merasa tidak nyaman karena harus menggunakan masker				
25	Lingkungan kelas tempat saya belajar berisik				

D. Jika anda memiliki masalah/rintangan/hambatan lainnya dalam belajar selama pandemi COVID-19, silahkan ditulis di bawah!



Appendix 7: The Data Tabulation of The Students' Target Needs

A. The following lists are a situation related to the use and need of the English language. Choose the option between strongly agree, agree, undecided, disagree, and strongly disagree!

No.	Items	Strongly Agree	Agree	Undecided	Disagree	Strongly disagree
	Reasons for learning English					
1	English is needed for working	8 (88.9%)	1 (11.1%)			
2	English is needed for training	7 (77.8%)	2 (22.2%)			
3	English is needed for study	6 (66.7%)	3 (33.3%)			
	Medium of Using English					
4	English is often needed for speaking skills	6 (66.7%)	3 (33.3%)			
5	English is often needed for listening skill	6 (66.7%)	3 (33.3%)			
6	English is often needed for reading skill	6 (66.7%)	3 (33.3%)			
7	English is often needed for writing skill	5 (55.5%)	4 (44.4%)			
	Channel in Uttering English					
8	English is used in telephone	7 (77.8%)	2 (22.2%)			
9	English is used in face to face	6 (66.7%)	3 (33.3%)			
	Kinds of Discourse					

10	English is used in formal situation	5 (55.6%)	3 (33.3%)	1 (11.1%)		
11	English is used in informal situation	2 (22.2%)	4 (44.4%)	3 (33.3%)		
	The Interlocutors					
12	English is used to communicate with native speakers	7 (77.8%)	1 (11.1%)	1 (11.1%)		
13	English is used to communicate with non-native speakers	1 (11.1%)	3 (33.3%)	5 (55.6%)		
14	English is used to communicate with international guests	8 (88.9%)	1 (11.1%)			
15	English is used to communicate with local guests	1 (11.1%)	3 (33.3%)	1 (11.1%)	4 (44.4%)	
16	English is used to communicate with working partner	1 (11.1%)	5 (55.6%)	2 (22.2%)	1 (11.1%)	
17	English is used to communicate with hotel manager	2 (22.2%)	6 (66.7%)	1 (11.1%)		
	Physical Setting					
18	English is used in the hotel	5 (55.6%)	4 (44.4%)			
19	English is used outside the hotel	2 (22.2%)	5 (55.6%)	2 (22.2%)		
20	English is used in the hotel room	3 (33.3%)	5 (55.6%)	1 (11.1%)		

B. What language functions in English do you need to work as a front office staff? Please tick the following options.

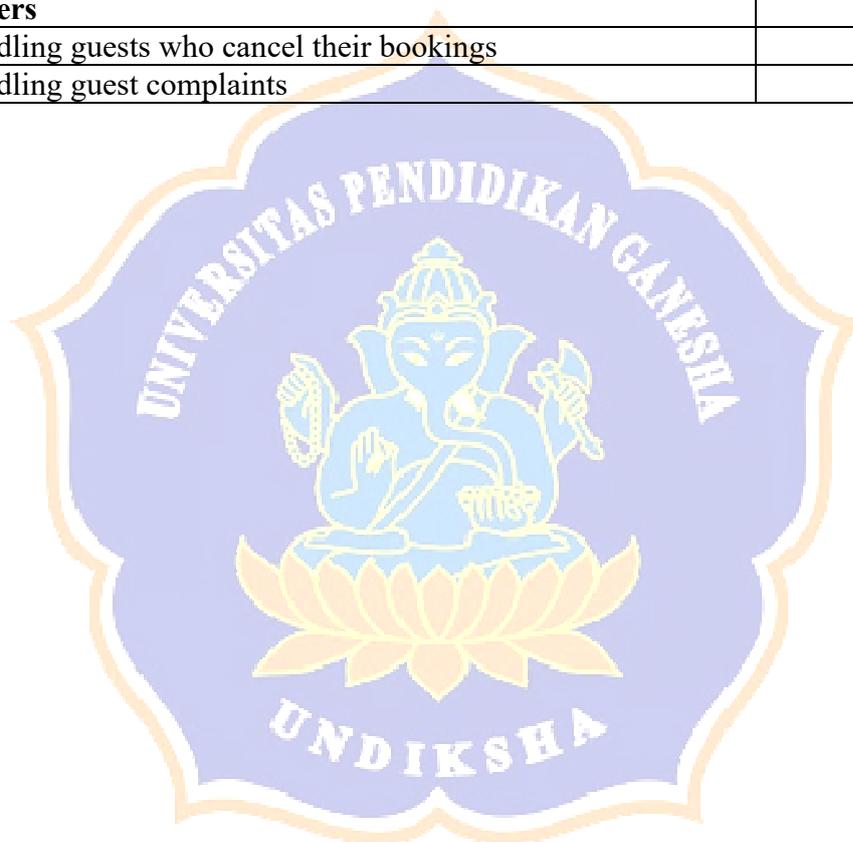
Language functions needed	Response
Personal functions	
Expressing feelings or thoughts of someone (i.e., pleasure, dislikes, likes, surprise, anger, sadness, fear, love, distress, etc.).	8 (88.9%)

Communicating social, intellectual, and moral issues	5 (55.6%)
Expressing personal feelings (i.e., tired, hungry, warm, or cold)	5 (55.6%)
Interpersonal functions	
Greetings and leave-takings	9 (100%)
Introducing someone to others	9 (100%)
Accepting the invitation	7 (77.8%)
Refusing invitation in a polite way	6 (66.7%)
Apologizing	9 (100%)
Showing agreement	8 (88.9%)
Showing disagreement	8 (88.9%)
Interrupting someone politely during the conversation	5 (55.6%)
Giving compliment	7 (77.8%)
Expressing gratitude	9 (100%)
Directive functions	
Making requests	9 (100%)
Making suggestions	6 (66.7%)
Declining to accept a suggestion	5 (55.6%)
Influencing someone to change their thoughts	6 (66.7%)
Requesting for help	9 (100%)
Respond to requests for help	9 (100%)
Giving instructions	9 (100%)
Responding instructions	8 (88.9%)
Referential functions	
Requesting explanations about a person or things	9 (100%)
Explaining something or language item	7 (77.8%)
Requesting for definition	5 (55.6%)
Asking for a fact about events or activities	8 (88.9%)
Reporting facts	9 (100%)
Evaluating the outcome of an action or event	8 (88.9%)
Imaginative functions	
Creating rhyme, poem, story, or plays	1 (11.1%)
Solve problems or mysteries	6 (66.7%)

C. In what situations would you need English language skills in your job? Please tick the following options.

English needed in services	Responses
Answering incoming calls	9 (100%)
Making phone calls	9 (100%)
Classifying the reservation process	9 (100%)
Handling individual reservations	9 (100%)
Handling group reservations	9 (100%)
Carry out reservation renewal	9 (100%)
Handling reservation cancellation	9 (100%)

Handling guest arrivals and departures	9 (100%)
Handling guest luggage	8 (88.9%)
Handling requests for bell desk service	9 (100%)
Handling check-in for individual guests	9 (100%)
Handling check-out for individual guests	9 (100%)
Handling check-in for group guests	9 (100%)
Handling check-out for group guests	9 (100%)
Processing financial transactions	9 (100%)
Perform front office records and reports	8 (88.9%)
Handling group reservations verbally and in writing	9 (100%)
Handling individual reservations verbally and in writing	9 (100%)
Others	
Handling guests who cancel their bookings	
Handling guest complaints	



Appendix 8: The Interview Transcript of The Students' Target Needs

Interview Transcript of Front Office Staff

I: Interviewer / R: Respondent

Arapin Yaku Atta Kay

I : Halo nama kakak siapa?

R : Nama lengkap saya Arapin Yaku Atta Kay, biasa dipanggil Inaz.

I : Oke, kalau usia kakak sekarang berapa?

R : Eee.. 28.

I : Kalau lama kerja sebagai staff front office berapa tahun kak?

R : Sudah tiga tahun.

I : Kakak sekarang masih belajar Bahasa Inggris?

R : Iya masih.

I : Belajarnya lewat apa, apa masih sekolah atau ada kursus?

R : Kalau sekarang kan lagi kuliah, ya jadi fokusnya belajar.

I : Oh berarti masih kuliah ya, kuliah Bahasa Inggris ya?

R : Iya.

I : Seberapa sering sih Bahasa Inggris itu digunakan di pekerjaan kakak?

R : Eee.. iya kalau biasa lagi kerja normal sebelum pandemi, biasanya hampir setiap hari karena kami di bagian front office tiap hari itu, eee.. terima tamu dari luar.

I : Tamunya berbahasa Inggris ya kak?

R : Iya, kebanyakan dari Eropa tamunya.

I : Oya, belum tanya tadi hotel tempat kakak bekerja.

R : Oh iya, ee.. hotel tempat saya bekerja di Sanur Seaview jalan Pengembak nomor 44.

- I : Di bali hotelnya kak ya?
- R : Iya.
- I : Oke kita lanjut ya, kenapa sih Bahasa Inggris diperlukan untuk bekerja sebagai staff front office? Selain untuk berkomunikasi dengan tamu apa lagi sih yang diperlukan? Kenapasih Bahasa Inggris itu penting sekali?
- R : Eee.. pentingnya Bahasa Inggris dalam bekerja terutama dalam front office, memang itu sangat, sangat-sangat dibutuhkan, karena hari-hari kita bertemu dengan orang asing. Misalnya kayak tamu dari Australia, dari Belanda gitu. Jadi kita memang harus bisa berbahasa Inggris. Karena tanpa Bahasa Inggris kita tidak bisa untuk menerima tamu pakai Bahasa Indonesia gitu kak. Kurang lebihnya seperti itu.
- I : Berarti sifatnya wajib gitu ya?
- R : Iya wajib.
- I : Dari Bahasa Inggris itu kan ada empat keahlian dari berbicara, mendengarkan, membaca, menulis gitu ya. Terus keahlian mana sih yang paling dominan digunakan, sesuai untuk pekerjaan kakak?
- R : Untuk kerjaan saya paling dominanmnya itu speaking sama ini,. Writing juga, sama.. yah sama reading juga. Karena writing itu kami harus.. misalnya ada nota untuk pembayaran tamu kan pakai Bahasa Inggris juga, terus reading nya, aaa.. itu misalnya bookingan tamu, misal dari Booking.com itu pakai Bahasa Inggris kan.
- I : Jadi tetep di kemampuan berbicara gitu kak ya?
- R : Iya.
- I : Oke kita lanjut. Pada kondisi sekarang ini, apakah Bahasa Inggris lebih digunakan di tatap muka atau melalui telepon kak?
- R : Untuk kondisi saat ini yang digunakan lewat telpon.
- I : Selain itu kak, ada media lain gak atau perantara lain?
- R : Eee.. bisa lewat e-mail.
- I : Ow dari e-mail gitu ya. Itu pemesanan atau gimana kak?
- R : Itu misalnya pemesanan tamu, apa namanya, untuk mau pesan, tanya-tanya harga saat ini.

- I : Masalah untuk check-in gitu ya?
- R : Iya.
- I : Sebagai staff front office, apakah kakak menggunakan Bahasa Inggris pada situasi formal atau situasi yang tidak formal kak? Mana sih yang lebih sering kak?
- R : Eee.. kalau di front office sih untuk speakingnya informal aja.
- I : Informal kayak Bahasa sehari-hari gitu ya?
- R : Iya lebih ke Bahasa sehari-hari.
- I : Kalau lawan bicara kakak dengan siapa saja sih menggunakan Bahasa Inggris selain sama tamu?
- R : Eee.. itu, eee.. ya kebanyakan sama tamu, kalau rekan kerja kebanyakan Indonesia.
- I : Bahasa Indonesia ya, berarti utamanya sama tamu aja gitu ya?
- R : Sama tamu, iya.
- I : Kalau dilingkungan tempat kakak bekerja, tempat-tempat mana saja sih biasanya menggunakan Bahasa Inggris untuk berkomunikasi gitu?
- R : Kalau disini kami front office biasanya dibagian depan, terus nanti sama, misalnya kan ada problem di kamar, kebanyakan tamu kan gak ngerti Bahasa Indonesia, jadi kebanyakan langsung ngomong sama front office gitu.
- I : Kemudian pada situasi atau aktifitas apa saja sih kemampuan Bahasa Inggris itu sering digunakan?
- R : Kalau untuk kami disini biasanya tamu check-in, check-out, dan itu kalau ada problem dalam situasi di hotel atau di kamar-kamar, terus kalau sedang breakfast paginya itu.

Appendix 9: Interview Transcript of The Students' Learning Needs

What are the needs of senior vocational school students in learning situations during the Covid-19 pandemic?

Teacher (1)

I: Interviewer / R: Respondent

Ni Komang Ayu Sudhianti

I : Nama ibu siapa?

R : Nama saya Ni Komang Ayu Sudhianti

I : Usia ibu sekarang berapa?

R : Saya 38 tahun.

I : Berapa lama ibu mengajar Bahasa Inggris?

R : Mengajar disini saya selama 11 tahun.

I : Ada berapa guru yang mengajar Bahasa Inggris ibu?

R : Yang mengajar Bahasa Inggris ada 5 guru.

I : Bahasa Inggris seperti apa ibu?

R : Bahasa Inggris umum.

I : Strategi mengajar ibu terkait pandemi sekarang ini seperti apa ibu?

R : Jadi saya mengajar, kami melalui dua metode ya, yaitu pertama metode daring, metode daring kami menggunakan google classroom, aaa... kami diberikan akun google suit oleh sekolah, sehingga kami bisa memaksimalkan google classroom untuk siswa, kemudian setelah memberikan materi melalui daring, kami juga mengadakan tatap muka seperti praktek yang kami lakukan untuk memantapkan siswa SMK.

I : Tatap mukanya dimulai dari tanggal berapa ibu?

R : Tatap mukanya dimulai dari tanggal,, lupa saya tanggalnya.. 26 April 2021 sampai sekarang.

- I : Hal-hal apa saja yang berbeda dari cara mengajar ibu pada kondisi pandemic dibandingkan sebelumnya?
- R : Yang berbeda tentu saja saya menggunakan metode blended learning ya, jadi materi saya berikan melalui online, kemudian pada saat tatap muka karena waktu yang terbatas dan siswa yang juga tidak banyak akhirnya kami,, kami memberikan materi di google classroom dan diskusi disana kemudian datang sekolah siswa hanya langsung mempraktekan saja.
- I : Kalau media ibu, media atau platform apa saja digunakan?
- R : Mediana saya menggunakan YouTube, video YouTube ada, kemudian PDF juga ada, kemudian beberapa eee.. yang saya upload di google classroom, termasuk google form juga untuk evaluasi siswa.
- I : Berarti platform yang digunakan itu seperti apa saja ibu?
- R : Google classroom, google meet, zoom, kemudian WhatsApp, saya membatasi untuk di WhatsApp karena agak susah mendeteksi atau merekam kegiatan jadi kalau siswa ada diskusi saya akan membuka diskusi dari jam berapa sampai jam berapa, sehingga siswa bisa langsung berinteraksi dengan saya melalui forum yang ada di google classroom.
- I : Lebih dominan mana ibu kalau tatap muka atau daring?
- R : Daring.
- I : Untuk saat ini masih daring?
- R : Untuk saat ini masih daring. Tidak tahu kalau nanti tahun ajaran baru ya.
- I : Ada rencana gak kapan kira-kira ada rencana tatap muka secara umum?
- R : Kemarin sih rencananya tatap muka terbatas akan dilaksanakan bulan juli, tapi belum tahu ya melihat kondisi dari daerah juga.
- I : Kenapa sih siswa harus memahami Bahasa Inggris bu di front office?
- R : Ya, Bahasa Inggris itu suatu hal yang penting ya, bahkan sesuatu yang vital kalau di kelas front office. Kenapa, karena disana kita akan banyak bertemu dengan tamu yang dari luar negeri. Bahasa internasional yang digunakan tentunya Bahasa Inggris. Kalau misalnya tidak paham dengan apa yang disampaikan oleh tamu maka akan terjadi salah komunikasi antara tamu dengan petugas di front office. Dan juga istilah-istilah dalam Bahasa Inggris

yang memang harus dilafalkan dalam Bahasa Inggris, maka dari itu Bahasa Inggris sangat penting bagi siswa di kelas front office.

I : Kalau materi-materi yang berkaitan dengan istilah-istilah tertentu apakah ada diajarkan di sekolah?

R : Istilah Bahasa Inggris, kalau Bahasa Inggris tertentu tidak ya, jadi intinya Bahasa Inggris itu dia menyatu, jadi dia itu blended kedalam pelajaran. Misalnya, kayak menyampaikan reservation form kita tidak usah, tidak lagi menyampaikan form reservasi, jadi kita sudah langsung mengganti dengan Bahasa Inggris yang seperti itu yang kami gunakan di.. untuk membiasakan Bahasa Inggris di front office termasuk menyapa sudah tidak lagi menggunakan Bahasa Indonesia, tapi langsung menggunakan Bahasa Inggris.

I : Kalau menurut ibu, apa saja sih yang dibutuhkan siswa saat ini? Pada kondisi saat ini?

R : Pada kondisi saat ini, siswa memerlukan motivasi ya sebenarnya yang pertama ya. Ketika dia tahu bahwa pelajaran Bahasa Inggris itu penting di front office, otomatis dia akan berusaha untuk memotivasi dirinya untuk lebih ini, cuman keadaan Sekarang adalah siswa sudah terlanjur amm.. terbiasa dengan yang Namanya daring, sehingga, eee,,terkesan agak malas dan tidak disiplin. Mungkin yang dilihat Sekarang anak-anaknya rambutnya disemir, rambutnya gondrong padahal gak bisa seperti itu. Nah sekarang yang dibutuhkan siswa gurunya mengingatkan terus, kemudian memberikan materi-materi atau melalui media yang menarik supaya tidak tulisan saja, jadi ada YouTube, dan tugasnya pun juga sesuatu yang menantang. Misalnya praktek dan sebagainya, seperti itu.

I : Kalau berkaitan dengan hambatan atau masalah yang dialami siswa seperti apa bu?

R : Kalau hambatan, masalah yang saya alami adalah kuota, kadang anak-anak saya ajak meet, alasannya tidak ada kuota. Sinyal, kadang ada yang dikampung sinyalnya “ancrok-ancrokan”, jadi tidak bisa bagus. Terus, eee.. siswa juga kadang-kadang diberikan tugas sekarang tidak tepat waktu untuk mengirimkan tugas, yang seperti itu jadi, terus lagi ee.. kadang siswa itu karena sudah malas minta jawaban sama teman, jadi jawaban antara yang satu denga yang lainnya sama.

I : Kalau performanya ibu?

R : Kalau performa jadinya, kalau seperti ini misalnya, jadi kita tidak bisa memberikan anak itu persis seperti yang ada di hotel. Otomatis kalau dia bikin video praktek di rumah ya dengan alat seadanya. Jadi tidak sesuai dengan SOP atau yang seharusnya digunakan. Misalnya, harusnya pakai telepon, karena gak ada di rumah, pakainya Handphone, itu sudah berbeda dari cara dia ngambil, cara dia itu sudah berbeda, tapi ya dalam kondisi seperti ini kita maklumi dulu lah, tapi memang itulah masalah yang dialami siswa.

I : Kalau untuk saat ini bu, apakah ada rencana gitu untuk pembelajaran di luar kelas, apakah praktek ke hotel?

R : Kalau sekarang dengan hotel kondisi begini agak susah ya, agak susah, karena hotel juga menutup diri karena tamu tidak ada, tapi kemarin sih ada beberapa siswa yang training, yang seharusnya training itu juga ada kunjungan ke hotel.

I : Berarti hanya sebatas praktek di kelas saja?

R : Dan praktek di kelas seperti ini, praktek di sekolah, membersihkan area sekolah, selama dia bisa mempraktekan apa yang dia sudah plajari, karena SMK tidak bisa hanya teori. Jika SMK tidak bisa bekerja, itu bukan SMK.

Teacher (2)

I: Interviewer / R: Respondent

Dewa Ayu Ida Pratiwi

I : Halo nama ibu siapa?

R : Nama saya Dewa Ayu Ida Pratiwi, bisa panggil Dayu Eka.

I : Kalau boleh tahu usia ibu sekarang berapa?

R : Usia saya sekarang 33 tahun.

I : Lama bekerja sebagai guru berapa tahun bu?

R : Dari... mulai di sini tu 2013, berarti sekitar 7 tahun lebih, mau 8 tahun di SMK Negeri 4 ya.

I : Ada berapa guru yang mengajar Bahasa Inggris ibu?

R : Bahasa Inggris yang saya tahu di sini ada buk Putu Wiriadi, kemudian pak Putu Perdana, mbok Ayu Sudhianti, Putu Santhi, kira-kira ada 4 guru, tapi ada buk Ayu Sudhianti itu dia ikut keahlian ganda, jadi keahlian ganda itu semacam program untuk guru-guru yang sudah bersertifikasi, guru pegawai negeri yang sudah bersertifikasi untuk bisa mengikuti kompetensi keahlian yang ada di sekolahnya, nah mbok Ayu dia memilih perhotelan sehingga mbok Ayu juga bisa mengajar di Bahasa Inggris dan juga di perhotelan dengan sertifikat kompetensi di bidang perhotelan itu gitu.

I : Saya mau tanya terkait strategi mengajar ibu pada saat pandemic ini?

R : Ya, saya sih pakai google classroom dan juga group WA gitu kan, jadi siswa juga saya berikan contoh-contoh referensi di YouTube, ya kemudian mereka juga saya minta supaya mau melakukan kegiatan seperti di YouTube dan juga yang saya contohkan gitu. Contohnya kemarin seperti pembelajaran Food and Beverage mereka membuat potong-potongan dari buah itu saya buat contohnya dimana saya yang praktek kemudian menginformasikan bagaimana caranya kepada mereka dan juga ada referensinya, jadi mereka buat atau melakukan kegiatan seperti itu juga gitu. Kemudian ada juga kegiatan di WA dengan merecord misalnya di pembelajaran kantor depan, bagaimana caranya misalnya seperti reservation by phone, penanganan pemesanan kamar lewat telpon, apa saja yang harus dikatakan misalnya pada saat greeting seperti apa cara pengucapannya itu saya pakai record di WA group seperti itu. Sehingga anak-anak tidak salah juga pada saat pengucapan dan nanti pada saat jadwal PTM (pertemuan tatap muka) lebih di ulangin lagi bagaimana proses pengucapannya yang benar, bagaimana urutannya seperti itu aja.

I : Jadi ada pertemuan tatap muka dan online?

R : Online ya keduanya.

I : Kalau hal-hal apa saja yang berbeda dari cara mengajar ibu pada kondisi saat ini dibandingkan sebelumnya?

R : Perbedaannya kalau yang sekarang kan lebih ke daring kebanyakan daring, sedangkan pertemuan tatap mukanya 1 atau 2 minggu gitu. Kalau dulu yang tanpa daring itu lebih cepat proses penyampaian segalanya gitu, jadi tidak lagi siswa itu dia apa Namanya kadang kalau lewat daring sendiri, pada kita minta siswa untuk mengisi formulir (reservation form) ini, kita terangkan ini artinya ini, kemudian diisinya seperti ini kadang siswa tidak langsung on saat itu, kadang dia baru bangun atau hanya mengabsen saja, motivasi

belajarnya juga kita gak tau keadaan sebenarnya di rumah gitu, hanya respon lewat aaa.. apa Namanya “iya” dengan respon iya ataupun absen yang ada di GCR sehingga kita tidak tahu kenyataan sebenarnya. Nah, apabila kalau dia PTM kan kita langsung tahu, langsung saat itu juga kita bisa melihat apa yang kita perintahkan langsung dikerjakan oleh anak itu saat itu juga gitu, sehingga tidak lagi “nanti ya ketemu saat PTM deh miss jelaskan” tidak lagi seperti itu, jadi tertunda-tunda pertanyaan, termasuk siswa yang pintar pun kadang dengan situasi pembelajaran daring begini, dia jadinya merasa “ah nanti aja ah” gitu. Jadi motivasi belajar mereka juga berkurang gitu jadi gregetnya gak ada gitu. Lebih ke motivasi belajar.

I : Kalau platform atau media pembelajaran apa saja yang digunakan saat ini buk? Baik online atau tatap muka.

R : Aaa.. Power point yang gitu maksudnya ya,, saya pembelajaran pakai Power point, kemudian aaa... apa Namanya, google formnya juga untuk ulangan, sehingga nilainya bisa langsung terekap disitu, aaa,, itu aja sih ya.

I : Kalau terkait dengan google classroom, google meet gitu, media online yang digunakan ada Zoom juga?

R : Zoom yang ada di google classroomnya. Kan google suit yang kita pakai di sekolah ini kan berbayar gitu yang sekarang. Sehingga sudah langsung ada fitur videonya. Kalau yang sebelumnya kan tidak berbayar jadi free, nah free itu biasanya kita lagi pasang aplikasi Zoom, sehingga double nah kalau yang sekarang google suit for educationnya ini sudah langsung ada tampilan video, jadi Ketika kita mau Zoom ke anak-anak, mengadakan video ke anak-anak tinggal info di grup, “ayo anak-anak, segera sekarang masuk ke GCR kita mulai meet” gitu.

I : Sudah difasilitasi ya buk?

R : Iya sudah langsung.

I : Kenapasih siswa harus bisa bahasa Inggris di front office?

R : Iya, perlu sekali karena, eee..namanya juga berkomunikasi di hospitality industry ini kan mereka harus memahami Bahasa utama, international language nya Bahasa Inggris gitu. Kadang mereka tau Bahasa Inggris pun juga kalau tidak tahu ejaan yang tepat terus bagaimana pengucapan yang benar, sopan tidaknya itukan gak baik juga, jadi kita disini ngajari juga bagaimana sebaiknya kita berbicara yang sopan dalam Bahasa inggris, seperti misalnya menanyakan nama kita tidak pakai “what is your name?”

tapi “would you mind if I know your name” atau kita pakai “may I have your name” jadi pakai pengucapan yang sopan sehingga tamu tidak tersinggung juga. Sama seperti misalnya contoh lain Ketika kita suruh si tamu itu mencuci tangan. Kalau yang anak-anak tahu mungkin “wash your hand please” gitu aja sudah artinya mencuci tangan tapi kan kadang tamu itu tersinggung dia Ketika kita mengatakan seperti itu jadi kita bisa bilang, “may I have your time a moment? Would you mind to wash your hand first”. Nah seperti itu dengan kita mengarahkan tamu itu jadinya tidak tersinggung, begitu. Jadi itu yang kita ajarkan ke anak-anak bagaimana pengucapan Bahasa Inggris yang tepat, yang “singgih” kalau istilah balinya, sehingga tamu itu tidak tersinggung juga gitu.

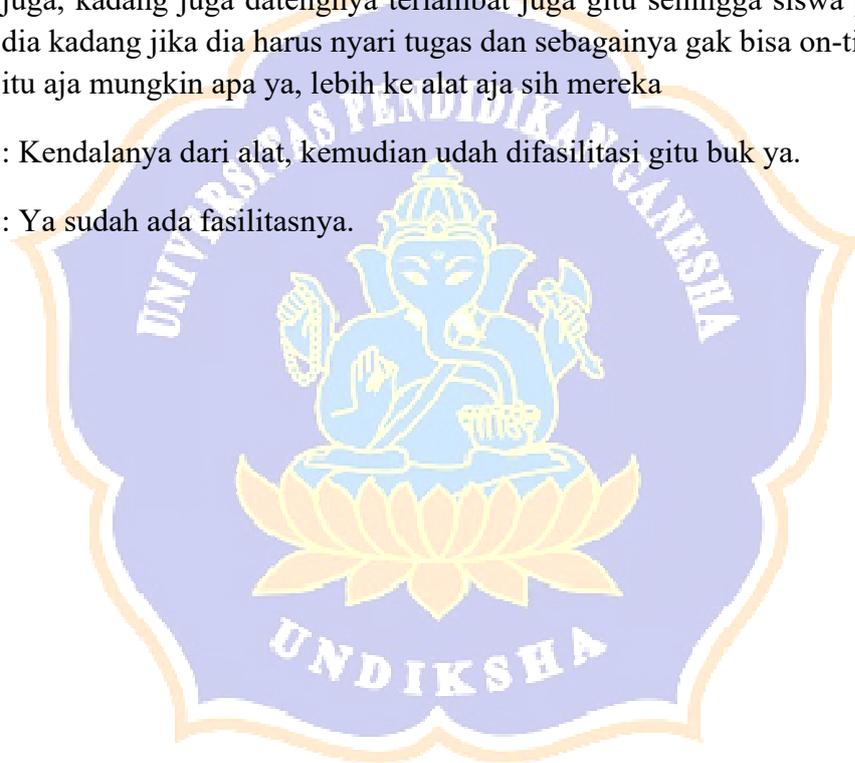
I : Kalau terkait dengan pembelajaran Bahasa Inggris di front office, apakah ada istilah-istilah Bahasa Inggris tertentu yang digunakan?

R : Istilah Bahasa Inggris tertentu, ya mungkin kayak deposit itu ya, kadang anak-anak kan dia gak tahu deposit itu dikira DP itu sudah artinya deposit, biasanya kan ada dawn payment gitu, trus ada seperti pre-payment itu pembayaran yang dibayarkan oleh tamu di awal misalnya tamu itu menginap selama 7 hari 7 malam gitu misalnya, dia membayar keseluruhannya pada saat dia memesan, itu dia dibilang pre-payment atau full payment. Tapi jika dia hanya bayar 1 malam saja, maka ada istilahnya advance deposit, seperti itu. Banyak istilahnya, seperti misalnya status kamar, ada yang status kamarnya itu, eee,, apa Namanya, status kamarnya skipper gitu misalnya. Kenapa dibilang skipper, tamu yang menginap disana kabur, mungkin pada saat dia datang, status kamarnya “no luggage” gitu atau status tamunya no luggage, dia datang tidak membawa barang bawaan, jadi patut dicurigai, Ketika kita cek di kamar, ternyata tamunya sudah gak ada, dua hari tiga hari gak dateng-dateng ah berarti dia skipper tamunya. Ada lagi istilah yang sleep out tamunya, menginap disitu tapi dia tidur diluar mungkin dia menginepnya di rumah temenya, tapi statusnya dia sudah bayar uang muka di hotel itu, masih status menginap di hotel itu tapi dia tidurnya gak disitu gitu. Jadi sleep out istilahnya. Banyak ada istilah-istilah status kamar itu.

I : Ada dikasih di materi gitu gak?

R : Di materi dikasih, jadi anak-anak di pembelajaran reservasi, kalau yang pertama kan dia kan cari tahu pengertian reservasi, manfaat, sumber, dan sebagainya, setelah itu baru dia nyari jenis-jenis status kamar, mereka harus tahu dulu status kamar itu apa aja yang ada di eee...di hotel lah gitu. Teori dulu setelah itu baru pelaksanaannya.

- I : Menurut ibu, apakah yang dibutuhkan siswa pada kondisi saat ini?
- R : Pandemic ini ya? Tentunya sih mereka harus punya media, dan tentunya sarana seperti kuota itu ya, kalau media HP secara umum mereka sudah punya, paling ada beberapa saja yang terkendala HP tapi sekolahpun SMK 4 sudah menyediakan bantuan Tab, jadi dengan persyaratan tertentu misalnya siswa yang keadaan rumahnya memprihatinkan lah dibilang ya misalnya seperti tidak bertebel gitu, itu masuk dalam kategori siswa yang kurang mampu sehingga mendapatkan bantuan Tab. Kuota pun juga SMK 4 sediakan gitu. Itu untuk diawal tapi sekarang karena, apa namanya, tidak diperbolehkan juga untuk menyediakan kuota, karena kuota sudah disediakan oleh Kemdikbud jadi itu kita ikutin. Jadi kuota kemdikbud ini juga, kadang juga datengnya terlambat juga gitu sehingga siswa pun juga dia kadang jika dia harus nyari tugas dan sebagainya gak bisa on-time. Nah itu aja mungkin apa ya, lebih ke alat aja sih mereka
- I : Kendalanya dari alat, kemudian udah difasilitasi gitu buk ya.
- R : Ya sudah ada fasilitasnya.



INTERVIEW TRANSCRIPTS (STUDENTS)

Student 1: Ni Made Saniari

I : Namanya siapa?

R : Nama saya Ni Made Saniari.

I : Saniari di jurusan perhotelan ya?

R : Iya.

I : Menurut anda, sejauh mana anda menguasai Bahasa Inggris saat ini?

R : Emm.. menurut saya sih saya gak terlalu lancar dan gak terlalu bisa berbahasa Inggris.

I : Dengan komunikasinya bagaimana?

R : Sudah mengerti dikit-dikit.

I : Menurut anda apa pendapat anda tentang keberadaan Bahasa Inggris saat ini?

R : Untuk dunia perhotelan itu sangat penting banget untuk Bahasa Inggris karena itu Bahasa yang dominan dipakai.

I : Apakah Sekarang masih tertarik belajar Bahasa Inggris?

R : Masih.

I : Tentang guru sekarang, ada berapa guru yang mengajar Bahasa Inggris?

R : Eee.. kalau di kelas ee.. 11 PH3 sekitar 2 sampai 3 guru ada.

I : Khusus Bahasa Inggris di perhotelan ya?

R : Iya.

I : Menurut kamu, gimana sih pendapat kamu tentang guru Bahasa Inggris ini? Apa sudah sesuai mengajarnya seperti apa.

R : Udah, udah baik. Baik mengajarnya. Jelas juga mengajarnya.

I : Sumber belajar yang digunakan apasih? Selama pandemi, selama tatap muka? Apa dari file-file, buku, pdf.

R : Iya dari pdf.

- I : Terus apakah ada kesempatan untuk diadakan pembelajaran di luar kelas, untuk saat ini selain di sekolah atau praktek di luar kelas seperti di hotel misalnya.
- R : Gak ada sih Cuma di sekolah aja.
- I : Dimana saja anda belajar Bahasa Inggris selama pandemi?
- R : Di rumah aja.
- I : Masih di rumah aja?
- R : Iya.
- I : Gak ada tempat kursus lain?
- R : Gak ada.
- I : Kondisi lingkungan tempat belajar anda di rumah seperti apa, apakah berisik atau nyaman?
- R : Kadang-kadang berisik, kadang-kadang nyaman.
- I : Yang mengganggu itu apasih?
- R : Banyak anak kecil yang ribut-ribut.
- I : Kalau diperkirakan, seminggu itu berapa kali belajar Bahasa Inggris?
- R : Seminggu bisa dua kali.
- I : Berarti pas sekolah aja ya? Gak ada belajar selain di sekolah, praktek gitu? Kegiatan belajar seperti apa yang anda inginkan saat ini, apakah tatap muka atau online?
- R : Kalau sekarang kan mau menuju kelas 3, maunya sih tatap muka.
- I : Kenapa sih memilih tatap muka?
- R : Karena biar lebih paham juga materinya.
- I : Cara belajar seperti apasih yang kamu mau, yang kamu inginkan? Cara belajar yang lebih kamu seneng.
- R : Eem.. seperti kayak kumpul-kumpul sama temen, belajar bareng kaya kerja kelompok gitu, saling, pokoknya saling mengerti.

- I : Ada gak sih cara belajar atau Teknik yang bikin kamu bosan?
- R : Emmm.. ada sih kayak, emm.. yang bikin bosan itu kayak gurunya tu menjelaskan tapi tidak secara detail.
- I : Situasi belajar seperti apa yang kamu inginkan?
- R : Situasinya itu, ruangnya itu gak berisik, abis itu, eee..yang penting nyaman.
- I : Kenapa sih harus belajar Bahasa Inggris? Apakah karena kebutuhan, pilihan wajib di sekolah atau paksaan dari orang tua?
- R : Soalnya kan eee..., di dunia perhotelan itu ya harus wajib berbahasa Inggris.
- I : Wajib ya?
- R : Iya. Harus bisa.
- I : Motivasinya belajar Bahasa Inggris kenapa sih, apakah karena status uang atau pekerjaan?
- R : Eemmm.. karena pekerjaan bisa juga.
- I : Berarti dari pekerjaan aja?
- R : Iya.
- I : Apa yang akan anda dapatkan jika mampu berbahasa Inggris?
- R : Ya, eee..., mudah bisa mencari pekerjaan gitu.
- I : Untuk sekarang ini apakah ingin meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris kamu?
- R : Masih, masih banget.
- I : Bagaimana kira-kira prosesnya apakah ikut kursus?
- R : Iya bisa ikut kursus.

Student 2: Tia

- I : Nama kamu siapa?
- R : Tia.

- I : Umurnya sekarang berapa?
- R : 18.
- I : Menurut kamu, sejauh mana sih kamu menguasai Bahasa Inggris saat ini?
- R : Belum cukup pro ya, soalnya kita belajar di rumah jadinya susah untuk kita menguasai itu.
- I : Apa pendapat anda tentang keberadaan Bahasa Inggris saat ini?
- R : Penting sih sebenarnya ya, terutama untuk kami perhotelan, karena itu apa, gininya Bahasa Inggris gitu loh, jadinya sangat penting sih menurut saya.
- I : Kenapa sih tertarik belajar Bahasa Inggris?
- R : Ya karena itu dah kami perhotelan, jadinya kan itu emang Bahasa yang harus dikuasai untuk bidang ini, dibutuhkan juga untuk di perhotelan ini.
- I : Terkait denga guru, ada berapa sih yang mengajar Bahasa Inggris?
- R : Bahasa Inggris setahu saya ya baru dua karena kita masih kelas 11.
- I : Pendapat kamu tentang guru Bahasa Inggris seperti apa.
- R : Ngajarnya udah bagus sih ya, mungkin kitanya juga gak ngerti, kadang ya gitu..
- I : Apa yang perlu ditingkatkan mungkin dari gurunya?
- R : Mungkin pelan-pelan mungkin ya ngomongnya, ngasi arahan yang pelan.
- I : Oke, sumber belajar yang digunakan selama proses pembelajaran saat ini? Aplikasi?
- I : Magsunya file-file pdf gitu
- R : Oh file iya, buku juga iya.
- I : Ada buku cetak dari guru gak, dari sekolah?
- R : Dari sekolah ada juga.
- I : Apakah ada kesempatan untuk diadakan pembelajaran di luar kelas selain di sekolah?
- R : Oh belum, belum ada itu.

I : Kalau praktek-praktek?

R : Praktek untuk Bahasa Inggris?

I : Untuk front office.

R : Front office sudah ada sekarang

I : Di mana? Di luar?

R : Di sini dah, ini hotel iya hotel sekolah. Kalau di luar gitu belum ada.

I : Dimana saja sih kamu belajar Bahasa Inggris selama pandemi?

R : Di rumah aja ya.

I : Gak ada tempat kursus lain?

R : Gak ada.

I : Kondisi lingkungan belajarnya seperti apa sih sekarang?

R : Di rumah?

I : Iya di rumah.

R : Di rumah kadang berisik kadang gak.

I : Yang bikin berisik itu apa?

R : Berisik karena ada yang membangun di sebelah rumah ya, jadinya ya agak rebut.

I : Untuk waktunya, berapa kali sih belajar Bahasa Inggris dalam seminggu?

R : Seminggu satu kali.

I : Satu kali aja?

R : Iya satu kali aja.

I : Gak ada belajar sendiri gitu belum ada?

R : Haha.. belum ada, belum ada.

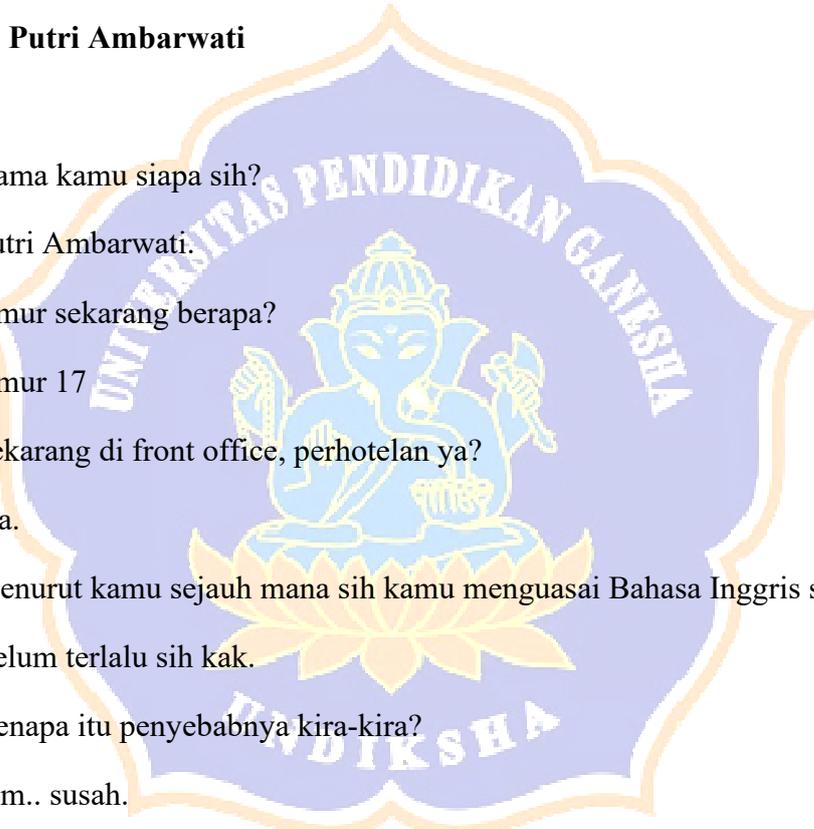
I : Kegiatan belajar mengajar seperti apa yang anda inginkan saat ini?

R : Belajar mengajarnya?

- I : Belajar mengajar, apa yang lebih di inginkan, apakah online atau tatap muka?
- R : Kalau misalnya bisa, tatap muka ya, karena kita kalau belajar online tuh kurang masuk ke otak pelajaranya, lebih susah dipahami juga.
- I : Cara belajar seperti apa sih yang di inginkan? Yang lebih kamu seneng gitu, biar lebih paham.
- R : Lebih paham gurunya menjelaskan pelan-pelan.
- I : Ada gak sih cara belajar yang bikin kamu bosan?
- R : Bosan? Kalau gurunya, apa namanya itu, terlalu banyak berbicara gitu lo juga kadang bikin ngantuk. Gurunya banyak berbicara kita belum paham.
- I : Kalau situasi, situasi belajar apa sih yang kamu inginka?
- R : Ya kadang harus tenang.
- I : Selain itu?
- R : Eee.. apa namanya tuh, ee.. kayak jangan terlalu serius. Kayak bercanda dikit.
- I : Kenapa sih harus belajar Bahasa Inggris?
- R : Bahasa Inggris itu penting.
- I : Nah apakah karena kebutuhan, pilihan wajib dari sekolah atau paksaan?
- R : Kebutuhan, iya harus kebutuhan banget belajar Bahasa Inggris.
- I : Selain itu motivasi belajar Bahasa Inggris selain untuk pekerjaan? Apakah karena uang, status, atau pengen bisa ngomong?
- R : Pengen bisa,, pengen bisa itu terutama.
- I : Terus apa sih menurut kamu yang bisa kamu dapatkan jika menguasai Bahasa Inggris.
- R : Pekerjaannya terutama ya, kalau bisa bagus, kalau udah bisa ngomong Bahasa Inggris.
- I : Kalau untuk sekarang, masih ingin gak meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris?

- R : Masih sebenarnya ya, masih sekali.
- I : Apakah ada hal-hal lain yang menjadi kebutuhan selama pandemi ini? Kebutuhan belajarnya?
- R : Masih banyak sebenarnya, masih banyak yang dibutuhkan.
- I : Seperti apa itu?
- R : Seperti belajarnya lebih giat lagi ya.

Student 3: Putri Ambarwati

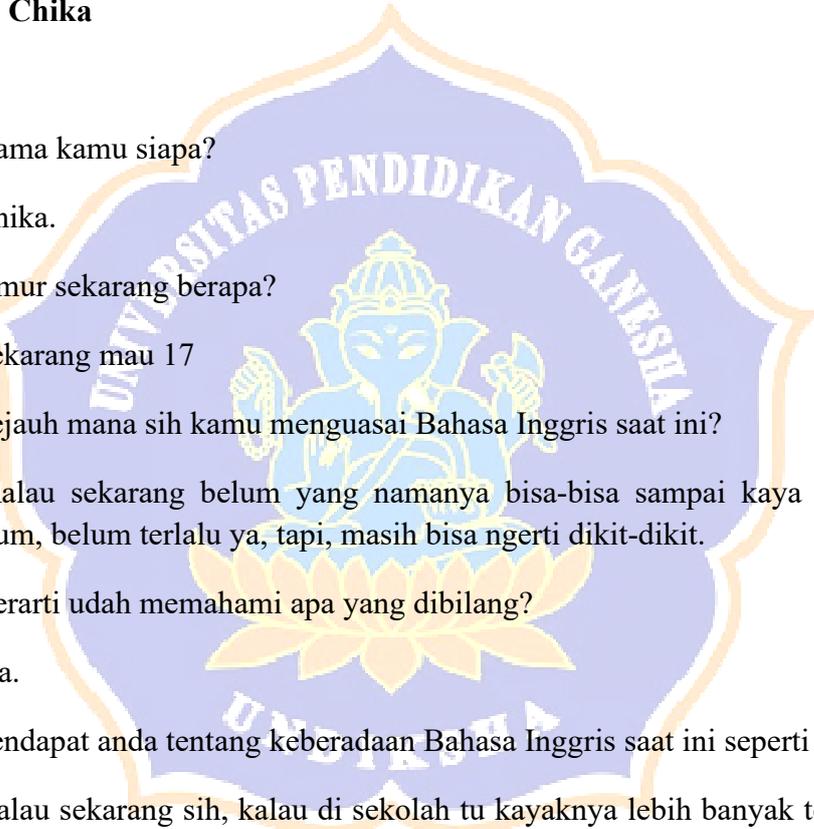
- 
- I : Nama kamu siapa sih?
- R : Putri Ambarwati.
- I : Umur sekarang berapa?
- R : Umur 17
- I : Sekarang di front office, perhotelan ya?
- R : Iya.
- I : Menurut kamu sejauh mana sih kamu menguasai Bahasa Inggris saat ini?
- R : Belum terlalu sih kak.
- I : Kenapa itu penyebabnya kira-kira?
- R : Mm.. susah.
- I : Apanya yang susah? Apakah materinya atau pengucapannya?
- R : Pengucapannya, kadang materinya juga.
- I : Menurut kamu, pendapat kamu tentang keberadaan Bahasa Inggris saat ini seperti apa? Pentingkah?
- R : Penting bagi saya. Kan kalau kita bisa berbahasa itu kan kita gampang nyari kerja gitu.

- I : Jadi alasan kamu tertarik mempelajari Bahasa Inggris karena itu, karena pekerjaan?
- R : Iya.
- I : Ada berapa guru sih yang mengajar Bahasa Inggris?
- R : Setahu saya dua.
- I : Menurut kamu guru yang mengajar Bahasa Inggris itu pendapat kamu seperti apa sih?
- R : Jujur kak ya, baik sih kak terus menegangkan juga.
- I : Kalau sumber-sumber belajar yang digunakan sekarang seperti apa?
- R : Microsoft word sama file pdf ya.
- I : Kemudian media belajar apa yang digunakan saat ini, selain handphone, laptop gitu?
- R : Komputer.
- I : Pada kondisi saat ini, apakah ada kesempatan untuk belajar di luar kelas, selain di sekolah?
- R : Ada, di... belajar sama temen-temen kak.
- I : Dimana saja sih kamu belajar Bahasa Inggris selama pandemi? Apakah di rumah aja?
- R : Di rumah aja.
- I : Di rumah aja? Gak ada kegiatan khusus belajar Bahasa Inggris gitu, kursus misalnya, belum ada ya?
- R : Belum ada.
- I : Kondisi lingkungan tempat belajar kamu seperti apa? Di rumah atau di sekolah apakah berisik?
- R : Di sekolah berisik, kalau di rumah tenang soalnya sunyi sepi.
- I : Cukup nyaman ya berarti? Berapa kali seminggu kamu belajar Bahasa Inggris?
- R : Tiga kali seminggu.

- I : Selain di sekolah, belajar sendiri juga gak?
- R : Di sekolah jarang kak.
- I : Di rumah gak belajar Bahasa Inggris sendiri atau praktek sendiri?
- R : Oh sendiri iya otodidak.
- I : Kegiatan belajar mengajar seperti apa sih yang kamu mau saat ini? Apakah tatap muka atau daring?
- R : Tatap muka.
- I : Lebih ke tatap muka ya, kenapa itu?
- R : Karena lebih masuk, lebih paham.
- I : Kalau cara belajar yang bikin kamu bosan apa?
- R : Kalau misalnya temen-temen tu ditanyain kayak nyari dipentingnya gitu. Sama gurunya juga.
- I : Gurunya? Kenapa gurunya?
- R : Gurunya tu gini kak, apa namanya tuh kan misalnya kita udah ngirimin tugas, terus yang buat bad mood tuh di read gak chat nya, terus nanti lain lagi dikira belum ngumpul gitu.
- I : Kenapa sih harus belajar Bahasa Inggris?
- R : Agar memahami, apa namanya, biar tahu aja gitu, maksudnya biar gampang nyari kerja.
- I : Itu kebutuhan wajib atau gimana atau paksaan dari orang tua?
- R : Kebutuhan wajib.
- I : Motivasi belajar Bahasa Inggris selain pekerjaan?
- R : Agar bisa me... apa, mengetahui dan berkomunikasi dengan orang asing.
- I : Menurut kamu apasih yang bisa kamu dapatkan jika mampu berbahasa Inggris. Apasih yang akan kamu dapatkan gitu? Apakah pekerjaan yang lebih baik?
- R : Pekerjaan yang lebih baik juga utama kak. Sama kita juga bisa berteman dengan orang asing.

- I : Apakah sekarang ini, kamu masing ingin meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris kamu?
- R : Masih kak.
- I : Apakah ada hal-hal lain yang menjadi kebutuhan selama pandemi ini? Apasih yang kamu perlukan saat ini?
- R : Gak ada sih kak.

Student 4: Chika

- 
- I : Nama kamu siapa?
- R : Chika.
- I : Umur sekarang berapa?
- R : Sekarang mau 17
- I : Sejauh mana sih kamu menguasai Bahasa Inggris saat ini?
- R : Kalau sekarang belum yang namanya bisa-bisa sampai kaya bule itu belum, belum terlalu ya, tapi, masih bisa ngerti dikit-dikit.
- I : Berarti udah memahami apa yang dibilang?
- R : Iya.
- I : Pendapat anda tentang keberadaan Bahasa Inggris saat ini seperti apa?
- R : Kalau sekarang sih, kalau di sekolah tu kayaknya lebih banyak teori gitu loh, prakteknya tuh kayaknya kurang. Karena kalo misalnya Bahasa Inggris kayaknya kalau untuk lebih cepet bisa tuh kayaknya ke praktek.
- I : Kenapasih tertarik belajar Bahasa Inggris?
- R : Karena sekarang kerja tuh kan harus perlu Bahasa Inggris, lebih banyak nyari yang Bahasa Inggris, makanya pengen belajar Bahasa Inggris.
- I : Ada berapa guru sih yang mengajar Bahasa Inggris?
- R : Eee.. di sini berapa ya.. ee.. satu.. dua..tiga.. lima kayaknya.

- I : Kalau dari kelas kamu lima juga?
- R : Kalau dari yang pertama itu ada satu, kalau yang sekarang di kelas 2 ada 1 juga. Di kelas 3 kan belum tahu.
- I : Guru Bahasa Inggris yang kamu ketahui, gimana sih menurut pendapat kamu tentang guru itu, apakah sudah bagus atau gimana?
- R : Kalau sekarang masa pandemi jadinya kurang, soalnya kan diajarinnya lewat google classroom, jadi kaya kurang, ngejelasinnya juga kurang, lebih banyak dikasih tugas juga.
- I : Sumber-sumber belajar yang digunakan saat ini seperti apa?
- R : Sumber belajarnya lebih banyak di internet.
- I : Dikasih buku gak sama gurunya?
- R : Dikasih buku, cuman kan sekarang karena kek lagi masa kek gini jadi lebih banyak nyari di internet.
- I : Kalau media belajar yang digunakan?
- R : Media belajarnya... iya sama pakai internet juga tapi laptop Hp kadang.
- I : Pada kondisi saat ini, apakah ada kesempatan untuk dilakukan pembelajaran di luar kelas?
- R : Kalau sekarang sih belum ada.
- I : Dimana saja di rumah kamu belajar Bahasa Inggris selama pandemi, apakah di rumah atau di sekolah?
- R : Sekarang di rumah aja. Gak ada les-les atau apa tu gak ada.
- I : Kalau lingkungan tempat belajar kamu Sekarang seperti apa kondisinya?
- R : Kondisinya ya baik, gimana kayak biasanya, udah cukup.
- I : Kalau seminggu berapa kali sih belajar Bahasa Inggris?
- R : Seminggu sebenarnya nyesuaiin jadwal pelajaran aja.
- I : Ada inisiatif belajar sendiri gitu?
- R : Oh gitu, belum sih.

- I : Kegiatan belajar seperti apasih yang lebih kamu inginkan, apakah online atau tatap muka?
- R : Tatap muka.
- I : Kenapa?
- R : Karena banyaknya ngejelasinya lebih bagus, terus bisa lebih ngerti kalau misalnya online itu kurang.
- I : Kendalanya itu apasih?
- R : Kendalanya tuh kalau misalnya online tuh ee...kurang ngejelasinya sebenarnya, soalnya masih belum paham gitu.
- I : Cara belajar apasih yang bikin kamu bosan?
- R : Kalau itu terlalu sering dijelaskan.
- I : Penjelasan yang terlalu ribet gitu ya?
- R : Iya bener.
- I : Situasi belajar seperti apasih yang diinginkan?
- R : Eee... apaya, lebih baik kayaknya praktek daripada lebih banyak teori.
- I : Situasinya maksudnya, apakah harus sepi, apakah harus tenang?
- R : Tenang aja tapi yang penting jagan terlalu tegang.
- I : Terus kenapasih harus belajar Bahasa Inggris, apakah kebutuhan wajib di sekolah atau dari paksaan orang tua?
- R : Sebenarnya kan karena biar bisa nambah wawasan juga. Kalau paksaan dari orang tua tuh gak ada.
- I : Motivasi belajar Bahasa Inggris apakah karena status, uang, atau memang pekerjaan?
- R : Pekerjaan, karena kan juga jurusannya disini pariwisata.
- I : Apasih menurut kamu yang bisa kamu dapatkan jika bisa menguasai Bahasa Inggris?
- R : Mungkin karirnya di masa depan tuh bisa lebih dapet gitu.
- I : Lebih mudah mendapatkan pekerjaan?

- R : Iya.
- I : Untuk saat ini, masih inginkan kamu meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris?
- R : Masih.
- I : Sejauh mana kamu ingin meningkatkannya? Apakah harus lancar?
- R : Ya sampe bener-bener lancar aja Bahasa Inggrisnya.
- I : Kalau hal-hal lain apasih yang dibutuhkan saat ini selama pandemi? Mungkin kebutuhan pribadi kamu sebagai siswa.
- R : Kayaknya kursus Bahasa Inggris ya.
- I : Ada rencana kursus?
- R : Ada maunya cuman belum kepikiran kalau sekarang.

Student 5: Santi Amelia

- I : Nama kamu siapa?
- R : Santi Amelia.
- I : Umur sekarang berapa?
- R : 17 tahun.
- I : Menurut kamu, sejauh mana sih kamu menguasai Bahasa Inggris saat ini?
- R : Sekarang bisanya cuman kaya basicnya doang tapi gak terlalu fasih. Kaya noun atau penggunaan kata-kata sehari-hari, grammarnya ada dikit-dikit lah.
- I : Pendapat kamu tentang keberadaan Bahasa Inggris saat ini?
- R : Itu penting banget, karena di global ini ya di jaman sekarang tu Bahasa Inggris tu bener-bener penting banget, itu bisa cari, bisa buat untuk pekerjaan, untuk berteman juga bisa. Selain itu Bahasa Inggris juga bermanfaat untuk banyak kegiatan gitu.
- I : Kenapa sih tertarik belajar Bahasa Inggris selain pekerjaan?

- R : Bahasa Inggris itu kaya bener-bener penting gitu. Jadi kalau saya belajar itu, selain suka juga, saya juga kaya bener-bener mementingkan masa depan gitu.
- I : Ada berapa guru yang mengajar Bahasa Inggris?
- R : Mmm...kalau di sini, Sebagian guru ngomongnya pakai Bahasa Inggris sih, jadi kaya 5 lebih.
- I : Menurut kamu, guru yang mengajar Bahasa Inggris itu seperti apa sih pendapat kamu?
- R : Itu pengajarannya bagus sih, apalagi sering gunain grammar gitu, jadi menurut saya nice ya.
- I : Kalau sumber belajar yang digunakan selama pandemi gimana?
- R : Google sama internet.
- I : Selain itu, ada buku dikasih gak?
- R : Buku dikasih, cuman lebih sering internet sama pemaparannya langsung dari guru.
- I : Kalau media belajar, media yang digunakan, Hp, laptop misalnya, perlu media lain gak?
- R : Jarang sih, paling sering smartphone.
- I : Pada saat ini, apa ada kesempatan untuk dilakukan pembelajaran di luar kelas seperti praktek gitu?
- R : Belum ada.
- I : Dimana saja sih kamu belajar Bahasa Inggris selama pandemi?
- R : Di rumah.
- I : Di rumah aja?
- R : Iya.
- I : Gak ada ikut kelas atau kursus Bahasa Inggris gitu gak?
- R : Enggak.
- I : Kalau kondisi lingkungan tempat belajar kamu seperti apasih?

- R : Bagus, mendukung untuk belajar.
- I : Berapa kali seminggu kamu belajar Bahasa Inggris?
- R : Setiap ada jadwalnya itu paling seminggu sekali.
- I : Berarti jadwal dari sekolah aja ya, gak ada kegiatan belajar sendiri?
- R : Gak ada hahaha...
- I : Kegiatan belajar mengajar seperti apakah yang kamu inginkan, apakah tatap muka atau daring?
- R : Lebih enak sih tatap muka ya, karena lebih cepet ngerti daripada daring. Kalau daring kan paling kaya ninggalin soal, terus yaudah, atau gak ulangan.
- I : Kendalanya saat daring apa?
- R : Paling banyak sih kuota, karena gitu juga google meeting.
- I : Kalau metode belajar yang kamu senengin gimana cara belajarnya?
- R : Hmm... secara langsung.
- I : Kalau yang bikin kamu bosan?
- R : Kalau yang bikin bosan itu, kalau gurunya ngasi soal yang bener-bener diluar topik.
- I : Kalau situasi belajar yang kamu pengen, yang nyaman itu seperti apakah?
- R : Bener-bener kaya seluruhnya tenang.
- I : Kenapa sih harus belajar Bahasa Inggris apakah karena kebutuhan wajib atau paksaan dari orang tua?
- R : Itu keinginan sendiri.
- I : Motivasinya apakah?
- R : Sebenarnya biar bisa Bahasa Inggris tu karena saya mau kerja di hotel untuk nyari jurusan front office, jadi bener-bener pengen bisa Bahasa Inggris.
- I : Apakah yang akan kamu dapatkan jika mampu menguasai Bahasa Inggris sejalan pekerjaan gitu? Apakah status atautkah uang?
- R : Belum, belum tahu.

I : Untuk saat ini apakah ingin meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris?

R : Iya pasti.

I : Kalau hal-hal lain, apasih yang dibutuhkan saat ini?

R : Cukup aja sih sekarang.

Student 6: Rika

I : Nama kamu siapa?

R : Rika.

I : Umur sekarang berapa?

R : Masih 16.

I : Menurut kamu, sejauh manasih kamu menguasai Bahasa Inggris saat ini?

R : Mmm... masih sampe di, kalau misalkan di listeningnya udah lumayan, reading juga udah, terus writing juga udah, tapi di speakingnya itu masih agak kurang dikit.

I : Pendapat kamu tentang keberadaan Bahasa Inggris saat ini?

R : Bagus sih soalnya kan kita tuh di Bali dan kita tuh juga wilayah pariwisata kan, jadi kalau misalkan kita ke wilayah pariwisata itu lebih gampang buat berkomunikasi siapa tahu kan bisa nambah wawasan juga.

I : Kalau kamu sendiri kenapa sih tertarik belajar Bahasa Inggris?

R : Soalnya punya ee.. apa namanya,, punya usaha pariwisata juga di kampung, jadi biar bisa ikut ngembangin sama orang tua.

I : Kalau disini ada berapa guru sih yang mengajar Bahasa Inggris?

R : Kalau guru disini ada sekitar 4 kayaknya.

I : Menurut kamu, pendapat kamu tentang guru Bahasa Inggris disini seperti apa? Apa yang perlu ditingkatkan?

R : Mugnkin di... kalau misalkan di guru Bahasa Inggris yang non-productive, mungkin biar diajarin yang speakingnya. Kalau yang productive sih udah langsung praktek.

- I : Gimana sih tu yang produktif sama yang non-produktif?
- R : Yang productive itu ngajarin di bagian front office, kalau yang non-productive itu yang di pembelajaran biasa kayak pembelajaran Bahasa Inggris gitu aja.
- I : Kalau sumber belajar yang digunakan selama proses pembelajaran saat ini seperti apa, apakah file pdf atau apa?
- R : Dikasi file gitu sama guru terus searching juga sih di google.
- I : Kalau media belajar yang digunakan?
- R : Sekarang masih pakai handphone.
- I : Terus ada gak sih kesempatan untuk dilakukan kegiatan pembelajaran di luar kelas?
- R : Waktu ini dapet sih, ke hotel Devinsky tapi kita cuman sekedar orientasi aja ngeliat lingkungan sekitarnya.
- I : Selama pandemi, dimana saja sih kamu belajar Bahasa Inggris?
- R : Selama pandemi di rumah aja, gak ada ikut kursus.
- I : Kalau kondisi lingkungan belajar kamu seperti apa?
- R : Nyaman sih, karena enggak terlalu ramai juga, tetangga juga ngga terlalu rebut.
- I : Kalau seminggu berapa kali belajar Bahasa Inggris?
- R : Tergantung kalau ada pelajaran Bahasa Inggris aja baru belajar.
- I : Selain itu belum ada ya?
- R : Iya.
- I : Kegiatan belajar mengajar seperti apa sih yang di inginkan saat ini, apakah tatap muka atau daring?
- R : Tatap muka.
- I : Kenapa?

- R : Soalnya kan lewat daring itu gak terlalu paham sama yang diajarin sama gurunya, kalau misalkan tatap muka langsung itu kayak lebih ngeliat gitu cara spellingnya, cara penulisannya segala macem.
- I : Kalau metode, atau cara belajar seperti apasih yang diinginkan?
- R : Praktek.
- I : Praktek harus ya?
- R : Iya langsung praktek. Bukan ke teori terus.
- I : Berarti kalau teori itu bikin bosan?
- R : Bosan iya, bikin ngantuk.
- I : Situasi belajar seperti apasih yang diinginkan?
- R : Yang gimana aja boleh, yang kaya ada temen-temenya atau gimana. Yang penting yang diajarin itu gak semuanya teori gitu.
- I : Lebih nyaman belajar sendiri atau berkelompok?
- R : Berkelompok.
- I : Terus, kenapa sih harus belajar Bahasa Inggris, apakah karena kebutuhan wajib dari sekolah atuka paksaan dari orangtua?
- R : Enggak sih, emang dari diri sendiri pengen belajar Bahasa Inggris.
- I : Selain itu motivasi belajar Bahasa Inggris apakah karena status, uang, atau pekerjaan?
- R : Hmm... satu karena pembelajaran, terus yang lainnya itu karena pengen mendalami aja.
- I : Menurut kamu, apasih yang bakal kamu dapat kalau bisa menguasai Bahasa Inggris?
- R : Pengetahuan yang lebih sih, wawasan yang lebih.
- I : Untuk saat ini masih ingin meningkatkan gak kemampuan Bahasa Inggrisnya?
- R : Masih. Karena masih banya kurag di pemahamannya.

- I : Kalau hal-hal lain yang dibutuhkan untuk pembelajaran selama pandemi ini apa?
- R : Kamus mungkin.
- I : Kalau hambatan gitu, apasih yang kamu rasakan? Hambatan kamu selama pembelajaran online ini.
- R : Cuma di kuota aja.
- I : Selain itu gak ada?
- R : Enggak sih.

Student 7: Intan

- I : Nama kamu siapa?
- R : Intan.
- I : Umur sekarang berapa?
- R : Ehh...17
- I : Nah ini terkait kebutuhan belajar Bahasa Inggris, menurut kamu sejauh mana sih kamu bisa menguasai Bahasa Inggris saat ini?
- R : Penguasaannya kayak baru di... baru awal sih belum terlalu.
- I : Pendapat kamu tentang keberadaan Bahasa Inggris saat ini?
- R : Ya Bahasa Inggris bagus sih karena ya penting di masa depan, karena Bahasa Inggris tu di dunia industry itu sangat diperlukan, karena nanti tu kita tu, gimana.. Bahasa Inggris tu satu Bahasa gitu nanti yang untuk berkomunikasi.
- I : Kenapa sih tertarik belajar Bahasa Inggris?
- R : Ya itu, karena kita perlu nantinya jadi untuk masa depan gitu.
- I : Ada berapa guru yang mengajar Bahasa Inggris?
- R : Kurang lebih kayaknya 4 deh.
- I : Menurut kamu guru yang mengajar Bahasa Inggris itu seperti apa sih?

- R : Setiap guru itu berbeda-beda, kadang ada yang,.. eh.. dia tuh menjelaskannya tuh perlahan agar kita paham. Ada juga yang cepet gitu biar gini, materinya tuh sampe, biar gak kebablasan, telat gitu loh sebelum ujian gitu.
- I : Terus kalau sumber belajar yang digunakan saat ini?
- R : Internet, dari kamus juga sering.
- I : Kalau media yang digunakan, media pembelajaran, selain handphone?
- R : Itu aja, handphone aja.
- I : Laptop gitu?
- R : Gak, gak pakai laptop.
- I : Apakah ada kesempatan untuk dilakukan pembelajaran di luar kelas? Selain di sekolah gitu ada kegiatan pembelajaran lain gak yang dikasih guru.
- R : Gak ada, belum ada.
- I : Dimana saja sih kamu belajar Bahasa Inggris? Selama pandemi apakah di sekolah atau di rumah?
- R : Di sekolah sama di rumah.
- I : Gak ada ikut kursus gitu belum ada?
- R : Oh, belum.
- I : Kalau kondisi lingkungan tempat kamu belajar sekarang gimana?
- R : Menyenangkan, baik, cukup nyaman,
- I : Gak berisik ya?
- R : Kalau di rumah iya bisa dibilang berisik.
- I : Apasih yang bikin berisik?
- R : Itu karena di rumah banyak anak-anak gitu mengganggu.
- I : Berapa kali sih seminggu belajar Bahasa Inggris?
- R : Mmm.. dua kali seminggu sih.
- I : Berarti gak belajar sendiri lagi ya di sekolah aja?

- R : Iya.
- I : Terus kegiatan belajar mengajar apasih yang diinginkan saat ini?
- R : Lebih diinginin sih tatap muka biar kita tuh biar gak canggung gitu kalau mau nanya. Kalau di daring itu agak susah gitu loh.
- I : Kendalanya pas pembelajaran daring itu seperti apasih?
- R : Ehh... yang pertama tuh kadang kadang susah sinyal, sinyalnya tuh macet terus yaitu kadang-kadang gurunya juga bisa ngerespon kita satu-satu atau juga enggak jadikan susah gitu.
- I : Kalau metode pembelajaran, cara belajar yang kamu inginkan seperti apa sih? Cara belajar yang lebih kamu sukai?
- R : Itu, belajar bareng tapi dengan serius gak bercanda gitu.
- I : Lebih seneng berkelompok gitu ya?'
- R : Iya.
- I : Kalau cara belajar yang bikin kamu bosan?
- R : Ya itu cuman dengerin guru aja tanpa kita tuh disuruh...
- I : Kalau situasi belajar yang kamu inginkan, apakah harus tenang?
- R : Ya tenang tapi kita tuh kaya harus ada bercandanya dikit, bercanda bukan dalam hal bermain-main tapi kayak gak tegang gitu.
- I : Terus, kenapa sih harus belajar Bahasa Inggris, apakah karena kebutuhan wajib dari sekolah apa paksaan dari orang tua?
- R : Karena kebutuhan wajib sih untuk nanti kerja di dunia gini,, di hotel.
- I : Kalau motivasi belajar Bahasa Inggris apakah karena status, uang, atau pekerjaan?
- R : Karena pekerjaan sih nantinya.
- I : Menurut kamu, apasih yang kamu dapatkan jika mampu gitu menguasai Bahasa Inggris?
- R : Itu tuh kayak mendapatkan ilmu lain gitu loh, jadi kita tuh,, gimana ya, ehh kayak, mampu berkomunikasi dengan tamu.

I : Untuk saat ini, masih ingin gak meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris?

R : Masih, masih ingin.

I : Terus hal-hal lain yang kamu butuhkan selama pandemi Covid-19 ini, ada hal-hal lain yang dibutuhkan gak menurut pribadi kamu?

R : Yang dibutuhkan sih kayaknya belum ada.

I : Apasih yang dipengenin gitu, harus ada yang kurang gitu gak?

R : Yang kurang sih pasti banyak, tapi ya karena masa pandemi jadi ya terhalangi gitu.

I : Apa-apasih yang terhalangi?

R : Itu kayak, itudah kayak kita gak bisa PTM ketemu guru.

I : Kalau masalah paket internet gitu, apasih kendalanya?

R : Itu kadang-kadang kita dapet kuota dari sekolah, kadang-kadang juga enggak jadi, dan itupun sinyal juga kadang-kadang bermain gitu.

I : Cukup gak kuotanya segitu? Sebulan itu?

R : Belum, kayaknya gak cukup, soalnya sering nonton YouTube gitukan disuruh sama sekolahnya jadi cepet habis.

I : Oke, makasih ya.

Student 8: Adit

I : Nama kamu siapa?

R : Namanya Adit.

I : Adit?

R : Iya.

I : Umur sekarang berapa?

R : Umur 17.

I : Menurut kamu sejauh mana sih kamu menguasai Bahasa Inggris?

R : Ehh...belum terlalu paham sih.

I : Apa sih yang bikin belum paham itu? Dari apanya gitu?

R : Dari segi bahasanya sama kayak verb-verb itu.

I : Kosakatanya ya?

R : Iya.

I : Terus pendapat kamu tentang adanya Bahasa Inggris saat ini seperti apa?

R : Sangat membantu untuk apa, berkomunikasi.

I : Dengan tamu?

R : Dengan tamu ya lebih penting.

I : Kenapasih tertarik belajar Bahasa Inggris?

R : Tertarik karena sayakan ingin kerja di kapal pesiar. Ehh.. itukan sangt membutuhkan berkomunikasi dengan Bahasa Inggris dengan tamu.

I : Kalau disini ada berapa guru yang mengajar Bahasa Inggris?

R : Guru banyak sih.

I : Kira-kira menurut kamu, guru-guru yang mengajar Bahasa Inggris seperti apa, apa yang perlu ditingkatkan?

R : Yang perlu ditingkatkan dalam segi, ehh...terlalu, terlalu cepet apa...berbicaranya gitu.

I : Terus sumber-sumber belajar selama proses pembelajaran?

R : Yang paling penting itu, ehh...apa... di internet sih yang sekarang.

I : Dikasih buku gak sama sekolah?

R : Dikasih.

I : Selain itu ada lagi?

R : Selain internet ada kayak kamus-kamus gitu.

I : Terus kalau media pembelajaran yang digunakan?

R : Media pembelajaran ada Google, ada U-dictionary, itu aja.

I : Kalau alat-alatnya?

R : Handphone pasti.

I : Kalau pakai computer gak? Tugas-tugas dari Microsoft word itu belum ada?

R : Kalau tugas-tugas ada.

I : Harus diketik sendiri?

R : Iya diketik.

I : Kalau fasilitas belajar udah lengkap gak?

R : Dalam pandemi ini, ehh... belum lengkap sih kayak kurangnya uang untuk beli kuota.

I : Kuota internet?

R : Iya.

I : Terus untuk kondisi saat ini, apakah ada kesempatan untuk dilakukan pembelajaran di luar kelas? Apakah ada praktek ke hortel langsung?

R : Harusnya ada.

I : Untuk saat ini belum ada ya?

R : Ada tapi cuman orientasi ke hotel, atau pengenalan hotel-hotel itu aja.

I : Di hotel mana sih?

R : Di hotel Devinsky.

I : Di bali itu ya?

R : Iya di Bali.

I : Dimana sih kamu belajar Bahasa Inggris selama pandemi apakah di rumah atau di sekolah?

R : Di rumah.

I : Di rumah aja?

R : Ya di rumah aja.

- I : Ada ikut kursus gak?
- R : Gak ada.
- I : Kalau kondisi lingkungan belajar kamu seperti apa sih?
- R : Gak terlalu berisik sih, cukup nyaman.
- I : Berapa kali seminggu kamu belajar Bahasa Inggris?
- R : Tergantung mood aja, tergantung niat aja gitu ya.
- I : Gak tentu tiap hari gitu ya?
- R : Gak tentu.
- I : Terus kegiatan belajar mengajar seperti apasih yang lebih kamu inginkan, apakah tatap muka atau daring?
- R : Lebih ke tatap muka, soalnya kalau daring itu susah dimengerti.
- I : Yang bikin susah apa?
- R : Yang bikin susah itu kaya, kita gak focus gitu loh, sama lingkungan sekitar.
- I : Ngantuk gak?
- R : Ngantuk lumayan.
- I : Terus cara belajar yang kamu inginkan gimana?
- R : Tatap muka disekolah langsung.
- I : Cara belajarnya harus ketemu guru langsung?
- R : Ya harus langsung ketemu gurunya.
- I : Terus Teknik atau cara belajar yang bikin kamu bosan apa?
- R : Kayak tugas-tugasnya sih, tugas-tugas kelompok gitu. Kalau selama daring tu kebanyakan tugas daripada daringnya.
- I : Terus, situasi belajar yang kamu pengen?
- R : Tenang.
- I : Lebih seneng belajar kelompok atau sendiri?
- R : Sendiri, kalau kelompok terlalu mikirin orang lain gitu loh.

- I : Terus kenapasih harus belajar Bahasa Inggris, apakah kebutuhan, pilihan wajib dari sekolah atau paksaan dari orang tua?
- R : Kebutuhan.
- I : Kebutuhan sendiri?
- R : Iya kebutuhan sendiri.
- I : Motivasi belajar Bahasa Inggris apasih, apakah status uang atau pekerjaan?
- R : Karena pekerjaan sih.
- I : Menurut kamu, apasih yang akan kamu dapat gitu jika mampu berbahasa Inggris dengan baik?
- R : Yang saya dapet, saya berkomunikasi dengan lancar dengan tamu, dan mendapatkan pekerjaan yang layak gitu.
- I : Untuk saat ini, apakah kamu masih ingin meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris?
- R : Pastinya ingin.
- I : Dari cara apa itu apakah pengen kursus?
- R : Pengennya kursus, tapi dikelas tiga kursusnya.
- I : Sekarang belum ada rencana?
- R : Belum.
- I : Terus ada gak sih kebutuhan lain saat belajar selama pandemi ini?
- R : Hambatan sih tidak ada.
- I : Kalau masalah internet kuota? Untuk daringnya?
- R : Iya. Internet ada, untuk hambatannya ada sih, kayak adanya tugas kelompok gitu, sedangkan kita kan di masa pandemi gini gak boleh berkumpul gitu loh.
- I : Jadi dikasi tugas kelompok tapi gak bisa kumpul gitu ya?
- R : Iya, bingung jadinya kayak gimana.

Student 9: Putu Richard Satria Wibawa

I : Nama kamu siapa?

R : Nama saya Putu Richard Satria Wibawa.

I : Umur sekarang?

R : Umur sekarang 16.

I : Menurut kamu sejauh mana sih kamu menguasai Bahasa Inggris?

R : Ehh... lumayan lah.

I : Apakah sudah pernah berkomunikasi dengan tamu?

R : Kalau berkomunikasi belum pernah.

I : Tapi sudah memahami apasih yang dibilang guru gitu udah paham?

R : Paham tapi kadang susah untuk menyampaikan balik itu.

I : Terus pendapat kamu tentang keberadaan Bahasa Inggris ini, sepeenting apasih?

R : Penting, karena kalau jaman Sekarang ya di Bali contohnya karena kebanyakan pariwisata kan, kan jadi Bahasa Inggris itu sudah kewajiban lah.

I : Kenapa sih tertarik belajar Bahasa Inggris?

R : Banyak sih, karena di Bali kan gini, pariwisata kan yang paling ginilah yang paling banyak lah gini peluang kerjanya.

I : Terus, ada berapa guru yang mengajar Bahasa Inggris?

R : Kurang lebih sih setahu saya lima atau empat.

I : Pendapat kamu tetang guru yang mengajar Bahasa Inggris seperti apa? Apakah ada yang perlu ditingkatkan?

R : Perlu sih, lebih banyak gini, harus banyak ngasi muridnya kesempatan bicara Bahasa Inggris karena kalau teori-teori terus susah ngertinya.

I : Berarti sekarang masih teori aja?

R : Iya teori-teori terus.

I : Kalau sumber belajar yang digunakan saat ini, apakah selain dari internet?

R : YouTube kadang.

I : Kalau buku dikasih gak?

R : Buku dikasih.

I : Kalau media belajar yang digunakan?

R : Handphone ya, laptop/computer.

I : Ada tugas-tugas mengetik gitu gak?

R : Banyak.

I : Untuk kondisi saat ini, apakah ada kesempatan dilakukan kegiatan pembelajaran di luar kelas? Pernah ke hotel langsung gak praktek?

R : Ke hotel pernah kunjungan tapi praktek enggak.

I : Berapa kali itu?

R : Satu kali.

I : Di hotel mana?

R : Di hotel Devinsky.

I : Devinsky di Bali ya?

R : Iya di Bali.

I : Dimana ajasih kamu belajar Bahasa Inggris selama pandemi, apakah di rumah atau di sekolah?

R : Di rumah sih kebanyakan di rumah, karena di sekolah kan gini gak buka.

I : Ada ikut praktek/kursus gitu gak?

R : Gak, gak ada.

I : Ada rencana pengen ikut kursus?

R : Rencana punya tapi ya karena gak ada budget jadi kendala di uang.

I : Mahal gak itu?

R : Mahal.

- I : Kalau kondisi lingkungan belajar Bahasa Inggris sekarang gimana? Apakah ada gangguan gitu pas belajar di rumah.
- R : Gak sih gak ada.
- I : Nyaman ya?
- R : Nyaman iya.
- I : Berapa kali seminggu sih belajar Bahasa Inggris?
- R : Aku gak gini sih, gak teratur, kadang kalau pengen baru ya belajar, kalau mood.
- I : Dari jadwal di sekolah aja brarti ya?
- R : Iya.
- I : Terus kegiatan belajar apasih yang lebih pengen kamu ikuti, apakah tatap muka atau online?
- R : Tatap muka.
- I : Kenapa gitu?
- R : Karena lebih seru, ketemu temen-temen, bisa ngelihat guru langsung. Kalau di online kurang ngerti karena yang dikasi materi-materi aja.
- I : Pengen gak sih sekolah ini tatap muka lagi?
- R : Pengen.
- I : Metode atau cara belajar apasih yang lebih diinginkan, cara kamu belajar yang lebih mudah kamu pahami? Apakah harus menghafal dan sebgainya?
- R : Gak, gak suka menghafal. Saya lebih suka mendengarkan, kalau menghafal susah.
- I : Terus Teknik atau cara belajar seperti apa yang bikin kamu bosan?
- R : Ya yang menghafal.
- I : Selain itu?
- R : Yang bikin bosan kalau gurunya gak seru, ngomong-ngomong aja, ngasi materi aja.
- I : Terus situasi apa saja sih yang kamu pengen?

- R : Yang gini ya, yang gak berisik yang nyaman.
- I : Lebih seneng sama kelompok apa sendiri?
- R : Kelompok, karena bisa berdiskusi.
- I : Kenapa harus belajar Bahasa Inggris, apakah karena kebutuhan wajib dari sekolah atautkah paksaan dari orang tua?
- R : Kebutuhan wajib ya kayaknya.
- I : Motivasi belajar Bahasa Inggris apasih? Apa selain karena status, karena uang, atau pekerjaan?
- R : Karena status.
- I : Pengen apa gitu?
- R : Pengen jadi, kan gini ngambil jurusan perhotelan kan harus bisa lah Bahasa Inggris.
- I : Menurut kamu, apasih yang bakal kamu dapatkan jika suatu saat nanti itu bisa berbahasa Inggris?
- R : Ya bisa gini, mudah mendapatkan pekerjaan. Nanti kalau udah selesai kuliah misalnya, karena Bahasa Inggris itu kan gini, penting ya, jadi pedoman lah kalau saat ini menurut saya.
- I : Masih ingin meningkatkan kemampuan Bahasa Inggrisnya gak?
- R : Masih.
- I : Terus hal-hal lain yang menjadi kebutuhan saat ini, saat pandemi ini, apasih yang diperlukan gitu, apa yang mungkin menurut kamu dibutuhkan?
- R : Gak ada sih.
- I : Kalau kendala?
- R : Kendala banyak, karena kadang kalau sekolah online kan banyak nyimpen-nyimpen tugas ya di Hp, abis tuh Hp saya tu gini memorinya full gitu. Dari alat kurang.
- I : Terus kuota internet gimana?
- R : Kuota internet kadang gini, kalau dapat kuota dari sekolah kan gini ya untung ya, kalau gak dapet tuh harus beli.

I : Gal cukup berarti ya?

R : Iya gak cukup.



Appendix 10: Data Tabulation of The Students' Constraints

What constraints are discovered by the senior vocational school students in learning English during the Covid-19 pandemic?

A. Which English skills do you think are the most important to support your success in front office subjects?

Personal opinions		
Skills	Number of Students	Percentage
Listening (<i>mendengarkan</i>)	7	13%
Speaking (<i>berbicara</i>)	44	81.5%
Reading (<i>membaca</i>)	2	3.7%
Writing (<i>menulis</i>)	1	1.9%

B. Give reasons why you chose this ability!

1	karena di mata pelajaran front office kita harus lebih banyak speaking, jadi jika kita tidak bisa speaking maka akan menyulitkan.
2	karena mengucapkan kalimat ataupun kata-kata dalam bahasa inggris cukup sulit jika belum terlalu menguasai bahasa inggris.
3	karena kalau sudah fasih dalam berbahasa inggris di bidang speaking, maka nanti ketika berhadapan dengan tamu kita akan lebih mudah dalam berkomunikasi
4	Kalau ga bisa mendengar dan mengerti gimana caranya bisa berbicara, membaca dan menulis
5	karna yg kita butuhkan saat kerja itu speaking agar bs berkomunikasi dgn tamu
6	Menulis masih bisa di pertimbangan kan
7	Berbicara. Karena, dengan kita bisa berbicara menggunakan bahasa. Agar kita bisa menanyakan keinginan tamu. Maka, kita akan mampu melayani permintaan tamu dengan baik

8	Karena jika kita sering speaking (berbicara) berarti melatih kosakata yang tepat yang dapat kita ucapkan dalam berbicara bahasa Inggris yang baik dan benar
9	Karena dalam front office kita secara langsung berhadapan pada tamu, maka dari itu kita perlu belajar berbicara (speaking) dalam bahasa Inggris dengan baik untuk dapat melayani tamu dengan baik
10	Karena pada bagian front office kita lebih sering berinteraksi kepada tamu sehingga speaking lebih perlu untuk dikuasai
11	Karena kita akan banyak berbicara, menjelaskan dan menjawab apa yang ditanyakan oleh tamu saat pelajaram Front Office.
12	Supaya bisa berbicara dengan orang asing
13	Karena di front office kita dituntut agar bisa berkomunikasi secara baik dengan tamu menggunakan bahasa Inggris, yang mana hal ini tidak terlepas dari kemampuan speaking yang baik.
14	Karena di dalam front office speaking itu sangat penting dan dapat juga meningkatkan kemampuan berbicara di depan orang banyak.
15	karena kalau sudah fasih dalam berbahasa Inggris di bidang speaking, maka nanti ketika berhadapan dengan tamu kita akan lebih mudah dalam berkomunikasi
16	Kemampuan berbicara penting untuk menyampaikan informasi
17	Karena di dunia perhotelan terutama dibagian front office kita pasti akan langsung berhadapan dengan tamu, cara bicara dan kelancaran bicara sangat ditekankan disini karena itu speaking sangat dibutuhkan untuk menunjang kesuksesan dibidang front office.
18	karena dalam front office sangat diperlukan kemampuan speaking karena front office langsung berhadapan dengan guest jadi kemampuan speaking sangat dipentingkan di front office
19	Paling banyak dipraktikkan, serta dapat meningkatkan rasa percaya diri
20	Bagian front office penting speaking karena berbicara yang baik sopan membuat tamu juga tertarik, berbicara yang baik akan membuat tamu mengerti akan

	informasi yang diberikan ,tapi sebenarnya semua kemampuan diatas penting untuk bagian front office
21	Di antara yg lain skill berbicara yang paling penting, jika sudah ada skill speaking, psti sedikit tidaknya bisa memperluas jangkauan bisnis/pengetahuan
22	Karna dengan berbicara yang sopan dan jelas bisa membuat tamu lebih nyaman untuk berkomunikasi
23	Karena jika melayani tamu dengan cara berbicara terbata bata, maka itu akan menjadi nilai minus bagi Resepsionis.
24	Karena di dalam departement front office lebih banyak berbicara pangsung dengan tamu yang datang ke hotel, dengan speaking yang baik dengan tamu maka citra dari hotel akan meningkat.
25	Kenapa saya memilih listening itu Karena di dalam bidang front office itu sendiri, kita lebih banyak berinteraksi secara langsung dengan para tamu. Seperti dalam hal checkin chekout, mengatasi komplain, dan kegiatan lainnya yang berhadap - hadapan langsung dengan para tamu. Jika listening kurang pastinya kita tidak akan mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh para tamu.
26	Yang terpenting adalah listening dan speaking, karna kebanyakan tamu dari luar negeri jadi listening yg dibutuhkan untuk mendengarkan apa yang tamu inginkan dan apa yang tamu keluhkan
27	Karena dengan kemampuan berbicara yang baik, tutur kata yang halus, ramah, pemilihan kata yang tepat, dan friendly mampu memberikan kesan yang bagus baik bagi tamu maupun rekan kerja terutama bagi seorang front officer
28	Karena kemampuan bicara bahasa inggris sangat diperlukan bagi saya
29	Karna mendengarkan lebih cepat menangkap
30	Dalam front office bukan hanya diperlukan listening dan memahami tetapi perlu menguasai skill speaking yang dimana itu adalah kunci terjadinya komunikasi antara tamu dengan staf.
31	Karena saya dalam bahasa inggris kurang dalam kemampuan listening, speaking dan writing

32	Karena harus dapat mengerti setiap ucapan yang dikatakan tamu
33	Karena saat kita salah mendengar apa yang di katakan oleh tamu, semuanya akan menjadi keliru.
34	Karena menurut saya pada departemen front office lebih domina speaking
35	Karna dengan speaking yang lancar bisa membuat kita berinteraksi dengan tamu secara lebih baik
36	karena akan sering terjadi percakapan antara kita dan tamu
37	Sebetul nya semua kemampuan diatas sangatlah penting bagi saya, tapi saya memilih speaking karena saya ingin belajar berbicara dengan tamu internasional agar lebih fasih dan lancar
38	Karena di bidang front Office speaking sangat penting karna itu yang membuat kita lancar berbicara kepada tamu atau menghadapi tamu saat di hotel.
39	Karena dengan berbicara yg baik kepada tamu dapat menambah feedback tamu yg baik
40	karena saya suka speaking bahasa Inggris, namun tidak terlalu fasih dan kadang susah memikirkan kata-kata yang akan diucapkan
41	karna jika hanya membaca saja tidak akan cepat dan akan susah buat dipahami
42	-
43	Karena dengan berlatih berbicara lebih gampang untuk berbahasa yang benar
44	Karena dengan sering berbicara dengan menggunakan bahasa Inggris kita dapat memahami cara penyampaian kata yang benar
45	Karena dengan speaking kita dapat belajar untuk membenarkan perkataan yg salah
46	Karena kita berada di bagian front office yang dominan aku lebih sering bertemu tamu. sebaiknya kita harus bisa dalam speaking untuk menghandle semuanya, contoh menangani keluhan tamu, pertanyaan tamu, melayani

	informasi juga. Karena itu bagi saya speaking penting di bagian front office, bukan berarti yg lain tidak penting.
47	Karna saya mudah mengerti
48	Supaya pd saat bertemu tamu langsung bisa berbicara
49	Karena yang harus dikuasi dalam mempelajari bahasa inggris adalah speaking ,karena speaking merupakan kunci utama, jika kita bisa speaking maka kita mudah berkomunikasi dan gampang untuk mempelajari bahasa inggris
50	Karena menurut saya gampang dari pada yg lain.
51	Karena percakapan adalah hal yang paling utama dari pada yang lain
52	Karena agar lebih memahami mengenai speaking
53	Karena bahasa lebih mementingkan keberanian untuk berbicara
54	Karna untuk dibidang front office kita lebih banyak berkomunikasi dengan tamu

C. Please select an option between always, often, sometimes, and never!

Items	Always	Often	Sometimes	Never
How often do you have difficulty in listening?	-	51.8%	44.4%	3.7%
How often do you have difficulty in speaking?	-	3.7%	53.7%	42.5%
How often do you have difficulty in reading?	1.8%	14.8%	72.2%	11.1%
How often do you have difficulty in writing?	5.5%	24%	62.9%	7.4%

D. How often have the following situations happened to you? Please choose an option between; always, often, sometimes, and never!

Items	Always	Often	Sometimes	Never
Learning performance				
Receive a low grade in English assignment	3.7%	24%	66.6%	5.5%

Have difficulties working in group during the class	1.8%	7.4%	72.2%	18.5%
Have difficulties in understanding the subject matter of talk in English	1.8%	42.5%	51.8%	3.7%
Have trouble in understanding lengthy description in English	11.1%	50%	35.1%	3.7%
English comprehensions				
Have trouble wording what you want to say in English	14.8%	62.9%	20.3%	1.8%
Worry about saying something in English in case you make a mistake in your English	22.2%	50%	25.9%	1.8%
Not know how to say something in English	9.2%	42.5%	46.2%	1.8%
Have difficulties with the pronunciation of words in English	7.4%	31.4%	59.2%	1.8%
Have difficulties in understanding the teachers while uttering English	5.5%	33.3%	55.5%	5.5%
Have trouble in understanding spoken instructions	7.4%	29.6%	53.7%	9.2%
Have difficulties in understanding the language terms in English	7.4%	44.4%	46.2%	1.8%
Teachers' ability in teaching				
The teacher talks very fast	11.1%	37%	48.1%	3.7%
The teacher talks very quietly	1.8%	9.2%	70.3%	18.5%
The teacher is less detailed in explaining the material	1.8%	20.3%	66.6%	11.1%
The teacher's accent and pronunciation in English was difficult for me to understand	9.2%	14.8%	72.2%	3.7%
Online learning				
I have difficulty accessing the online learning sites used at school	1.8%	16.6%	62.9%	18.5%
The problem of internet access was my problem when studying during the pandemic	12.9%	22.2%	57.4%	7.4%
I have financial problems to buy internet quota	22.2%	20.3%	44.4%	12.9%
I have problems related to learning facilities at home	1.8%	16.6%	46.2%	35.1%

I have difficulty in online meetings compared to face-to-face meetings	27.7%	33.3%	35.1%	3.7%
During the online learning from home, I have noisy environment while studying at home	11.1%	24%	57.4%	7.4%
Face-to-face learning				
I came late to school	3.7%	46.2%	50%	-
The teachers were late for school	7.4%	51.8%	40.7%	-
Feel uncomfortable because you have to use a mask	12.9%	20.3%	50%	16.6%
The classroom environment where I was studying was noisy	1.8%	11.1%	64.8%	22.2%



CURRICULUM VITAE



I Gede Adiyana Putra: born on April 2nd 1997 in district of Palu, Central Sulawesi island, Indonesia. He finished his first degree (S1 program) in English Education Department, The Faculty of Language and Arts, Tadulako University in 2018.

