

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Industri Perhotelan

2.1.1 Perhotelan

Industri perhotelan adalah industri di bidang jasa yang menawarkan jasa pelayanan kamar dan penyedia makanan dan minuman, serta jasa lainnya, bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Wiyasha, 2007 dalam Pancaningrum, 2023). Pengertian hotel menurut keputusan Menteri Parpostek No. Km 94/HK103/MPPT 1987 adalah Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan Sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Noviati, 2019). Sementara itu, menurut Endar Sri (1996:8), hotel adalah bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas yaitu jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman. Pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dan penggunaan fasilitas prabot dan hiasan- hiasan yang didalamnya (dalam Noviati, 2019). Dari pengertian-pengertian tersebut, diketahui bahwa hotel merupakan sebuah industri yang bergerak dalam bidang jasa dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan bagi masyarakat umum dan menyediakan fasilitas-fasilitas penginapan dan jasa lainnya yang dikelola secara komersil.

Terdapat beberapa karakteristik industri perhotelan yang membedakan dengan industry lainnya (Noviati, 2019), yaitu:

1. Dipengaruhi oleh keadaan yang kemungkinan dapat berubah-ubah, seperti sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, serta keamanan dimana hotel tersebut dibangun. Dengan kata lain, kemajuan sebuah hotel dapat dipengaruhi oleh keadaan sosial yang terjadi di sekitar hotel tersebut.
2. Beroperasi selama 24 jam sehari tanpa adanya libur dalam menyediakan jasa pelayanan terhadap masyarakat dan tamu hotel. Hal ini terjadi karena hotel sering kali digunakan sebagai salah satu tujuan atau destinasi ketika seseorang melakukan suatu perjalanan jauh.

3. Memperlakukan dan melayani pelanggan seperti raja maupun *partner* dalam usaha. Yang dimaksud dengan *partner* dalam usaha adalah jasa pelayanan hotel yang sangat bergantung pada banyaknya tamu yang datang ke hotel.

Selain itu, perhotelan dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai faktor, seperti lokasi, tarif, kelas, serta bentuk bangunan. Berdasarkan lokasinya hotel dibedakan menjadi city hotel yang berlokasi di perkotaan yang diperuntukkan bagi pembisnis, kemudian terdapat residential hotel yang mana hotel tersebut berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian dan biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu yang lama. Selain itu terdapat motel yang berlokasi di sepanjang jalan penghubung antar kota besar, hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau pribadi. Kemudian klasifikasi hotel berdasarkan tarif juga menjadi faktor penting dalam menentukan kelas hotel mulai dari hotel ekonomi dengan harga yang cukup murah, hotel first class dengan tarif sedang serta deluxe hotel dengan tarif yang mahal.

Sementara itu, klasifikasi berdasarkan kelas biasanya dinilai berdasarkan kelas bintang mulai dari bintang satu hingga lima yang menyesuaikan dengan tingkat layanan serta fasilitas. Selain itu, bentuk bangunan juga beragam, seperti pondok wisata yang memanfaatkan rumah tempat warga sebagai penginapan harian, serta terdapat cottage, akomodasi dengan fasilitas tambahan seperti peminjaman sepeda secara gratis, atau fasilitas dayung. Di berbagai negara, terdapat juga jenis akomodasi khas yang mencerminkan budaya setempat, seperti menampilkan bangunan dengan konsep tradisional dengan suasana dan layanan khas *omotenashi* seperti *ryokan* di Jepang.

2.1.2 *Hospitality*

Salah satu bagian terpenting dalam industri perhotelan yang mencakup pemberian layanan yang hangat, ramah, dan penuh ketulusan terhadap tamu atau pelanggan yaitu *hospitality* atau keramahtamahan. *Hospitality* secara

etimologi, berasal dari bahasa proto-italic “*Hospes*” yang merupakan gabungan dari kata “*hostis*” yang berarti orang asing dan “*postis*” yang berarti tuan rumah. Sementara itu, dalam bahasa latin *hospitality* disebut sebagai “*hospitum*” atau kata yang berasal dari *hospes*, yang artinya “tamun” atau “tuan rumah”. Konsep ini juga dipengaruhi oleh bahasa Yunani “*xenos*”, yang merujuk pada orang asing yang menerima sambutan atau yang melakukan penyambutan kepada orang asing (Hershberger dalam Hermawan et al., 2018). Secara umum, *hospitality* memiliki arti keramah-tamahan, kesopanan, keakraban dan juga rasa saling menghormati. Namun, *hospitality* bukan hanya tentang keramah-tamahan yang menjual jasa, seperti kamar-kamar hotel, makanan, ataupun tempat wisata akan tetapi, *hospitality* lebih berfokus mengenai bagaimana menciptakan produk mati menjadi hidup, sehingga produk tersebut terasa bernyawa dan memberi kesan mendalam kepada pelanggan. Tanpa adanya *hospitality* dalam pariwisata maka seluruh produk yang ditawarkan, seperti benda mati yang tidak memiliki nilai jual (Pendit dalam Hermawan et al., 2018). Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat dipahami bahwa *hospitality* merupakan suatu pelayanan yang bukan hanya memberikan layanan jasa dan kenyamanan dalam industri perhotelan, tetapi juga memberikan nyawa dalam sebuah produk dan memiliki nilai jual yang memberikan kesan mendalam bagi pelanggan.

Dalam hal ini, terdapat istilah pelayanan serupa yang dikenal di Jepang sebagai suatu konsep keramahan dalam industri pariwisata ataupun perhotelan Jepang yaitu *omotenashi*. Secara sederhana, *omotenashi* dapat diartikan sebagai “semangat keramahan khas Jepang,” tetapi konsep ini mencakup empat aspek: (1) menyambut tamu, (2) menyelenggarakan acara atau pesta, (3) memahami sikap atau perilaku seseorang, dan (4) memberikan perlakuan atau prosedur khusus pada kegiatan tertentu. Dari sudut pandang etimologis, istilah ini merujuk pada “interaksi tulus dengan orang lain” dan “membangun hubungan antar-manusia yang lebih harmonis” (Ikeda, 2013; Morishita, 2016; dalam Wijayanti & Saifudin, 2021).

Meskipun sering dianggap serupa dengan konsep “hospitality”, sebenarnya terdapat perbedaan mendasar antara keduanya. “Omotenashi” berakar dalam budaya dan nilai-nilai Jepang, sementara “hospitality” di Barat lebih sering dilihat sebagai strategi profesional untuk menarik dan memuaskan pelanggan. Di negara-negara Barat, istilah “hospitality” mencakup dua aspek utama: (1) memberi sambutan hangat serta menunjukkan kebaikan kepada wisatawan dan tamu, dan (2) memiliki daya tarik serta kemampuan untuk menarik pengunjung. Dalam hal *omotenashi*, aspek pertama serupa dengan *hospitality*, tetapi ada perbedaan pada aspek kedua. Hattori (dalam Wijayanti & Saifudin, 2021) menyatakan bahwa konsep *hospitality* di Barat tidak sepenuhnya mencerminkan makna *omotenashi* yang sesungguhnya, meskipun beberapa penelitian menyimpulkan bahwa kedua istilah ini memiliki konsep yang serupa. Secara khusus, meskipun *omotenashi* dan *hospitality* sama-sama mencakup elemen seperti perhatian tanpa pamrih serta kemampuan merespons kebutuhan dan situasi tamu, ada perbedaan signifikan, yaitu *hospitality* di hotel-hotel Barat sering kali melibatkan hubungan hierarkis antara tuan rumah dan tamu, sementara *omotenashi* di Jepang mengedepankan hubungan setara antara tuan rumah dan tamu. Hal ini terlihat dalam implementasi pelayanan di Jepang yang paling terasa secara langsung adalah pada pelayanan di *Ryokan*.

2.1.3 Penginapan Ala Jepang (*Ryokan*)

Ryokan berbeda dari hotel, motel, atau hotel kapsul. Menurut Seki dan Brooke (2012) dalam bukunya yang berjudul “*The Japanese Spa*” *Ryokan* adalah penginapan tradisional Jepang yang dapat ditemukan hampir di mana saja tetapi, *ryokan* paling sering ditemukan di tempat-tempat bersejarah atau tempat yang memiliki keindahan alam yang luar biasa. *Ryokan* sangat berpegang teguh terhadap sejarah, arsitektur, seni, dan tradisi, sehingga sering kali menjadi pilihan favorit bagi wisatawan asing yang ingin memahami dan merasakan secara langsung kebudayaan Jepang. Selain itu, menurut artikel JNTO (Japan National Tourism Organization) (www.japan.travel/id/guide/japanese-ryokan) yang diakses pada 11 Oktober

2024, Ryokan adalah penginapan tradisional Jepang yang dapat ditemukan di seluruh negeri, tempat ini menawarkan suasana yang bervariasi mulai dari gaya tradisional hingga modern, yang mencakup resor yang luas, tempat peristirahatan vila pribadi, serta onsen ryokan dan penginapan urban. Elemen umum dari akomodasi Jepang paling klasik ini adalah lantai tatami, tempat tidur futon, kamar mandi pribadi (terkadang di luar ruangan), serta pakaian yukata. Selain itu, tamu juga disuguhkan makan malam mewah dengan banyak hidangan kaiseki, sarapan ala tradisional Jepang serta keramahtamahan khas Jepang yang disebut dengan *omotenashi*. Hal ini yang menjadi daya tarik utama bagi para pengunjung *ryokan*. Sedangkan, Susanti (2020) berpendapat bahwa ryokan merupakan penginapan tradisional yang memiliki desain khas Jepang, yang bernuansa seperti tempat tinggal zaman dahulu. Menggunakan futon sebagai alas tidur, kamarnya dilengkapi tatami, bahkan ryokan dilengkapi dengan onsen atau pemandian air panas. Tamu yang menginap ketika sarapan dan makan malam dengan menu *kaiseki ryouri* dan menjadi salah satu alasan biaya menginap di *ryokan* tergolong mahal.

Berdasarkan dari pernyataan diatas, dapat diartikan bahwa ryokan merupakan penginapan tradisional Jepang yang mempertahankan sejarah, arsitektur, seni, dan tradisi Jepang. Ryokan umumnya ditemukan di lokasi bersejarah atau tempat dengan keindahan alam, dan memberikan pengalaman mendalam tentang budaya Jepang kepada tamu yang menginap. Ciri khas ryokan meliputi kamar bergaya Jepang dengan lantai tatami, futon sebagai tempat tidur, yukata, serta fasilitas pemandian air panas (onsen). Selain itu, tamu disuguhkan hidangan mewah kaiseki yang menambah nilai eksklusif ryokan serta menjadikannya pilihan favorit bagi wisatawan yang ingin merasakan nuansa tradisional Jepang secara langsung.

2.1.4 Perbedaan Ryokan dengan Hotel

Ryokan memiliki suasana yang khas dan mencerminkan budaya Jepang, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti dan Saifudin (2021)

menunjukkan bahwa *ryokan* memiliki ciri khas tersendiri dibandingkan hotel pada umumnya. Yang merupakan ciri khas dari *ryokan*, yaitu:

- a) Tampilan bagian depan bangunan *ryokan* yang menggunakan konsep bangunan kuno, menjadikan seolah-olah berada di Jepang 100 tahun lampau.
- b) Melepas alas kaki di *genkan* (pintu masuk) terlebih dahulu saat memasuki kamar.
- c) Tataan kamar dengan gaya tradisional Jepang. Berlantai *tatami* (tikar jerami) Jendelanya ditutup dengan kertas Jepang yang dilekatkan pada bingkai kayu atau *shoji* (layar kertas). Pintu dalam kamar juga ditutup dengan kertas.
- d) Terdapat meja rendah dan beberapa *zabuton* (alas bantal) di tengah ruangan. Diatas meja ada tatanan baki berisi *ocha* (teh Jepang).
- e) Menggunakan *futon* atau kasur tradisional Jepang, yaitu dapat dilipat lalu disimpan ke dalam *oshiire*.
- f) Setiap kamar akan disediakan *yukata* (jubah tradisional Jepang) untuk pakaian tidur atau dapat digunakan selama menginap di *ryokan* dan bisa dipakai keluar ruangan.
- g) Di kamar, tamu dapat menyatap hidangan *kaiseki* (makanan khas Jepang) yang disebut *heyashoku* (makan di kamar) atau juga bisa makan di restoran ala Jepang maupun modern yang terdapat di *ryokan* tersebut.
- h) Di sudut ruang kamar terdapat rangkaian bunga khas Jepang yang disebut *ikebana*, lampu duduk khas Jepang, lampu utama ala Jepang, serta terdapat lukisan dinding dengan gambar khas Jepang.
- i) Selain terdapat *ofuro* (bak mandi untuk berendam) di dalam kamar, juga ada *onsen* dan *rotenburo* (bak mandi *outdoor*).

2.2 Media Pembelajaran

2.2.1 Pengertian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), media pembelajaran adalah sarana atau metode untuk memberikan materi pelajaran kepada siswa secara terencana. Selain itu, perkembangan zaman juga mempengaruhi media pembelajaran yang digunakan. Para era digitalisasi saat ini, media pembelajaran

terus berkembang dari media cetak menjadi media digital yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat (Pangaribuan and Irwansyah, 2019). Menurut Heinich et al (2013), media pembelajaran didefinisikan sebagai sebuah alat, teknik, ataupun metode untuk mengkomunikasikan informasi yang digunakan oleh pengajar dalam meningkatkan pemahaman dan keterlibatan peserta didik dalam proses pembelajaran. Hal ini tidak terbatas pada media cetak saja tetapi juga mencakup media lain. Namun, salah satu yang penting adalah mempertimbangkan penggunaan media pembelajaran dalam meningkatkan kualitas dan pencapaian tujuan pembelajaran sesuai *dalam Encyclopedia of the Sciences of Learning* yang dicatat Seel tahun 2012 (Zainuri et al, 2024, p. 18). Oleh karena itu, media dapat dikatakan sebagai sebuah media pembelajaran jika membawa pesan atau informasi yang mengandung maksud pengajaran.

2.2.2 Jenis-Jenis Media Pembelajaran

Banyak cara yang dapat ditempuh seorang pelajar dalam mempelajari suatu materi. Adanya pandemic Covid-19 juga merupakan salah satu pemicu seseorang harus dapat memanfaatkan teknologi media pembelajaran yang ada untuk menyokong pembelajaran dimana saja. Untuk itu diperlukan adanya kemandirian belajar (*self-directed learning*) yang merupakan dorongan dari dalam diri seseorang untuk belajar (Ratna, 2022). Media pembelajaran mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan kemajuan teknologi. Setiap media pembelajaran memiliki karakteristik dan keunggulan masing-masing. Oleh karena itu begitu kombinasi penggunaan media pembelajaran tradisional dan digital dapat mengoptimalkan hasil pembelajaran dan mencegah kejenuhan (Mukhlisin, 2024).

Guna memudahkan para peserta ajar untuk memahami sifat media dan menentukan media yang cocok untuk topik pembelajaran tertentu, media pembelajaran dikelompokkan menurut jenis-jenisnya. Hal ini dapat membantu proses belajar menjadi lebih efektif. Seels dan Richey (Arsyad, dalam Akbar et al, 2021) mengklasifikasikan beberapa jenis media pembelajaran berdasarkan teknologi sebagai berikut:

- a) Media berbasis teknologi audio-visual, yaitu media yang menyampaikan atau menghasilkan media pembelajaran melalui perangkat mekanis dan elektronik, yang menyajikan pesan dalam bentuk audio dan visual.
- b) Media berbasis teknologi komputer, yaitu media yang menyampaikan materi pembelajaran melalui sumber-sumber yang diproses oleh unit kecil di dalam CPU, yang dikenal sebagai mikroprosesor. Materi pembelajaran ini disimpan dalam bentuk digital, bukan dalam bentuk cetak atau visual.
- c) Media berbasis teknologi cetak, yaitu media yang menyampaikan materi pembelajaran melalui bentuk buku.
- d) Media hasil perpaduan teknologi cetak dan komputer, yaitu metode yang menggabungkan beberapa jenis media untuk menghasilkan dan menyampaikan materi pembelajaran, yang kemudian dapat dikendalikan oleh komputer.

2.2.3 Buku Panduan Sebagai Media Pembelajaran

Sebagai salah satu media pembelajaran yang sudah digunakan sejak lama, buku merupakan media yang lekat dengan dunia pendidikan. Buku panduan sendiri terdiri dari kata buku dan panduan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), buku merupakan lembar kertas yang berjilid baik yang berisi tulisan maupun yang kosong dan panduan memiliki arti petunjuk. Hal ini berarti buku panduan merupakan sebuah buku yang berfungsi untuk memberikan arahan atau petunjuk dalam melakukan sesuatu. Salah satu tujuan dalam menyusun buku panduan adalah untuk memudahkan pembacanya dalam mengerjakan tugas tertentu sesuai dengan tingkat kesulitan tugasnya. Penyusunannya juga harus memenuhi mutu yang baik (Sungkono et al, 2022).

a. Langkah Dalam Menyusun Buku Panduan

Dalam menyusun buku panduan terdapat langkah-langkah yang perlu dilakukan. Yunus menyatakan, naskah buku panduan perlu disajikan dengan tampilan yang praktis, jelas, mudah dibaca, tahan lama, serta menarik (Rahma et al, 2024). Selain itu, menurut Winarni (dalam Rahma

et al, 2024) terdapat beberapa ketentuan dalam menyusun buku panduan yaitu:

1. Judul harus memuat kompetensi dasar dan materi pokok.
2. Tampilan disusun secara jelas dan menarik.
3. Menggunakan kalimat yang mudah dipahami.
4. Mampu menguji pemahaman.
5. Adanya stimulan.
6. Mudah untuk dilihat dan dibaca.
7. Materi instruksional (pemilihan teks, lembar kerja, dan bahan kajian).

b. Manfaat dan Fungsi Buku Panduan

1. Manfaat buku panduan yaitu sebagai acuan dalam memperoleh informasi dan panduan dalam melakukan suatu kegiatan, membantu kegiatan belajar mengajar, dan susunan yang diberikan dapat mempermudah pembaca untuk memahami informasi yang diberikan (Nasrullah & Reza, dalam Rahma et al, 2024).
2. Dalam kegiatan belajar dan mengajar, buku panduan berfungsi untuk meningkatkan hasil belajar siswa (Nadhiroh, dalam Rahma et al, 2024)

2.3 Program *Internship*

2.3.1 Pengertian

Program *internship*/ magang menurut CEIA (*Cooperative Education and Internship Association*) (2022) merupakan sebuah kegiatan mencari pengalaman pembelajaran dengan menerapkan teori yang sudah dipelajari di bangku kuliah menjadi pengaplikasian dan pengembangan keahlian dalam ranah professional di dunia kerja. Program ini banyak dilakukan oleh perguruan tinggi sebagai bentuk pembelajaran praktik dalam memahami kebutuhan industry yang difokuskan pada capaian pembelajaran di dunia kerja. Hal ini juga berguna agar mahasiswa mendapatkan pengalaman secara langsung pada bidang yang akan ditekuni (Wijayanti & Poetranto, 2022).

Praktik Kerja Lapangan (PKL), Kerja Praktik (KP), Praktik Kerja Industri (Prakerin), *On-The- Job Training* (OJT) merupakan istilah yang digunakan di perguruan tinggi dan industri yang mengacu pada magang/ *internship*. Magang merupakan salah satu bentuk pendidikan dan pelatihan yang akan membentuk kompetensi peserta didik. Program Kerja Praktik (magang) adalah suatu kegiatan pembelajaran di lapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan menumbuhkan kemampuan mahasiswa dalam dunia kerja nyata. Kerja Praktik (KP) merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi pemahaman teori/konsep ilmu pengetahuan yang diaplikasikan dalam pekerjaan sesuai profesi bidang studi. Istilah lain yang sering digunakan di industri perhotelan adalah *on-the-job training*, yaitu melatih seseorang untuk mempelajari suatu pekerjaan dengan benar-benar mengerjakannya (Muslih, 2014; Effrisanti, 2015; Maulana, 2021; Dessler, 2020; dalam Melati, 2024). Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa magang adalah salah satu bentuk kegiatan pendidikan yang dilakukan secara langsung di dunia kerja yang dapat membentuk kompetensi mahasiswa dengan melakukan pekerjaan secara nyata.

Kegiatan yang direncanakan dalam kurikulum untuk memperoleh gambaran dunia kerja dan industri yang lebih komprehensif serta memberikan ruang untuk menerapkan teori dan praktik lapangan dan mendekatkan mahasiswa pada *user*. adalah pengertian magang dalam Panduan Magang Pendidikan Tinggi Vokasi (2020). Magang merupakan sebuah usaha sistematis yang dilakukan perguruan tinggi vokasi dalam menyiapkan mahasiswa untuk mengukur kompetensi dalam rangka mencapai keterampilan tertentu serta wahana dalam mempelajari hal baru (Melati, 2024). Dengan begitu mahasiswa dapat terlibat secara langsung dalam aktivitas industri, mendapatkan ilmu yang relevan dalam dunia kerja, serta memiliki peluang untuk mendapatkan tawaran pekerjaan tetap selama masa magang.

2.3.2 Peluang Internship ke Jepang

Internship atau magang merupakan salah satu sarana dalam mendapatkan pengalaman, mengaplikasikan pengetahuan yang telah dipelajari di perkuliahan

ke dalam praktik. Sebagai salah satu negara maju dengan teknologi tinggi dan budaya unik, Jepang menawarkan banyak peluang internship di berbagai sektor industri. Adanya kerjasama antara beberapa lembaga dari pemerintahan maupun swasta meningkatkan peluang mahasiswa untuk dapat menjalani *internship* atau magang ke Jepang. Mahasiswa dapat berkesempatan mengikuti program magang ke Jepang melalui kerjasama yang terjalin antar lembaga diantaranya, sebagai berikut:

- a) Universitas dengan Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) atau PT di Indonesia
- b) Kementerian Indonesia dengan lembaga di Jepang
 - Kerja sama antara Kementerian Pendidikan dan kebudayaan dengan ARIA-Jepang (Kabar Dikti, 2020)
- c) Program *Internship* Kementerian Ekonomi, Perdagangan, dan Industri Jepang (METI Government of Japan, Japan Internship Program)

2.3.3 Hambatan

Tingginya minat mahasiswa dalam mengikuti program magang ke Jepang dikarenakan dengan mengikuti magang/ *internship* di Jepang memberikan peluang untuk mendapatkan pengalaman kerja global, meningkatkan keterampilan, dan memperluas jaringan. Namun, terdapat hambatan yang dapat dilihat dari berbagai aspek dan perlu dipertimbangkan oleh peserta *internship*, yaitu:

- a) Terbatasnya penguasaan bahasa dan pemahaman budaya Jepang sehingga sulit dalam memahami arahan dari atasan atau rekan kerja (Sugiyama dalam Triastuti dan Natsir, 2024).
- b) Terbatasnya kesempatan untuk beradaptasi dengan metode kerja, teknologi baru, dan harapan tinggi dari perusahaan penerima. (AP2LN dalam Triastuti dan Natsir, 2024).
- c) Jarak pelaksanaan kursus persiapan dengan jadwal penempatan yang terlalu jauh dan bahasa Jepang yang dipelajari kerap berbeda dengan departemen penempatan (Wijayanti dan Poetranto, 2022).

- d) Kecepatan berbicara staf dan tamu penutur asli yang tergolong cepat serta penggunaan bahasa non-formal atau *futsu-kei*, sementara mahasiswa lebih banyak mempelajari bentuk formal (Wijayanti dan Poetranto, 2022).
- e) Banyak karakter kanji yang tidak dipahami (Wijayanti dan Poetranto, 2022).

Berdasarkan observasi di lapangan, hambatan-hambatan yang telah disebutkan benar ditemukan selama pelaksanaan *internship*. Adanya hambatan tersebut menyebabkan mahasiswa cukup kesulitan selama menjalankan program Internship apabila tidak ditangani dengan baik.

2.4 Departemen *Housekeeping*

2.4.1 Pengertian

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping (to keep)* yang berarti memelihara, merawat dan menjaga. Jadi *housekeeping* atau dalam bahasa Indonesia yaitu Tata Graha merupakan departemen yang bertanggung jawab menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya. Peranan *housekeeping* pada sebuah hotel sangat penting. Oleh karenanya, perlu ditangani oleh orang-orang yang profesional, cekatan dan terampil (Surya, 2019, p. 100).

Hubungan dengan *front office* pun sangat erat dimana *front office* menjual kamar sedangkan *housekeeping* mempersiapkan kamar. Namun, secara keseluruhan ruang lingkup pekerjaan *housekeeping* mencakup seluruh bagian hotel baik dalam maupun luar hotel.

2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab

Tugas dan tanggung jawab Departemen *Housekeeping* di setiap hotel dapat berbeda sesuai dengan ruang lingkup dan kebutuhan masing-masing. Selama pelaksanaan observasi di lapangan, tugas dan tanggung jawab Departemen *Housekeeping* di *ryokan* tidak jauh berbeda dengan di Hotel pada umumnya. Secara umum berdasarkan buku Akomodasi Perhotelan (2019), tugas dan

tanggung jawab Departemen *Housekeeping* dapat dikategorikan kedalam beberapa bagian, yaitu:

a) Manajemen

- Menyelenggarakan pelatihan pada karyawan sehingga tercapai efisiensi tenaga secara optimal.
- Memilih dan menentukan peralatan pembersih yang digunakan dan memilih menggunakan bahan apa pembersih itu terbuat yang disesuaikan dengan kebutuhan.
- Dilakukan inventarisasi terhadap barang secara berkala.
- Menjalin dan menjaga kerja sama antar semua departemen serta mengusahakan sistem komunikasi yang baik.

b) Terhadap Tamu

- Membuat ruangan yang nyaman dan menyenangkan untuk ditempati.
- Menjaga kamar tetap dalam keadaan bersih dan aman

c) Terhadap Departemen Lain

- Front Office

Menjalin komunikasi secara timbal balik yang baik dimana front office berfungsi menjual produk housekeeping.

- Food & Beverage

Membuat ruangan restoran dan area publik menjadi bersih termasuk segala keperluan untuk memasak.

- Engineering & Maintenance

Menciptakan komunikasi secara timbal balik yang baik agar setiap kerusakan dapat diperbaiki secepatnya dan kamar dapat digunakan dengan segera oleh tamu yang akan menginap di hotel

d) Terhadap Staf

- Saling membantu dan menunjang tanpa mengurangi wewenang masing-masing
- Saling menghargai dan disiplin

2.5 Departemen Public Bath

2.5.1 Pengertian

Berdasarkan *Japan Ryokan & Hotel Association*, para tamu yang datang untuk menginap di ryokan sangat menantikan mandi di pemandian umum (Public Bath) sebagai bagian dari perjalanan mereka. Bersantai di dalam bak mandi yang luas dapat menghilangkan kepenatan dan stres sehari-hari. Jepang, yang merupakan negara kepulauan vulkanik, dikenal di seluruh dunia dengan banyaknya pemandian air panas atau *onsen*. Orang-orang sering bepergian ke pemandian air panas dengan harapan dapat menyegarkan diri baik secara mental maupun fisik, dengan kata lain, untuk mendapatkan manfaat dari efek terapeutik pemandian air panas yang dikenal sebagai *toji*.

Menurut sejarah, masyarakat Jepang telah menggunakan onsen sejak zaman dulu untuk berbagai macam hal. Mereka memercayai bahwa hanya dengan melihat uap yang naik dari kolam air panas saja dapat membantu mereka melepaskan perasaan tertekan. Selain itu, mereka juga memercayai bahwa penyakit yang ada dalam tubuh mereka akan perlahan hilang dengan berendam di *onsen* (Harisal, 2019).

Masyarakat Jepang telah mengembangkan banyak cara untuk menghabiskan waktu di dekat kepulan uap air alami yang ada di onsen. Selain itu, telah muncul berbagai jenis pemandian yang dapat dijadikan sebagai pilihan untuk menghilangkan penat. Beberapa jenis sumber pemandian yang terkenal di Jepang, seperti:

- a) Pemandian air panas
- b) Pemandian pasir panas
- c) Pemandian lumpur panas

2.5.2 Tugas dan Tanggung Jawab

Ryokan yang juga menawarkan fasilitas Pemandian Umum dan onsen pastinya memiliki bagian khusus atau staf yang bertugas pada area pemandian. Dalam artikel *Japan Ryokan & Hotel Association* (www.ryokan.or.jp/past/english/onsen/index.html), staf *onsen*/ pemandian

umum atau juga dikenal *furoban/ furo gakari* memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Secara teratur memeriksa kualitas dan kuantitas air mandi
- b) Selalu menjaga kebersihan kamar mandi dan ruang ganti agar para tamu dapat mandi dengan menikmati suasana yang menyenangkan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, selain menjaga kebersihan dan kondisi pemandian, tugas-tugas seorang *furoban* juga mencakup, sebagai berikut:

- a) Melayani kebutuhan tamu terkait fasilitas pemandian umum atau onsen.
- b) Membantu mengarahkan tamu pada fasilitas-fasilitas yang ada di pemandiaan umum maupun di hotel.
- c) Memastikann ketersediaan dan kualitas fasilitas pemandian umum seperti sabun, shampoo, *conditioner*, dan fasilitas lainnya.