

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebuah produk yang berupa buku panduan yang berjudul “Buku Panduan *Internship* Shigira Mirage & Shigira Bayside Suite Allamanda di Miyakojima, Jepang. Buku panduan ini berisi penjelasan mengenai *Internship* di kedua hotel, Shigira Mirage dan Shigira Bayside Suite Allamanda yang terletak di pulau Miyakojima, Jepang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian *Research and Development* (R&D) oleh Loso, dkk. (2024) yang dimana terdapat sepuluh tahapan, yaitu (1) Identifikasi masalah (2) Penetapan Tujuan (3) Perencanaan R&D (4) Pengumpulan Data (5) Analisis Data (6) Pengembangan Solusi (7) Pengujian dan Evaluasi (8) Literasi dan Perbaikan (9) Implementasi (10) Pemantauan. Tahapan-tahapan dilakukan secara terstruktur guna menghasilkan produk yang relevan dengan informasi yang tepat serta memiliki desain yang menarik dan mudah dibaca oleh pembaca. Dengan adanya buku ini diharapkan dapat bermanfaat untuk para calon pemegang di kedua hotel agar lebih mengenal tentang seluk beluk hotel, *housekeeping*, dan praktik kerja sebelum terjun ke lapangan.

##### 4.1.1 Identifikasi Masalah atau Peluang

Pada tahapan awal ini, penulis dan rekan melakukan riset mengenai permasalahan yang dihadapi oleh para pemegang di kedua hotel. Riset tersebut penulis dan rekan laksanakan dengan cara survey atau bertanya kepada para rekan pemegang di kedua hotel periode 2024-2025 dan mendiskusikannya bersama. Selain itu, penulis dan rekan juga mencantumkan pengalaman pribadinya saat menjadi pemegang di kedua hotel periode 2024-2025. Masalah yang kami angkat dalam pembahasan produk kami adalah para pemegang yang melaksanakan *Internship* di departemen *housekeeping* di hotel Shigira Mirage dan Shigira Bayside Suite Allamanda yang menghadapi kendala dalam proses adaptasi kerja lapangan.

Hal ini disebabkan oleh adanya kesenjangan antara porsi pelatihan yang diberikan dengan tuntutan kerja yang ada di lapangan. Selain itu, juga didapati pemagang yang tidak mengetahui kosakata atau pola kalimat yang sering digunakan dalam berinteraksi saat di ruang lingkup kerja, baik dengan rekan kerja, senior, atasan, maupun tamu hotel sehingga dapat menghambat dalam hal komunikasi yang berimbas pada kelancaran pelaksanaan kerja. Oleh karena itu, dengan adanya buku panduan yang disusun secara terstruktur, praktis, dan mudah diakses ini diharapkan dapat menjadi solusi pemecah permasalahan yang telah dirumuskan.

#### **4.1.2 Penetapan Tujuan**

Tahapan selanjutnya dalam metode R&D oleh Loso, dkk. (2024) adalah menentukan tujuan yang jelas, spesifik, dan tepat dengan masalah atau peluang yang telah diidentifikasi. Dalam penelitian dengan metode R&D ini, tujuan utamanya adalah menghasilkan produk berupa buku panduan *internship* di Hotel Shigira Mirage dan Shigira Bayside Suite Allamanda. Dengan adanya produk ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada para calon pemagang, yaitu meningkatkan keterampilan kerja dibidang *housekeeping* dengan adanya petunjuk pelaksanaan kerja serta meningkatkan kemampuan berbahasa dan berkomunikasi dengan adanya daftar kosakata atau pola kalimat yang terdapat dalam buku panduan ini.

#### **4.1.3 Perencanaan R&D**

Dalam tahapan perencanaan ini, penulis dan rekan membuat alur penelitian serta menentukan dan menyiapkan apa saja yang dibutuhkan dalam penelitian yang akan dilakukan ini. Mulai dari menentukan konsep produk yang akan dibuat, isi materi apa saja yang akan dibahas dan dimasukkan kedalam produk, menentukan judul dan desain produk seperti tampilan, gaya bahasa, penulisan, dan penataan isi konten.

##### **1) Menentukan konsep produk**

Penulis dan rekan memulai dengan mencari informasi mengenai konsep, jenis, struktur, dan beberapa contoh dari buku panduan. Setelah melakukan riset yang ada, penulis dan rekan mendiskusikannya guna memutuskan

konsep buku panduan yang akan dibuat. Dari hasil diskusi tersebut, penulis dan rekan memutuskan untuk membuat buku panduan dengan konsep penjelasan mengenai *housekeeping* di kedua hotel, cara berkomunikasi dan berinteraksi di ruang lingkup kerja (*soft skill*), cara kerja (*hard skill*), dan pengenalan lingkungan kerja di hotel Shigira Mirage dan Shigira Bayside Suite Allamanda.

2) Menentukan isi materi yang akan dibahas

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dan tujuan dari pembuatan buku panduan ini serta mengacu kepada konsep yang telah diputuskan, yakni penjelasan mengenai *housekeeping* di kedua hotel, cara berkomunikasi dan berinteraksi di ruang lingkup kerja (*soft skill*), cara kerja (*hard skill*), dan pengenalan lingkungan kerja di hotel Shigira Mirage dan Shigira Bayside Suite Allamanda. Oleh karena itu, isi materi yang akan dibahas dalam buku panduan ini adalah :

a. Penjelasan mengenai dasar *housekeeping*

1. Pengertian *housekeeping*
2. Peran-peran (posisi) *housekeeping*
3. Status kamar
4. Struktur kerja *housekeeping*

b. *Soft Skill*

1. Sikap profesional di Jepang
2. Etika berinteraksi dengan staff
3. Keramahan kepada tamu
4. Bekerja Bersama orang Jepang
5. Budaya dan etika kerja Jepang
6. Omotenashi

c. *Hard Skill*

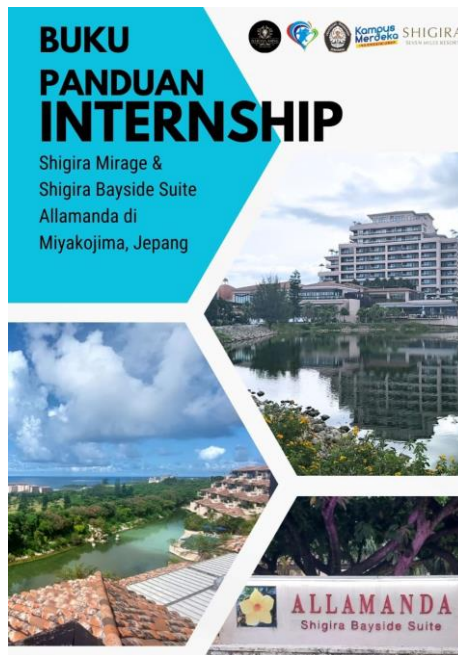
1. Menata jubah mandi
2. Melipat piyama
3. Melipat handuk
4. Menggunakan jaring pembersih kolam

- 5. Membersihkan jendela
- d. Pengenalan hotel Shigira Mirage
  - 1. Pengenalan bangunan-bangunan hotel
  - 2. *Housekeeping* Mirage
- e. Pengenalan hotel Shigira Bayside Suite Allamanda
  - 1. Pengenalan bangunan-bangunan hotel
  - 2. *Housekeeping* Allamanda
- f. Perbedaan *housekeeping* di kedua hotel

Dalam penentuan isi materi ini, penulis dan rekan melakukan analisis dengan berdasarkan kepada pengalaman penulis dan rekan yang telah melakukan *internship* di kedua hotel periode 2024-2025 serta berdasarkan hasil wawancara dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada para senior selaku staff di kedua hotel. Selain itu, kami juga melakukan konsultasi dan bimbingan kepada dosen pembimbing.

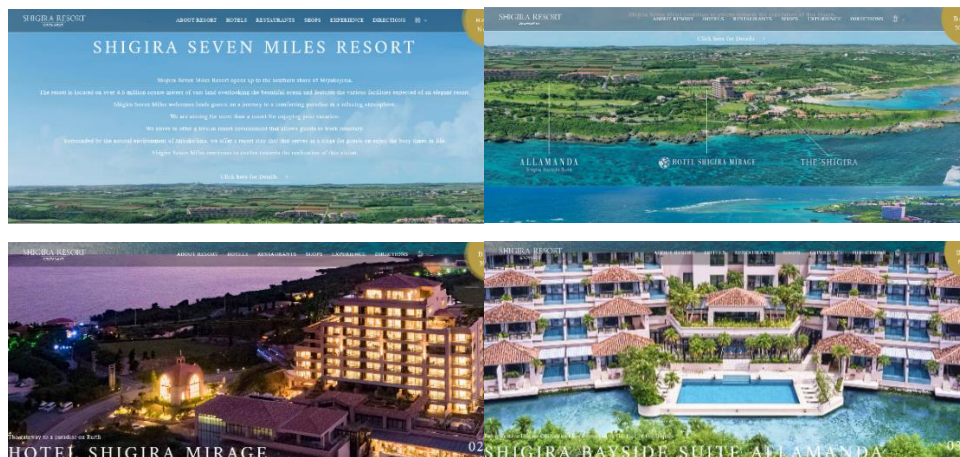
### 3) Menentukan Judul dan desain buku panduan

Dalam penentuan judul buku panduan, penulis dan rekan berdiskusi sekaligus konsultasi dengan dosen pembimbing dan menentukannya dengan memulainya dari bentuk produk yang berupa sebuah buku panduan ditambah dengan berdasarkan kepada kata kunci utama yang menjadi pokok bahasan, yaitu *internship* di Hotel Shigira Mirage dan Shigira Bayside Suite Allamanda. Lalu penambahan “di Miyakojima, Jepang” merupakan masukan dari dosen pembimbing berfungsi sebagai informasi mengenai lokasi kedua hotel itu berada sehingga produk ini memiliki judul “Buku Panduan Internship Shigira Mirage & Shigira Bayside Suite Allamanda di Miyakojima, Jepang”.



Gambar 4. 1 Judul Buku Panduan pada sampul

Untuk pemilihan desain dari buku panduan ini, penulis sesuai dengan tugasnya sebagai perancang dan pembuatan desain dari buku panduan melakukan riset dengan cara mencari contoh dari beberapa buku panduan untuk dijadikan referensi dan masukan. Selain itu, penulis juga melihat tampilan website resmi Shigira Seven Miles Resort untuk dijadikan sebagai salah satu referensi desain yang dimana menonjolkan keindahan pemandangan atau *view* dari hotel.



Gambar 4. 2 Tampilan website resmi Shigira Seven Miles Resort

4) Menyiapkan keperluan dalam membuat desain produk

Keperluan yang dimaksud adalah peralatan yang digunakan oleh penulis dalam proses pembuatan buku panduan ini, yakni aplikasi Canva karena mudah digunakan dan media berupa foto-foto milik pribadi yang dikumpulkan oleh penulis dan rekan selama melaksanakan program *internship* di kedua hotel.

#### **4.1.4 Pengumpulan Data**

A. Isi Materi Shigira Bayside Suite Allamanda

1) Observasi Partisipatif

Penulis yang melakukan program *internship* selama 1 tahun di hotel Shigira Bayside Suite Allamanda pada bulan Juli 2024 hingga Juli 2025 sekaligus melakukan pengamatan terkait permasalahan yang dihadapi oleh para pemagang. Hasil dari pengamatan ini mendapatkan bahwa para pemagang mengalami kesulitan dalam beradaptasi dikarenakan kurangnya porsi pelatihan yang diberikan. Selain itu, para pemagang juga menghadapi keterbatasan dalam kemampuan berbahasa yang menyebabkan komunikasi dan interaksi yang terhambat sehingga mempengaruhi kelancaran pelaksanaan pekerjaan. Pemberian pelatihan atau pembekalan sangat penting bagi para calon pemagang guna dapat menguasai keterampilan kerja, kemampuan berbahasa, dan pengetahuan lainnya yang diperlukan dalam pelaksanaan *internship*. Pembuatan buku panduan ini juga berdasarkan pada pengalaman dan pengamatan penulis yang telah melakukan program *internship* selama 1 tahun di hotel Shigira Bayside Suite Allamanda yang dimana dapat merumuskan hal-hal apa saja yang diperlukan oleh para calon pemagang sebagai bekal tambahan disamping pelatihan yang telah diberikan oleh biro atau agen *internship*. Hal-hal yang diperlukan oleh para calon pemagang sebagai pembekalan, yaitu penjelasan mengenai *housekeeping* di kedua hotel, cara berkomunikasi dan berinteraksi di ruang lingkup kerja (*soft skill*), cara kerja (*hard skill*), dan pengenalan lingkungan kerja di hotel Shigira Mirage dan Shigira Bayside Suite Allamanda.

## 2) Wawancara

Selain berdasarkan pengalaman penulis dan rekan yang melakukan program *internship* dan agar informasi yang disampaikan lebih akurat, penulis juga melakukan wawancara kepada para senior selaku staf ahli dan berpengalaman di hotel Shigira Bayside Suite Allamanda khususnya dibidang *housekeeping*. Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang ditujukan kepada para senior guna memvalidasi dan mengoreksi isi materi yang dibahas dalam buku panduan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dirumuskan dan menghasilkan 4 rangkaian pertanyaan dengan tema yang berbeda-beda serta pada setiap rangkaian berisi beberapa pertanyaan. Dikarenakan terdapat 4 rangkaian pertanyaan, maka ditujukan kepada 4 narasumber yang berbeda-beda pula sehingga setiap 1 rangkaian pertanyaan untuk 1 narasumber. Tema pada setiap rangkaian pertanyaan tersebut adalah :

### a. *Hard skill*

Narasumber ke- 1 bernama Ni Ketut Rian Ningsih, dengan visa *tokutei ginou* atau keterampilan khusus yang kurang lebih sudah 3 tahun lamanya bekerja di hotel Shigira Bayside Suite Allamanda dibidang *housekeeping*. Berikut beberapa pertanyaan seputar *hardskill* yang ditujukan kepada narasumber ke-2, antara lain :

1. Kemampuan teknis yang perlu diketahui oleh pemegang agar mudah dalam beradaptasi :
  - Menata jubah mandi (ガウン)
  - Melipat piyama (パジャマ)
  - Melipat handuk (タオル)
  - Menggunakan jaring pembersih kolam (アミ)
  - Membersihkan jendela
2. Apakah dengan mengetahui kemampuan teknis tersebut para pemegang menjadi lebih mudah beradaptasi?

3. Apakah dengan adanya panduan *step by step* para pemegang akan menjadi lebih mudah memahami suatu kemampuan teknis?

b. Dasar *Housekeeping*

Narasumber ke-2 bernama Ni Komang Sri Ratmawati, dengan visa *tokutei ginou* atau keterampilan khusus yang sudah kurang lebih 3,5 tahun lamanya bekerja di Shigira Bayside Suite Allamanda di bidang *housekeeping*. Berikut beberapa pertanyaan seputar dasar *housekeeping* yang ditujukan kepada narasumber ke-2, antara lain :

1. Berikut adalah beberapa hal yang perlu diketahui oleh para calon pemegang, yaitu :

- Peran-peran *housekeeping* (*oodaa, inspe, seisou, public*)
- Status kamar (*vancant in, out in, out vacant, stay*, dan lain-lain)
- Struktur kerja (*absen, chourei, seisou, kyuukei*, pulang)

Dari ketiga poin diatas, apakah ada hal lain yang perlu diketahuin oleh para calon pemegang?

2. Berikut ini adalah struktur kerja di *living room* :

- *Bed (making bed)*
- *Living room* (melengkapi dan menata barang-barang di *living room*, seperti piyama, handuk pantai, teh, kopi, gula, air putih botol, teh botol, bir, air soda, dan lain-lain)
- *Soujiki/vacuum cleaner* (membersihkan semua area *bedroom* dan *living room* serta area *bathroom* menggunakan *vacuum cleaner* atau *soujiki*)

Dari struktur kerja *living room* diatas, apakah ada hal lain yang perlu ditambahkan?

3. Berikut ini adalah struktur kerja di *bathroom* :

- *Wastafel/senmendai* (mencuci peralatan kopi, gelas, piring, dan sendok yang ada di *living room*, membersihkan kaca *senmendai*, meja *senmendai*, dan tentu juga wastafelnya, melengkapi amenity seperti

sabun, sampo, *shower gel*, *body lotion*, dan lain-lain, serta melipat handuk-handuk kecil)

- Toilet (membersihkan toilet, mengganti tisu toilet, dan mengganti plastik *sanitary*)
- *Bathroom* (membersihkan *bathtub*, membersihkan kaca, dinding, keran, dan *shower*, melipat dan menata handuk, memastikan *bathroom* bersih, kering, tanpa ada bercak atau tetesan air)

Dari struktur kerja *bathroom* diatas, apakah ada hal lain yang perlu ditambahkan?

c. Soft skill

Narasumber ke-3 bernama I Dewa Putu Darmayana, dengan visa Gijinkouku yang sudah 4 tahun lamanya bekerja di Shigira Bayside Suite Allamanda. Berikut beberapa pertanyaan seputar *soft skill* yang ditujukan kepada narasumber ke-3, antara lain :

1. Berikut ini adalah cara pemakaian *inkamu* :

- Jika hendak berkomunikasi, pastikan terlebih dahulu apakah ada staf lain yang sedang berbicara atau tidak.
- Jika berkomunikasi dengan *inkamu*, berbicara atau sampaikan dengan jelas dan ringkas.
- Contoh *kotoba*/kalimat yang sering digunakan, “...-san, *toremasuka*”, “*hai, douzo*”, “*hai, ryoukai desu*”, “*211 owarimashita*”, dan lain-lain.

Dari hal diatas apakah sudah sesuai atau ada hal yang perlu ditambahkan?

2. Berikut ini adalah beberapa sikap profesional kerja di Jepang, antara lain :

- Bahasa tubuh yang positif, seperti *ojigi*, senyum tulus, ramah, dan mengangguk sebagai tanda mendengarkan dengan baik.

- Ketelitian, seperti : tidak boleh ada helai rambut, debu, noda, dan bercak air, serta memastikan set up sesuai dengan jumlah tamu.
- Disiplin
- *Hourensou* : houkoku, renraku, Soudan
- Jujur dan bertanggung jawab.

Dari hal-hal diatas apakah sudah sesuai atau ada yang perlu untuk ditambahkan?

3. Berikut ini adalah contoh pola kalimat yang sering digunakan saat berkomunikasi baik sesama staf atau tamu :

- Salam : “*ohayou gozaimasu*”, “*konnichiwa*”, “*konbanwa*”.
- “*oheya no souji wa yoroshii deshouka?*”
- “*kashikomarimashita*”.
- “*shoushou omachi shite kudasai*”.
- “*shitsureishimasu*”.
- Dan lain-lain.

Dari contoh-contoh diatas apakah sudah sesuai atau ada yang perlu ditambahkan atau ubah?

#### d. Akhir Shift

Narasumber ke-4 bernama I Kadek Wahyu Dwi Saputra, dengan visa *tokutei ginou* atau keterampilan khusus yang sebelumnya sudah kurang lebih 3 tahun berada di Hotel Shigira Bayside Suite Allamanda lalu dipindah tugaskan ke Hotel The Shigira. Berikut beberapa pertanyaan seputar Akhir Shift yang ditujukan kepada narasumber ke-4, antara lain:

1. Berikut adalah kegiatan yang biasa dilakukan oleh staf *housekeeping* apabila semua kamar sudah selesai atau saat akhir shift, yaitu:
  - Mengklasifikasikan/memisahkan kain kotor
  - Menyiapkan troli kebersihan untuk digunakan esok hari

- Melaksanakan *turndown service*
- Mengembalikan kunci *master* ke kantor

Dari hal-hal diatas apakah sudah sesuai atau ada yang perlu ditambahkan?

2. Berikut ini adalah penjelasan dari *separetto* (memisahkan kain kotor).

Setelah kegiatan membersihkan kamar selesai, salah satu tugas penting housekeeping adalah mengklasifikasikan atau memisahkan kain kotor sesuai dengan tipenya. Piyama tamu yang sudah terpakai ditempatkan pada keranjang khusus piyama, begitu juga dengan jubah mandi, handuk, dan spreï yang digunakan. Pemisahan ini dilakukan agar proses pencucian oleh petugas laundry menjadi lebih mudah dan teratur. Semua kain kotor yang sudah dipisahkan akan dikumpulkan, lalu diangkut oleh mobil khusus yang bertugas mengantarkan linen kotor ke bagian laundry hotel.

Dari penjelasan diatas apakah sudah sesuai atau ada hal yang perlu diperbaiki?

3. Berikut ini adalah penjelasan dari menyiapkan troli kebersihan untuk digunakan di hari esok.

Selain itu, housekeeping juga harus menyiapkan kembali troli kebersihan. Setelah seharian bekerja, pasti banyak piyama, jubah mandi, handuk, dan spreï yang terpakai dan perlu diganti. Oleh karena itu, troli harus diisi ulang dengan linen bersih dan perlengkapan baru agar siap digunakan pada hari berikutnya. Troli yang tertata rapih dan lengkap memudahkan petugas untuk bekerja lebih efisien, serta memastikan setiap kamar tamu selalu mendapatkan standar kebersihan yang sama.

Dari penjelasan tersebut apakah sudah sesuai atau ada hal yang perlu diperbaiki?

## B. Desain Produk

## 1) Format Produk

Produk atau luaran yang dihasilkan adalah berupa buku panduan dengan format antara lain sebagai berikut :

1. Produk yang dihasilkan berupa buku panduan berukuran A5 dengan ketebalan 52 halaman, dengan *softcover* yang dicetak *full color* dan menggunakan kertas HVS untuk isi buku panduan.
2. Buku ditulis dengan menggunakan perpaduan font League Spartan dan Roboto Condensed untuk judul, League Spartan untuk subjudul, dan Roboto Condensed untuk isi materi. Dengan ukuran font 14 untuk isi materi, spasi 1,5 dan rata kanan kiri.
3. Komponen yang terdapat dalam buku panduan ini adalah sampul depan, tim penyusun, kata pengantar, daftar isi, dan isi materi setiap bab, penutup, dan sampul belakang.
4. Isi materi dari setiap bab dalam buku panduan ini adalah dasar *housekeeping*, *soft skill*, *hard skill*, Shigira Mirage, Shigira Bayside Suite Allamanda, dan perbedaan *housekeeping* Mirage & Allamanda.

## 2) Pembuatan Desain

Dalam pembuatan desain produk, perlu mempertimbangkan beberapa hal, seperti menentukan warna, jenis huruf, ukuran *font* dan pemilihan gambar yang sesuai dengan isi materi yang sedang dibahas.

### 1. Warna

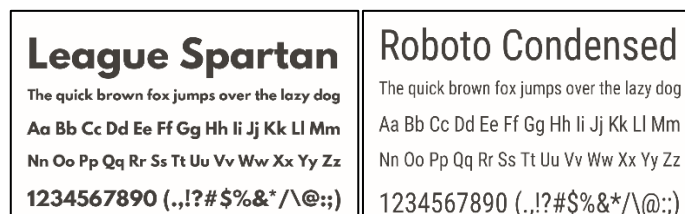
Dalam pemilihan warna, penulis mengambil referensi dari website resmi Shigira Seven Miles Resort yang dimana menonjolkan keindahan pemandangan atau *view* laut dari resort tersebut yang cenderung dominan warna biru sehingga selaras dengan foto atau gambar pendukung yang ada. Selain warna biru, penulis juga menggunakan warna-warna netral seperti putih dan abu-abu. Berikut ini palet warna beserta kode warna yang penulis gunakan pada desain buku panduan.



Gambar 4. 3 Palet warna buku panduan

## 2. Font

Untuk pemilihan *font*, penulis menggunakan perpaduan League Spartan dan Roboto Condensed. Untuk judul kata “Buku Panduan” menggunakan *font* League Spartan dengan ukuran 40, kata “Internship” juga memakai League Spartan dengan ukuran 63, kata “Shigira Mirage & Shigira Bayside Suite Allamanda” menggunakan Roboto Condensed dengan ukuran 25. Lalu untuk subjudul menggunakan *font* League Spartan dengan ukuran yang variatif menyesuaikan dengan Panjang kalimat dan kotak letak subjudul. Sedangkan untuk isi materi menggunakan *font* Roboto Condensed dengan ukuran 14. Maksud dari pemilihan jenis dan ukuran huruf ini adalah agar buku panduan mudah untuk dibaca.



Gambar 4. 4 font League Spartan dan Roboto Condensed

## 3. Pemilihan gambar

Dalam hal pemilihan gambar, penulis menggunakan foto-foto yang diambil dan kumpulkan baik oleh penulis maupun rekan pada saat melaksanakan program *internship* di Hotel Shigira Mirage dan Shigira Bayside Suite Allamanda. Pemilihan gambar haruslah tepat dan relevan dengan isi materi yang sedang dibahas. Sebagai contoh, penulis menempatkan gambar jaring pembersih kolam pada materi “menggunakan jaring pembersih kolam/*puuru seisou* (プールせいそう)”, dengan maksud untuk memberikan contoh ilustrasi atau gambar dari pelaksanaan kerja, peralatan kerja, dan barang-barang hotel. Selain itu, foto atau gambar yang disajikan juga kadang kali menunjukkan beberapa sudut tempat atau pemandangan hotel dengan maksud agar pembaca khususnya calon pemegang lebih mengenal lingkungan hotel dan memberikan gambaran mengenai hotel tempat nantinya mereka akan melakukan program *internship*.

Selanjutnya elemen-elemen dalam desain digunakan dalam pembuatan desain produk dengan penataan isi konten, baik dari isi materi dan gambar pendukung ditambah dengan elemen-elemen pendukung berupa bentuk (*shape*) yang disusun dengan baik, jelas dan mudah untuk dibaca.

#### **4.1.5 Pengujian dan Evaluasi**

Pengujian dilakukan guna mengetahui efektivitas dan efisiensi dari produk, mulai dari isi materi, pemilihan *font* dan gaya Bahasa, penataan konten, desain produk dan gambar atau foto pendukung. Pengujian ini melibatkan mantan pemegang di Hotel Shigira Mirage dan Shigira Bayside Suite Allamanda. Penilaian dari mereka akan menjadi bahan evaluasi penulis dan rekan dalam menyempurnakan produk ini. Pengujian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada para mantan pemegang secara digital melalui Google Form.

Uji Coba Produk  
Pembuatan  
Panduan Magang  
Panduan  
Housekeeping di  
Hotel Shigira Mirage  
Di Miyakojima  
Jepang (Allamanda)

[Panduan Magang bisa dilihat disini](#)

rizalfaiqur@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama lengkap \*

Jawaban Anda

Gambar 4. 5 Kuesioner pengujian produk

Dari pembagian kuesioner tersebut, mendapatkan total 20 responden yang terdiri dari 10 orang mantan pemagang Hotel Shigira Mirage dan 10 orang mantan pemagang Hotel Shigira Bayside Suite Allamanda. Kuesioner tersebut berisikan 11 pertanyaan tertutup dan 1 pertanyaan terbuka. Dari 11 pertanyaan tertutup yang ada, terdapat 5 pertanyaan yang merujuk pada isi materi dan 6 pertanyaan yang merujuk pada penilaian desain dari produk. Kemudian terdapat 1 pertanyaan dengan terbuka yang berisikan saran dan masukan dari responden. Berikut ini adalah pertanyaan-pertanyaan beserta hasil penilaian dari responden :

#### 1. Pertanyaan Kuesioner Mirage

| No. | Pertanyaan atau pernyataan                                                                                               |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Isi buku panduan magang sudah jelas dan mudah dipahami.                                                                  |
| 2   | Buku ini bermanfaat dalam menambah pengetahuan mengenai Hotel Shigira Mirage.                                            |
| 3   | Materi yang ditampilkan mengenai <i>Housekeeping</i> dan Budaya kerja di Hotel Shigira Mirage sudah sesuai.              |
| 4   | Buku ini sudah sesuai dengan kebutuhan intern yang akan menjalani magang di Hotel Shigira Mirage.                        |
| 5   | Panduan magang ini sudah layak dijadikan sebagai buku panduan bagi para intern yang akan magang di Hotel Shigira Mirage. |
| 6   | Tampilan buku secara keseluruhan sudah menarik.                                                                          |
| 7   | Penggunaan warna tidak mengganggu pemahaman.                                                                             |
| 8   | Tulisan dalam buku panduan mudah untuk dibaca.                                                                           |
| 9   | Penyusunan urutan materi sudah sesuai dan mudah dipahami.                                                                |
| 10  | Gambar atau foto yang ditampilkan dalam buku panduan sudah terlihat jelas.                                               |
| 11  | Visualisais, gambar, atau diagram relevan dan mendukung teks.                                                            |
| 12  | Mohon berikan saran atau masukan tambahan apabila terdapat bagian yang perlu diperbaiki atau ditambahkan.                |

Tabel 4. 1 Pertanyaan kuesioner Mirage

## 2. Pertanyaan Kuesioner Allamanda

| No. | Pertanyaan atau pernyataan                                                                                                                |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Isi buku panduan magang sudah jelas dan mudah dipahami.                                                                                   |
| 2   | Buku ini bermanfaat dalam menambah pengetahuan mengenai Hotel Shigira Bayside Suite Allamanda.                                            |
| 3   | Materi yang ditampilkan mengenai <i>Housekeeping</i> dan Budaya kerja di Hotel Shigira Bayside Suite Allamanda sudah sesuai.              |
| 4   | Buku ini sudah sesuai dengan kebutuhan intern yang akan menjalani magang di Hotel Shigira Shigira Bayside Suite Allamanda.                |
| 5   | Panduan magang ini sudah layak dijadikan sebagai buku panduan bagi para intern yang akan magang di Hotel Shigira Bayside Suite Allamanda. |
| 6   | Tampilan buku secara keseluruhan sudah menarik.                                                                                           |
| 7   | Penggunaan warna tidak mengganggu pemahaman.                                                                                              |
| 8   | Tulisan dalam buku panduan mudah untuk dibaca.                                                                                            |
| 9   | Penyusunan urutan materi sudah sesuai dan mudah dipahami.                                                                                 |
| 10  | Gambar atau foto yang ditampilkan dalam buku panduan sudah terlihat jelas.                                                                |
| 11  | Visualisais, gambar, atau diagram relevan dan mendukung teks.                                                                             |
| 12  | Mohon berikan saran atau masukan tambahan apabila terdapat bagian yang perlu diperbaiki atau ditambahkan.                                 |

Tabel 4. 2 Pertanyaan kuesioner Allamanda

Hasil dari kedua kuesioner tersebut membuahkan kesan yang positif. Dalam diagram hasil kuesioner menyatakan bahwa para responden setuju dengan pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuesioner terkait penilaian produk yang

artinya buku panduan ini sudah sangat baik. Selain itu, terdapat juga saran atau masukan dari para responden yang patut kami pertimbangkan serta jadikan sebagai bahan evaluasi dan revisi produk.

#### **4.1.6 Literasi dan Perbaikan**

Setelah melakukan pengujian dan evaluasi terhadap produk, tahapan selanjutnya adalah literasi dan perbaikan. Pelaksanaan tahapan ini mengacu kepada evaluasi yang didapatkan dari hasil kuesioner. Pada hasil kuesioner para responden menilai bahwa produk sudah baik, namun perlu adanya perbaikan atau penambahan dalam produk. Oleh karena itu, pada kuesioner diberikan pertanyaan dengan jawaban terbuka terkait hal yang perlu diperbaiki atau ditambahkan dalam produk. Tujuan dari pertanyaan tersebut adalah agar para responden dapat memberikan saran dan masukannya terhadap produk.

#### **4.2 Pembahasan**

Produk yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah berupa sebuah buku panduan yang berjudul “Buku Panduan Internship Shigira Mirage dan Shigira Bayside Suite Allamanda di Miyakojima, Jepang”. Buku panduan ini membahas materi terkait tentang panduan *internship* di Hotel Shigira Mirage dan Shigira Bayside Suite Allamanda. Isi materi didapatkan melalui pengamatan dan pengalaman selama 1 tahun melaksanakan program *internship* di kedua hotel. Selain itu, ada pula validasi materi dengan cara melakukan wawancara dengan senior selaku staf ahli di Hotel Shigira Bayside Suite Allamanda guna memastikan isi materi yang disajikan akurat dan tepat. Selanjutnya penulis menggunakan aplikasi Canva untuk pembuatan desain produk serta Google Form untuk melakukan pengujian produk melalui kuesioner secara daring yang ditujukan kepada para mantan pemegang dari kedua hotel. Dari pengujian produk, hasil kuesioner mendapatkan 20 responden yang memberikan penilaiannya terhadap buku panduan ini yang dimana menandakan bahwa produk memberikan kesan yang positif. Dari diagram hasil kuesioner mengatakan bahwa para responden setuju dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner terkait penilaian

produk yang artinya buku panduan ini sudah baik dan layak. Selain itu, terdapat juga saran dan masukan dari para responden yang patut kami pertimbangkan guna evaluasi dan revisi atau perbaikan produk. Setelah melakukan revisi, produk didaftarkan sebagai HKI guna legalitas yang pasti dan agar menjadi salah satu sumber pembelajaran yang bermanfaat.