

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu komponen penting dalam pertumbuhan ekonomi di sektor jasa negara-negara di dunia. Menurut Kusni, Kadir, & Nayan dalam Yakup dan Haryanto (2019) mengatakan bahwa sektor pariwisata merupakan sektor yang kompleks dan *fragmented*, yang artinya keberadaan sektor tersebut sulit untuk diukur dan didefinisikan sebagaimana pariwisata merupakan hal yang dinamis yang terus berubah setiap waktunya. Sektor pariwisata telah berkontribusi dalam pembangunan perekonomian dunia dan menggerakkan hampir 700 juta orang di seluruh dunia. Oleh karena itu, pariwisata diharapkan menjadi sektor yang terus berkembang sebagaimana orang-orang saat ini yang mobilitasnya semakin tinggi dan sejahtera. Hal ini dibuktikan oleh *Travel & Tourism Development Index 2024* dari *World Economic Forum* diukur dari serangkaian faktor dan kebijakan yang memungkinkan pembangunan yang berkelanjutan dan tangguh pada sektor *T&T (Travel & Tourism)*, yang selanjutnya berkontribusi pada pembangunan suatu negara. Pernyataan tersebut meliputi data yang menunjukkan peningkatan skor pada 71 dari 119 negara dengan skor indeks rata-rata 0,7% di atas tingkat pra-pandemi.

Dalam pariwisata terdapat berbagai macam bidang yang berbeda, salah satunya adalah bidang perhotelan yang mencakup dalam departemen sebagai berikut, yaitu *Front Desk, Housekeeping, Marketing and Sales, Accounting, Human Resources, Engineering, Security*, dan *Food & Beverages*. Pada proyek ini, penulis berfokus pada bidang *Food & Beverages* berdasarkan pada observasi yang sudah penulis lakukan bersamaan dengan program Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan oleh penulis. Penulis melakukan program Praktik Kerja Lapangan selama kurang lebih terhitung sejak 18 Juli 2023 sampai dengan 15 Juli 2024 di Kanucha Resort & Villas yang berlokasi di Prefektur Okinawa, Jepang. Dalam bidang F&B, penulis merupakan seorang pemula yang sebelumnya belum pernah memiliki pengalaman dan keterampilan dalam melakukan kegiatan-kegiatan di

dalam bidang *Food & Beverages* sehingga pada saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, penulis mendapatkan wawasan dan pelajaran tentang bidang F&B khususnya dalam sebuah restoran yang terdapat di resort atau hotel. *Food & Beverage* (F&B) adalah bagian yang memiliki tugas untuk mengolah, memproduksi hingga menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan dalam sebuah hotel, baik dalam kamar, restoran, kantin karyawan dan sebagainya. Dalam bidang F&B dibagi menjadi 2 yaitu *front service* dan *back service*. Menurut Awaeh dalam Kayohana dkk (2023) menjelaskan pengertian tentang *back service*, sesuai dengan namanya, bagian ini bertanggung jawab untuk memberikan layanan di area belakang dalam sebuah hotel. Petugas *back service* bekerja di kantin, bar, dan dapur. Karena itu, mereka tidak berhadapan langsung dengan konsumen. Meskipun demikian, peran mereka sangat krusial dalam memastikan kenyamanan semua pelanggan hotel. Sedangkan departemen *front service* F&B merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan di area depan restoran atau hotel. Layanan-layanan yang termasuk dalam *front service* adalah tempat makan, *room service*, dan bar. Departemen ini merupakan pihak yang berinteraksi secara langsung dengan setiap tamu yang datang. Pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di bagian F&B, penulis melaksanakan tugas sebagai waiter di bagian *front service* di restoran dan *banquet hall* yang terdapat di dalam area resor.

Di keterampilan dalam bidang F&B, penulis mempelajari banyak hal yang dilakukan dalam kegiatan. Adapun kegiatan utama yang dilaksanakan oleh penulis sebagai seorang waiter di sebuah restoran, yaitu menyapa, memandu, membantu tamu, menjelaskan menu makanan dan minuman yang tersedia, hingga menyajikan hidangan yang dipesan oleh tamu. Dalam proses kegiatan, seorang waiter harus tetap siaga di tempat atau bagian yang telah ditentukan secara masing-masing untuk melayani tamu dengan sikap keramahan sesuai dengan ketentuan syarat-syarat untuk menjadi seorang waiter/waitress di dalam bidang F&B *front service* berupa syarat fisik dan non-fisik. Syarat fisik adalah berbadan tegap, sehat, tidak memiliki penyakit menular, sehat jasmani dan maupun rohani, tidak memiliki cacat tubuh yang mencolok, tahan berdiri, kuat berjalan, tahan mental, dan tidak mudah mengeluh. Sedangkan syarat non-fisik adalah mampu berkomunikasi dengan baik

dan bisa bahasa asing, bersikap ceria, murah senyum dan sopan santun, sabar, jujur, dan disiplin dalam segala situasi, cepat tanggap, cermat dan terampil, mudah bergaul dan mampu bekerja sama, mampu memahami keinginan tamu, berpengetahuan luas tentang produk makanan dan minuman, dan menguasai teknik pelayanan dan teknik penjualan.

Keramahtamahan atau hospitalitas merupakan suatu sikap yang wajib dikuasai dan dimengerti untuk seseorang yang ingin bekerja sebagai pramusaji. Pada umumnya, hospitalitas mengacu pada hubungan yang terjalin antara tamu dan tuan rumah, atau dapat diartikan sebagai sikap keramahtamahan. Sikap hospitalitas diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang baik atau penerimaan tamu, pelanggan, maupun orang asing yang berkunjung. Oleh karena itu, industri yang menekankan pentingnya sikap ramah-tamah kepada pelanggan termasuk ke dalam kategori industri hospitalitas, tidak terbatas hanya pada sektor perhotelan saja melainkan hingga pada industri *Food and Beverages*. Industri hospitalitas mencakup beragam budaya yang dapat dibedakan berdasarkan jenis tempat kerja, seperti hotel, restoran, atau fasilitas lain yang erat kaitannya dengan konsep hospitalitas. Setiap tempat tersebut memiliki kegiatan operasional yang khas. Selain itu, perbedaan budaya juga terlihat dari ciri-ciri dan metode pelayanan yang unik di setiap daerah. Setiap wilayah umumnya memiliki pendekatan tersendiri dalam melayani tamu, yang mencerminkan kekhasan budaya setempat dalam konteks hospitalitas.

Dalam dunia hospitalitas di Jepang, terdapat sebuah kebudayaan dalam konteks keramahtamahan yang terkenal dan disebut dengan *omotenashi*. Surajaya (2020) menjelaskan bahwa istilah *omotenashi* umumnya ditulis dalam hiragana, karena memiliki terlalu banyak variasi penulisan dalam kanji. *Omotenashi* merupakan budaya pelayanan di Jepang yang mencakup lingkungan, etika, penampilan, bahasa, dan gestur, yang dilakukan dengan penuh ketelitian, ketulusan, dan tanpa mengharapkan imbalan. Dengan demikian, *omotenashi* dapat diartikan sebagai bentuk keramahtamahan yang tulus dan murni dalam menyambut atau melayani tamu maupun pelanggan, tanpa adanya motif tersembunyi atau

kepentingan pribadi. Konsep ini menekankan pada pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati dan tanpa pamrih. *Omotenashi* merupakan sebuah tindakan yang diberikan secara langsung kepada pihak lain dengan tujuan untuk menyenangkan dan memuaskan tamu. Contoh implementasi dari *omotenashi* di restoran adalah dengan menawarkan handuk kecil yang disebut dengan *oshibori* yang digunakan berdasarkan pada musim, di mana handuk ini akan dipanaskan atau didinginkan. Handuk ini membantu pelanggan yang datang ke restoran untuk menyeka tangan mereka sebelum makan, sambil juga menyesuaikan diri dengan suhu di dalam ruangan restoran. Selain itu, dalam praktik *omotenashi*, staf restoran juga sering menggunakan bahasa tubuh dan ekspresi wajah yang ramah untuk menciptakan suasana nyaman bagi pelanggan. Pelayanan yang ramah dan perhatian terhadap detail ini bertujuan untuk memberikan pengalaman makan yang lebih menyenangkan dan berkesan bagi setiap tamu.

Berdasarkan pada hasil observasi selama Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan oleh penulis, hal tersebut membuat penulis tertarik untuk membuat luaran dari proyek ini berupa sebuah produk media pembelajaran digital berbasis *website* yang memuat tentang suatu pengenalan dan panduan dasar untuk keterampilan pelayanan di lingkup perhotelan khususnya bidang *Food & Beverages* pada restoran. Produk ini berangkat dari sebuah urgensi, yaitu minimnya pengarahan dan pengetahuan yang sebelumnya belum pernah penulis dapatkan secara langsung sehingga berdampak pada terhambatnya penulis dalam berkegiatan hingga berinteraksi dengan rekan kerja dan para tamu atau pun dalam kehidupan sehari-hari dikarenakan ketidak-pahaman penulis terhadap kebudayaan, bahasa, dan kebiasaan yang ada dan digunakan di Jepang khususnya di bidang *food & beverage* restoran. Selain itu, permasalahan yang sama juga didapatkan oleh rekan-rekan penulis yang menjalani program magang di Jepang sehingga mendorong penulis untuk membuat produk ini.

Terdapat beragam media pembelajaran berdasarkan Arsyad dalam Rohmah (2021) menjelaskan bahwa media pembelajaran dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis yang berbeda. Pertama, ada media pembelajaran yang berbasis pada

interaksi manusia. Kedua, terdapat media pembelajaran berbasis cetakan, contohnya seperti buku teks dan sejenisnya. Ketiga, media pembelajaran berbasis visual, yang mencakup elemen-elemen seperti gambar dan peta. Keempat, ada media pembelajaran yang menggabungkan aspek audio dan visual. Terakhir, terdapat media pembelajaran yang memanfaatkan teknologi komputer sebagai basisnya. Pada saat ini, media pembelajaran terus berkembang seiring dengan perkembangan zaman yang semakin canggih yang memungkinkan sebuah pembelajaran dapat dilakukan melalui komputer, laptop, hingga gawai milik pribadi dengan akses yang lebih mudah secara digital. Dalam penjelasan Espaillet dan Ruiz dalam Hidayat dan Khotimah (2019) mengemukakan tentang kompetensi digital telah menjadi topik utama dalam diskusi mengenai keterampilan dan pemahaman yang diperlukan oleh peserta didik di era masyarakat berbasis pengetahuan selama beberapa tahun terakhir. Konsep ini telah diinterpretasikan dengan berbagai istilah seperti Literasi Digital, Kompetensi Digital, eLiterasi, *e-Skills*, eKompetensi, Literasi Komputer, dan Literasi Media dalam berbagai konteks, termasuk dokumen kebijakan, literatur akademik, serta praktik pengajaran, pembelajaran, dan sertifikasi. Meskipun menggunakan terminologi yang berbeda-beda, semua istilah tersebut pada dasarnya menekankan pentingnya kemampuan untuk mengelola teknologi di era digital saat ini.

Pada proyek ini, penulis memilih untuk menggunakan *website* sebagai media pembelajaran digital karena tidak adanya batasan ruang dan waktu sehingga dapat dengan mudah diakses melalui gawai milik pribadi kapanpun dan dimanapun. Media pembelajaran berbasis *website* memungkinkan pembelajar untuk belajar secara mandiri, yang pada gilirannya dapat memperluas dan memperdalam pengetahuan mereka. Kemudian, media ini mendorong pembelajar untuk terlibat dalam berbagai aktivitas pembelajaran yang lebih beragam. Mereka tidak hanya mendengarkan penjelasan guru, tetapi juga melakukan kegiatan aktif seperti mengamati dan bereksperimen. Media pembelajaran berbasis web juga berfungsi sebagai sumber belajar tambahan yang dapat memperkaya materi pembelajaran, memberikan pembelajar akses ke informasi yang lebih luas dan beragam. Selain itu, dengan menggunakan *website*, materi pembelajaran yang ditampilkan dapat lebih

menarik lagi karena dapat dicantumkan media gabungan seperti audio dan visual yang kemudian dapat menjadi sebuah animasi yang dapat membantu pembelajar dalam berpikir melalui media tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang didapat yaitu, bagaimana proses pembuatan media pembelajaran digital yang memuat materi pelayanan dalam bidang F&B di restoran dalam perhotelan di Jepang berbasis *website*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari projek ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses pembuatan dan pengembangan media pembelajaran digital berupa *website* yang berisikan materi tentang pelayanan dalam bidang *Food & Beverages* di restoran dalam perhotelan di Jepang.

1.4 Manfaat Penelitian

Media pembelajaran tentang pelayanan F&B berbasis *website* ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Hasil projek ini diharapkan memberikan dampak yang bermanfaat terhadap pengembangan konten pelayanan F&B di Jepang, khususnya bagi pelajar bahasa Jepang yang ingin bekerja di bidang pelayanan F&B di Jepang.
2. Temuan dari projek ini bertujuan untuk menyediakan media pembelajaran berbasis *website* sebagai pengenalan dan panduan tingkat dasar dalam bidang pelayanan F&B di Jepang.
3. Melalui hasil projek ini, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan bahasa Jepang dalam bidang pelayanan, terutama bagi pembelajar bahasa Jepang.

1.5 Luaran Penelitian

Luaran dari hasil projek ini adalah sebuah *website* bernama “NihongoServe”. “NihongoServe” merupakan sebuah *website* yang berisikan tentang pengenalan dan panduan dasar keterampilan dalam bidang *Food & Beverages* di Jepang. Materi

yang tercantum dalam *website* pembelajaran ini adalah seputar hospitalitas, kebahasaan, kebudayaan, dan peraturan yang ada di ruang lingkup F&B di Jepang.