



**Pengembangan Media Booklet Digital Sebagai Sarana
Pembelajaran Kualitas *Housekeeping* di Perhotelan Jepang**

日本のホテル業界におけるハウスキーピングの質向上を目的としたデジタル
ブックレットの開発

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Program Studi STr. Bahasa Asing Terapan
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang

Oleh:

Fatimah Aninda Sophiarenee

40020521650048

**PROGRAM STUDI STr. BAHASA ASING TERAPAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

Pengembangan Media Booklet Digital sebagai Sarana Pembelajaran Kualitas *Housekeeping* di Perhotelan Jepang

Oleh :

FATIMAH ANINDA SOPHIARENEE

400205210650048

Semarang, 21 Juli 2025

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



Sriwahyu Istana Trahutami S.S., M.Hum.

NIP. 197401032000122001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

NAMA : Fatimah Aninda Sophiarenee
NIM : 40020521650048
PROGRAM STUDI : STr. BAHASA ASING TERAPAN
JUDUL TUGAS AKHIR : Pengembangan Media Booklet Digital sebagai Sarana Pembelajaran Kualitas Housekeeping di Perhotelan Jepang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (STr.) pada Program Studi Bahasa Asing Terapan Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

TIM PENGUJI

Pembimbing	: Sriwahyu Istana Trahutami, S.S., M.Hum	(.....)
Penguji I	: Altahf Gauhar Auliawan, S.Hum, M.Si.	(.....)
Penguji II	: Lilis Lamsehat Panjaitan S.Pd., M.A.	(.....)

Semarang, 14 Agustus 2025
Ketua Prodi Bahasa Asing Terapan



Sriwahyu Istana Trahutami, S.S., M.Hum
NIP. 1974010320001220001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fatimah Aninda Sophiarenee
NIM : 40020521650048
Program Studi : STr. Bahasa Asing Terapan
Judul Tugas Akhir : Pengembangan Media Booklet Digital
Sebagai Sarana Pembelajaran Kualitas
Housekeeping di Perhotelan Jepang

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya orisinal penulis sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di universitas atau institusi pendidikan mana pun sebelumnya. Semua kutipan, data, dan informasi yang bukan berasal dari pemikiran atau penelitian penulis sendiri telah dicantumkan sumbernya dengan jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Penulis bertanggung jawab penuh atas keaslian dari seluruh isi tugas akhir ini. Penulis bersedia menerima sanksi jika terbukti melakukan plagiasi atau penjiplakan.

Semarang, 21 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Fatimah Aninda Sophiarenee

KATAPENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT puji syukur atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Peningkatan kualitas *Housekeeping* di Perhotelan Jepang melalui program *Internship* di *The Park Hotel Jodogahama* melalui media Booklet Digital” ini dengan baik.. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan pada program Studi Bahasa Asing Terapan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, serta bertujuan untuk memberikan sarana informasi panduan media pembelajarab untuk mahasiswa yang akan menjalankan program *internship* ke Jepang. Saya berharap Tugas Akhir dan proyek yang disusun dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hornat kepada semua pihak yang turut berkontribusi baik secara langsung dan tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir khususnya saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi besar kepada:

1. Allah SWT, atas rahmat dan karunia-nya telah memberikan hidayah-Nya
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiono M. Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Ibu Sriwahyu Istana Trahutami S.S., M. Hum. selaku Ketua Program Studi STr Bahasa Asing Terapan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Ibu Sriwahyu Istana Trahutami S.S., M. Hum. selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir.
5. Seluruh dosen pengajar Program Studi STr Bahasa Asing Terapan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Yanase Mikio, selaku penanggung jawab mahasiswa Internship di The Park Hotel Jodogahama.

7. Ibu Sasaki Kazue selaku Executive Housekeeping The Park Hotel Jodogahama yang telah membimbing kami banyak ilmu tentang perhotelan
8. Kedua orang tua tercinta, bapak Agung Priambodo dan ibu Rany Rachman dan kakak saya Muhammad Andra Nuramadhan sebagai sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, serta segala kasih sayang yang telah diberikan menjadi alasan utama penulis dapat berdiri dan bertahan hingga titik ini. Setiap nasihat, semangat, dan perhatian yang tulus selalu menjadi cahaya penuntun ketika menghadapi kesulitan maupun kebimbangan.
9. Ludfy Pandu Wiranata, Sekar Fatinah Hasibuan, Ruth Narulita Hutapea , Muhammad Faisal Anwar, Ariel Maresca, Tabina Pratami Hermawan , Adhisty Orizha Sativa , sebagai sahabat sejati yang selalu hadir menemani dalam situasi kondisi apapun , memberi semangat, tawa, dan dukungan semua masa perjalanan perkuliahan. Kehadiran mereka membuat kehidupan penulis semakin berwarna di dunia perkuliahan.
10. Adhisty Orizha Sativa sebagai rekan tersayang yang telah bersama-sama dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Grup "Kelompokkan" yang selalu hadir memberi dukungan sumber energi penyemangat selama perkuliahan.
12. Kepada idol group Number_1 serta member : Kishi Yuta, Hirano Sho , Jinguji Yuta untuk lagu-lagunya senantiasa menemani masa-masa saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Musik mereka telah menjadi sumber semangat sekaligus penghibur di tengah proses Tugas Akhir.
13. Kepada anime One Piece dan Mugiwara Crew yang telah ikut berlayar bersama penulis melewati berbagai arc Tugas Akhir ini. Dari East Blue penuh teori, Grand Line penuh data, hingga New World penuh revisi, Luffy memberi semangat, Zoro menjaga fokus, Nami mengarahkan penelitian, Usopp memberi strategi, Sanji memasak energi, Chopper merawat di saat lelah, Robin berbagi pengetahuan, Franky membangun ide, Brook yang menghibur ditengah penyusunan Tugas Akhir, dan Jinbe menjaga keharmonisan hingga Tugas Akhir terus berlabuh sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini juga jauh dari kata sempurna dan mempunyai kekurangan. Untuk itu, Penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak terkait. Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna sebagai referensi bagi pembaca serta dapat memberi pengetahuan dan informasi.

Semarang, 25 Juni 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, representing the name Fatimah Aninda Sophiarenee.

Fatimah Aninda Sophiarenee

ABSTRAK

Program internship dalam industri perhotelan Jepang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman kerja langsung serta pemahaman budaya kerja Jepang. Namun, banyak mahasiswa menghadapi tantangan dalam beradaptasi, terutama dalam hal komunikasi, hambatan bahasa, dan pemahaman terhadap konsep Omotenashi—bentuk keramahan tulus yang berakar pada budaya Jepang. Untuk mengatasi hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan booklet digital berjudul “Implementasi Omotenashi Dalam Etika Profesi Di Dunia Perhotelan Jepang” Penelitian ini menggunakan metode Research and Development (R&D) yang diadaptasi dari model Borg and Gall, melalui beberapa tahap seperti observasi, studi literatur, dan uji coba lapangan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung saat internship di The Park Hotel Jodogahama, studi pustaka, serta penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang terdiri dari mahasiswa yang telah atau belum mengikuti internship serta staf hotel. Booklet dirancang menggunakan Canva dan dipublikasikan dalam bentuk flipbook. Hasil validasi ahli dan uji coba lapangan menunjukkan bahwa booklet digital ini dinilai efektif dan layak sebagai media pembelajaran. Rata-rata nilai kelayakan pada aspek desain, isi, dan penggunaan bahasa berada di atas ambang batas penerimaan minimum. Dengan demikian, booklet digital ini dianggap sebagai media edukatif inovatif dan kontekstual yang mendukung kesiapan mahasiswa dalam menghadapi internship internasional serta meningkatkan keterampilan komunikasi dan profesional mereka.

Keywords: *Media Development, Internship Students, Ryokan Hospitality, Research and Development*

要旨

本論文では、日本のホテル業界におけるインターンシッププログラムが、学生に対して実践的な経験と職場文化への理解を深める機会を提供していることを明らかにするものである。本論文のテーマは、日本のホテル業界におけるハウスキーピング業務と「おもてなし」の職業倫理への理解を深めることを目的に、インターンシップ学生向けのデジタルブックレット型学習メディアの開発を行ったものである。本ブックレットは、筆者がザ・パークホテル浄土ヶ浜でのインターンシップ経験を基に制作された。このテーマを選んだ理由は多くの学生が日本の職場において、言語やコミュニケーションの壁、「おもてなし」の文化的理解に困難を感じていることが背景にある。本論文では、Borg and Gall のモデルを応用した Research and Development (R&D) 手法を用い、観察、文献調査、現場試験の各段階を経て実施した。データ収集は、The Park Hotel Jodogahama におけるインターンシップ中の研究者の経験。データ収集後、Canva を用いて視覚的に整理され、デジタルブックレットとして実装された。本ブックレットは、日本のホテル業界におけるおもてなしの実践的かつ応用的な内容を、現場での具体例とともに紹介している。インターンシップを目指す学生を対象とし、日本の職場文化、職業倫理、そして業界基準に即したコミュニケーションの理解を支援する学習メディアである。

キーワード：おもてなし、インターンシップ、ホテル業界、職業倫理、学習メディア

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
要旨.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Luaran	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Industri Perhotelan.....	9
2.1.1 Perhotelan	9
2.1.2 <i>Hospitality</i> & <i>Omotenashi</i>	10
2.1.3 Kualitas pelayanan	12
2.1.4 Kepuasan dan Niat Perilaku Pelanggan	13
2.2 Program <i>Internship</i>	14
2.2.1 Pengertian	14
2.2.2 Peluang <i>internship</i> ke Jepang	15
2.2.3 Hambatan	16
2.3 Media Pembelajaran.....	18
2.3.1 Pengertian.....	18
2.3.2 Media Pembelajaran Berbasis Internet (<i>E-Learning</i>)	18
2.3.3 Media Pembelajaran Booklet Digital	19

2.3.4 Kriteria Booklet Digital	19
2.3.5 Manfaat Booklet Digital	20
2.4 Departemen <i>Housekeeping</i>	20
2.4.1 Pengertian	20
2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab.....	21
2.4.3 Peranan <i>Housekeeping</i>	22
2.4.4 Public Area Attendant	23
2.4.5 Linen Attendant	23
2.5 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PEMBUATAN.....	26
3.1 Metode Research and Development	26
3.2 Alur Pembuatan	26
3.3 Penelitian dan Pengumpulan Informasi	28
3.3.1 Perencanaan.....	29
3.3.2 Jadwal Pelaksanaan	30
3.3.3 Rincian Anggaran.....	30
3.3.4 Mengembangkan Bentuk Awal Produk.....	31
3.3.5 Uji Lapangan Awal	31
3.3.6 Revisi Produk Utama.....	32
3.3.7 Uji Lapangan Operasional	32
3.3.8 Revisi Produk Akhir	33
3.3.9 Disemasi dan Implementasi	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil.....	34
4.1.1 Penelitian dan Pengumpulan Informasi.....	34
4.1.2 Perencanaan	37
4.1.3 Draf Produk Awal (Develop Preliminary Form of Product)	39
4.1.4 Uji Coba Lapangan Awal.....	44
4.1.5 Revisi Hasil Uji Coba	45
4.1.6 Uji Coba Pelaksanaan Lapangan.....	48
4.1.7 Revisi Produk Akhir (<i>Final Product Revision</i>).....	53
4.1.8 Desiminasi dan Implementasi (<i>Desseminating and</i>	

<i>Implementing)</i>	54
4.2 Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan R&D menurut Borg & Gall (Sugiyono, 2022)	23
Gambar 3.2 Diagram tahapan pembuatan penulis	24
Gambar 4.1 Gambar desain cover depan	38
Gambar 4.2 Design Layout dalam bentuk Heyzine	38
Gambar 4.3 Bagian Definisi	39
Gambar 4.4 Total halaman: 45 halaman.....	39
Gambar 4.5 Layout konten halaman	40
Gambar 4.6 Bagian penjelasan penerapan omotenashi dalam room service	40
Gambar 4.7 Bagian penjelasan Teknik dalam housekeeping.....	41
Gambar 4.8 Bagian penjelasan Ofuton Shiki / お布団しき	41
Gambar 4.9 Form Validasi pada Aspek Desain oleh Dosen Pembimbing.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan.....	26
Tabel 4.12Tabel Hasil Data Responden.....	44
Tabel 4.23Modifikasi Nilai/Skor Interval pada Skala Likert.....	45
Tabel 4.3 Hasil Interval	45
Tabel 4.65Revisi Produk Akhir-Daftar Isi.....	49
Tabel 4.76RevisI Produk Akhir-Tata Letak	49