

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Penelitian dan Pengumpulan Informasi

Tahap pertama pada *research and information collecting* atau penelitian dan pengumpulan informasi dilakukan dengan menentukan potensi dan masalah yang diangkat serta pengumpulan data yang berkaitan dengan potensi dan masalah untuk mendukung pengembangan produk. Yang mendasari pembuatan booklet digital “Implementasi *Omotenashi* Dalam Etika Profesi di Dunia Perhotelan Jepang” adalah adanya banyak peluang potensi pada mahasiswa yang ingin melaksanakan *internship* di Jepang terutama di perhotelan. Selain itu, peluang mahasiswa dalam mengikuti program *internship* ke Jepang cukup tinggi melihat jumlah serapan tenaga kerja asing di Jepang. Tingginya kesempatan tersebut merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat mahasiswa untuk mengikuti program magang ke Jepang.

Terdapat permasalahan yang dihadapi mahasiswa ketika melaksanakan kegiatan. Keterbatasan penguasaan bahasa pada bidang perhotelan serta kecepatan pengucapan staf maupun tamu penutur asli Jepang cukup menjadi kendala mahasiswa. Mahasiswa mendapati banyak Kosakata baru, ungkapan, dan bahasa sopan (*keigo*) yang digunakan pada departemen *housekeeping* dan yang belum pernah dipelajari sebelumnya. Dengan adanya kendala tersebut, penulis melakukan penelusuran terkait buku maupun media *online* terkait ketersediaan buku bahasa Jepang di bidang perhotelan khususnya pada departemen *housekeeping* pada media cetak maupun *online* yang dapat digunakan sebagai rujukan cukup sulit

Oleh karena itu, dibuat booklet digital bertemakan perhotelan yang memiliki unsur ilmu perhotelan *housekeeping* membantu potensi yang ditemukan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi. Untuk itu penulis selanjutnya melakukan pengumpulan data yang akan digunakan sebagai dasar

pengembangan booklet digital “Implementasi Omotenashi Dalam Etika Profesi di Dunia Perhotelan Jepang” dan memberikan materi terkait bahasa Jepang yang efektif dan menarik untuk mahasiswa *internship*. Data dan informasi dikumpulkan menggunakan observasi dan studi literatur.

4.1.1.1 Observasi

Pelaksanaan observasi dilakukan oleh penulis pada saat melaksanakan *internship* di Jepang tepatnya di *The Park Hotel Jodogahama* hotel yang berlokasi di Miyako, Iwate selama satu tahun. *The Park Hotel Jodogahama* Penulis melakukan observasi dengan berpartisipasi secara penuh dalam kegiatan yang dilaksanakan. Selama satu tahun menjalani *internship*, penulis melakukan observasi pada beberapa departemen yang yaitu Departemen *Housekeeping* dan Departemen Restorann.

Hasil pengamatan menunjukan bahwa setiap departemen memiliki kebutuhan dan tingkat pemahaman bahasa Jepang yang berbeda-beda. Hal ini secara alami berkaitan dengan tugas dan lingkup tanggung jawab masing-masing departemen. Pengamatan pertama dilakukan di departemen *housekeeping*, yang bertanggung jawab atas kebersihan hotel. Selama pengamatan, terungkap bahwa sebagian besar staf hotel adalah penutur asli bahasa Jepang dan tidak dapat berbahasa Inggris. Komunikasi di kelas *housekeeping* umumnya dilakukan dengan rekan kerja di kelas yang sama atau staf dari kelas lain. Namun, tidak jarang para siswa bertemu dengan tamu saat membersihkan kamar atau area umum. Oleh karena itu, para mahasiswa harus menguasai bahasa Jepang dengan baik agar dapat memberikan bantuan atau jawaban yang sesuai dengan standar hotel kepada tamu. Beberapa kesulitan yang dihadapi di departemen ini adalah kurangnya pemahaman tentang kosakata yang digunakan dalam departemen pembersihan.

Keterbatasan kosa kata merupakan satu dari beberapa alasan mengapa mahasiswa tidak dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan akurat. Mahasiswa belajar bagaimana berkomunikasi di antara anggota staf saat melaporkan tugas yang telah diselesaikan atau saat melaporkan barang yang ditemukan. Dengan demikian, proses komunikasi berjalan lancar.

Selama magang, para mahasiswa dihadapkan pada masalah bahwa kemampuan bahasa Jepang mereka terbatas di bidang perhotelan, serta perbedaan budaya dan metode kerjanya di berbagai departemen, sehingga mereka perlu beradaptasi dengan cepat dalam waktu praktik yang singkat. Sumber daya atau buku yang tersedia untuk memberikan informasi tentang industri perhotelan Jepang juga terbatas. Selain itu, mayoritas staf dan tamu hotel adalah penutur asli bahasa Jepang dan berbicara dengan cepat, membuat mahasiswa yang tidak terbiasa kesulitan atau terhambat dalam memproses informasi yang diterima. Karena itu, kemampuan bahasa Jepang yang memadai sangat penting untuk kelancaran pelaksanaan praktik mahasiswa di industri perhotelan.

4.1.1.2 Studi Literatur

Data-data yang dikumpulkan penulis melalui pengamatan masih bersifat umum dan acak, sehingga penulis juga melakukan penelitian literatur untuk menguatkan hasil yang diperoleh. Tujuan tinjauan literatur adalah untuk mencari dan mengumpulkan informasi tentang magang profesional di industri perhotelan, khususnya dalam buku-buku dan penelitian sebelumnya tentang industri perhotelan Jepang. Hal ini juga bertujuan untuk menguatkan dan mendukung produk yang sedang dikembangkan. Melalui hal ini, mereka juga menemukan potensi peluang dan masalah yang menguatkan hasil observasi.

Dalam proses penelitian dan pengumpulan data di perpustakaan dan jurnal ilmiah, penulisan menemukan bahwa jumlah buku berbahasa Jepang yang berkaitan dengan industri perhotelan sangat sedikit. sebagian besar buku industri perhotelan berbahasa Jepang yang tersedia di pasaran lebih banyak membahas masalah umum bahasa Jepang dan tidak menyediakan penjelasan rinci di bidang-bidang tertentu. Buku yang tersedia juga didapati tidak banyak menyajikan kosakata perhotelan terutama kosakata perhotelan di departemen tertentu.

Hal ini tentu saja tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan informasi bahasa Jepang bagi siswa yang melakukan magang langsung di departemen perhotelan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa siswa sering mengalami masalah selama magang di Jepang. Oleh karena itu, buku teks bahasa industri perhotelan Jepang, terutama industri perhotelan Jepang, sangat penting untuk membantu mahasiswa sebelum dan selama magang.

4.1.2 Perencanaan

Setelah mengumpulkan semua data yang diperlukan, penulis kemudian melakukan perencanaan proyek. Pada langkah ini, penulis mulai merancang produk untuk dibuat dan membagi tugas dalam menyusun dan membuat produk. Pembahasan tugas pembuatan produk dibagi menjadi dua bagian departemen yang masing-masing penulis akan bertugas untuk membuat dan menyusun bagian tersebut. pembagian departemen dibagi menjadi departemen *housekeeping* dan departemen restoran. Hal ini dikarenakan kedua departemen tersebut memiliki tugas yang hampir sama walaupun memiliki tanggung jawab di tempat yang berbeda. Pembagian tugas dilakukan dengan cara berdiskusi antar penulis dan disepakati bersama.

Setelah mengidentifikasi permasalahan dan melakukan pengumpulan data yang menjadi dasar pengembangan produk, langkah selanjutnya adalah merancang produk. Tahap ini mencakup unsur unsur sebagai berikut:

- 1) Menentukan Tema.

Booklet Digital “Implementasi *Omotenashi* Dalam Etika Profesi Di Dunia Perhotelan Jepang” yang dirancang sebagai panduan untuk mahasiswa yang akan mengikuti program *internship* di perhotelan oleh karena itu, booklet ini dibuat dengan unsur ilmu perhotelan Jepang dengan paduan dua bahasa yaitu, bahasa Indonesia dan bahasa Jepang. Penjelasan konsep seperti pengertian departemen *housekeeping*, penjelasan mengenai budaya kerja Jepang, unsur *Omotenashi* serta prosedur kerja dalam bidang Housekeeping akan dicantumkan sebagai unsur dari tema Booklet Digital yang akan penulis buat. Kemudian, untuk kosakata, ungkapan serta dialog percakapan akan disajikan dalam bahasa Jepang dengan tiga format yaitu, *kanji/katakana*, *romaji* dan diberikan terjemahan Indonesia.

- 2) Desain Produk

Langkah awal pembuatan booklet digital ini diawali dengan identifikasi kebutuhan media pembelajaran yang mendukung pemahaman etika kerja perhotelan Jepang, khususnya konsep *omotenashi*, bagi para mahasiswa yang akan atau sedang menjalani program magang. Setelah menentukan tema dan

tujuan, penulis mulai mengumpulkan referensi dari jurnal, buku, dan pengalaman langsung di lapangan selama magang di hotel Jepang. Materi disusun secara sistematis, meliputi pengenalan budaya kerja di Jepang, tata krama profesional, dan contoh-contoh dialog praktis dalam bahasa Jepang yang sering digunakan di dunia perhotelan, khususnya di bagian *housekeeping*. Selanjutnya, materi tersebut diolah ke dalam format visual yang menarik dengan menggunakan platform desain digital, kemudian dikembangkan menjadi booklet interaktif berbentuk *flipbook* setebal 45 halaman. Desain akhir mengutamakan kemudahan navigasi, dilengkapi dengan ilustrasi, *hyperlink* ke jurnal ilmiah, dan fitur-fitur interaktif untuk meningkatkan pengalaman belajar pengguna. Produk ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran yang aplikatif, informatif, dan relevan untuk mendampingi kegiatan magang mahasiswa di hotel-hotel Jepang.

- a. Judul Buku: Implementasi *Omotenashi* Dalam Etika Profesi Di Dunia Perhotelan Jepang
- b. Daftar Isi
- c. Kata Pengantar
- d. Pendahuluan:

- 1. Definisi *Omotenashi*

3.2 Bagian 1 CIRI KHAS *HOSPITALITY* DI JEPANG:

- 1. Perbandingan *Omotenashi* dan *Hospitality* Tugas dan tanggung jawab pada departemen *housekeeping*
 - 2. Elemen Khusus dalam *Omotenashi*
 - 3. Persamaan *Omotenashi* dan *Hospitality*
 - 4. Unsur-unsur *Omotenashi* dalam Perhotelan Jepang
 - 5. Hubungan Timbal Balik antara Staf dan Tamu

3.3 Bagian IMPLEMENTASI OMOTENASHI bagian *Housekeeping*:

- 1. Penerapan *Omotenashi* dalam *Room Service*
 - 2. *Ofuton Shiki*
 - 3. Teknik dalam *Housekeeping*

3.4 Bagian Penutup:

1. Daftar Pustaka
 2. Apa Kata Mereka?
 3. Tentang Penulis
 4. Harapan Penulis
- 4 Menentukan Platform Desain

Pada tahap perancangan media, penulis memilih *Heyzine* Flipbook sebagai platform penyajian booklet digital. *Heyzine* adalah sebuah platform *online* yang digunakan untuk membuat dan membagikan flipbook digital – yaitu buku digital interaktif yang bisa dibuka seperti buku cetak (dengan efek membalik halaman) Pemilihan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa *Heyzine* mampu mengubah file PDF menjadi bentuk majalah digital interaktif dengan tampilan yang menarik dan profesional. Selain mendukung tampilan halaman yang menyerupai buku cetak, *Heyzine* juga menyediakan fitur navigasi yang mudah, *zoom*, serta kemampuan untuk menyematkan tautan internal antarhalaman dan tautan eksternal ke sumber rujukan. Platform ini juga memungkinkan booklet untuk diakses secara *online* tanpa perlu diunduh, sehingga sangat cocok digunakan sebagai media pembelajaran yang fleksibel, responsif, dan mudah diakses melalui berbagai perangkat, baik komputer maupun ponsel. Dengan keunggulan tersebut, *Heyzine* dipilih untuk memastikan bahwa booklet digital ini tidak hanya fungsional dari segi isi, tetapi juga menarik secara visual dan nyaman digunakan oleh pembaca.

4.1.3 Draf Produk Awal

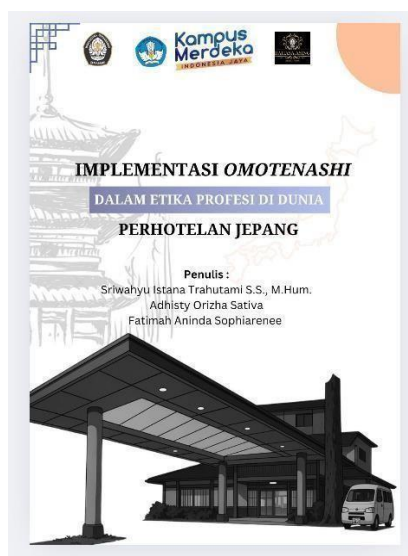
Pada tahap ini, penulis mengembangkan produk berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang telah dilakukan dengan desain khusus sesuai tema perhotelan. Pembuatan booklet digital ini dirancang dengan beberapa tahap seperti, pembuatan desain sampul, mengatur elemen-elemen isi seperti pemilihan warna, jenis dan ukuran font, ilustrasi serta gambar dengan menggunakan aplikasi Canva. Tahap selanjutnya yaitu menyusun isi konten yang akan dimuat dalam booklet sesuai dengan bab yang sudah dibagi sebelumnya di tahap perencanaan. Penulis bertanggung jawab dalam penyusunan bagian yang membahas mengenai departemen *Housekeeping*.

4.1.3.1 Rincian Halaman

1. Pembuatan Cover Depan

Halaman depan booklet digital menampilkan judul utama “Implementasi *Omotenashi* dalam Etika Profesi di Dunia Perhotelan Jepang”, yang menjadi fokus. Judul ini mencerminkan ruang lingkup pembahasan mengenai konsep *omotenashi*, yaitu bentuk pelayanan tulus khas Jepang, yang dikaji dalam konteks etika profesi di bidang perhotelan. Di bagian atas halaman terdapat deretan logo resmi institusi, meliputi Universitas Negeri Semarang, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, logo Kampus Merdeka, serta logo Program Studi Bahasa Asing yang menaungi penelitian ini. Penempatan logo-logo ini menandakan bahwa karya ilmiah ini disusun dalam kerangka akademik formal sebagai bagian dari pelaksanaan program pendidikan tinggi.

Visual latar belakang berupa ilustrasi pagoda Jepang memberikan nuansa khas budaya Jepang. Di bagian bawah halaman, terdapat gambar ilustratif sebuah bangunan *The Park Hotel Jodogahama* yang mewakili lingkungan dunia perhotelan. Desain sampul ini secara keseluruhan merepresentasikan perpaduan antara aspek akademis, budaya, dan profesionalisme dalam dunia perhotelan Jepang yang menjadi objek kajian.



Gambar 4.1 Gambar desain cover depan

2. Rincian Desain *Layout*

4.1.3.2 Format Desain *Layout*

Booklet dirancang dalam format (*portrait*) berukuran standar A4 digital, dengan pendekatan visual edukatif dan profesional. File final diekspor dalam bentuk PDF dan diubah ke flipbook interaktif menggunakan **Heyzine**.



Gambar 4.2 *Design Layout dalam bentuk Heyzine*

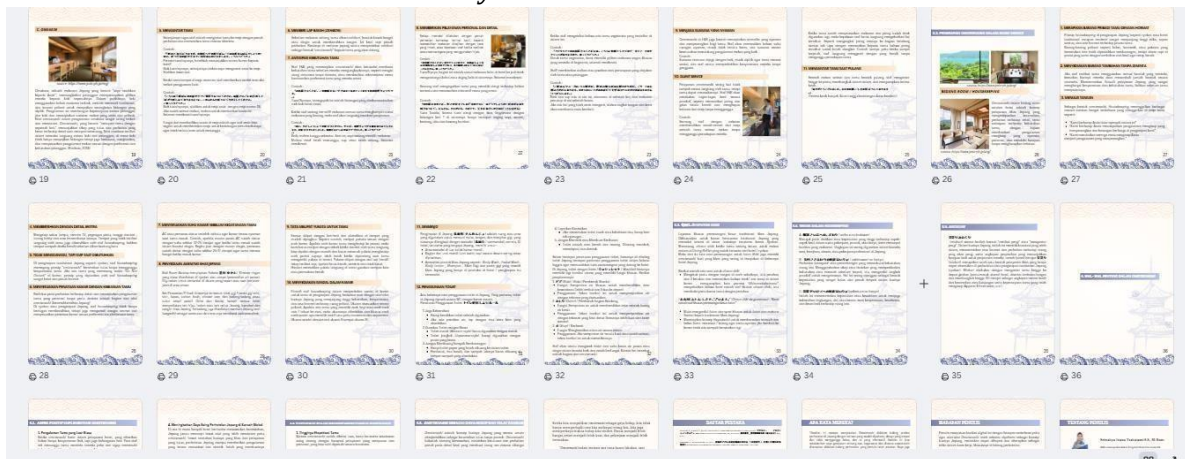
4.1.3.3 Desain Visual & Elemen Grafis

1. Warna dominan: Putih bersih sebagai latar, dipadukan dengan aksesoris warna lembut dan simbolik khas Jepang.
2. Font: Menggunakan font *sans-serif* yang konsisten dan ramah layar untuk memastikan keterbacaan.
3. Elemen desain: Terdapat ikon-ikon kecil, simbol budaya Jepang
4. Ilustrasi fungsional mendukung penjelasan konsep (misalnya urutan pelayanan, gesture sopan)

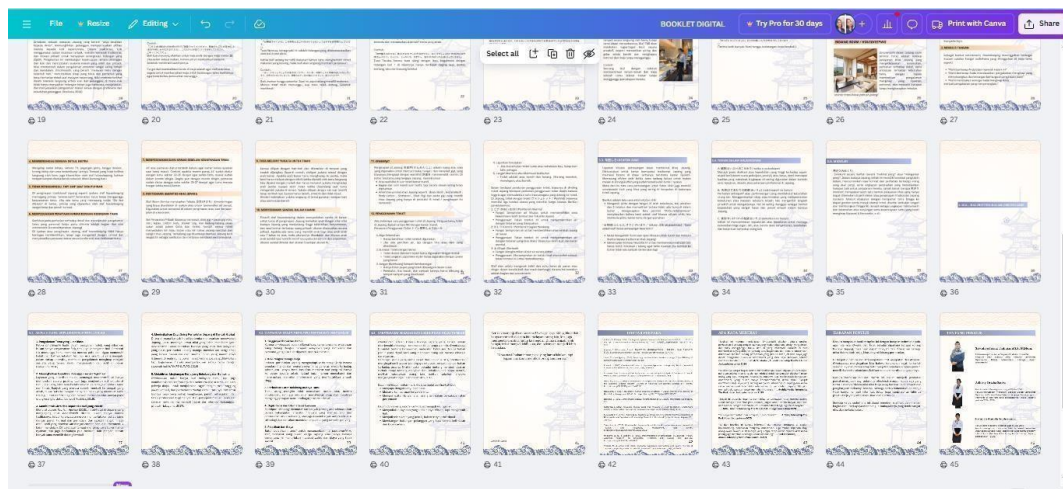


Gambar 4.3 *Bagian Definisi*

a. **Struktur Halaman dan *Layout* Konten**



Gambar 4.4 *Total halaman: 45 halaman*

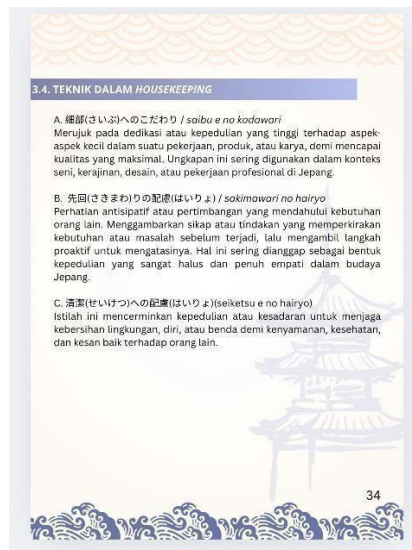


Gambar 4.5 *Layout konten halaman*

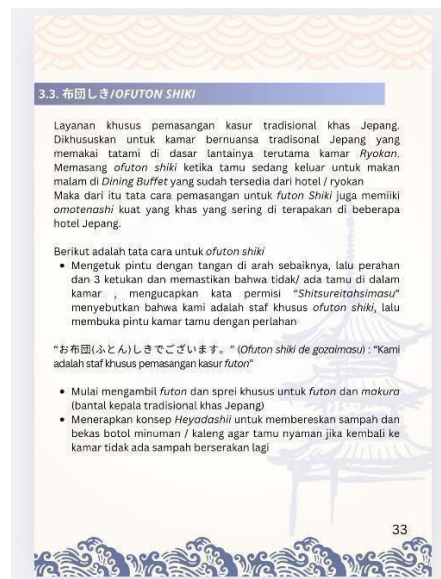
b. **Rincian Penjelasan Design Booklet bagian *Housekeeping***



Gambar 4.6 *Bagian penjelasan penerapan omotenashi dalam room service*



Gambar 4.7 Bagian penjelasan Teknik dalam housekeeping



Gambar 4.8 Bagian penjelasan Ofuton Shiki / お布団しき

c. Pembuatan Isi Konten Buku

Pembuatan isi konten dalam booklet digital ini diawali dengan proses identifikasi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa atau peserta magang di industri perhotelan Jepang, khususnya yang berkaitan dengan nilai-nilai

etika kerja dan budaya pelayanan khas Jepang yaitu *omotenashi*. Penulis mengumpulkan materi melalui studi literatur dari berbagai jurnal ilmiah, buku, dan referensi akademik yang relevan, serta berdasarkan pengalaman langsung selama menjalani internship di hotel Jepang.

Konten disusun secara tematis menjadi empat bab utama, dimulai dari teori dasar *omotenashi*, perbandingan dengan *Hospitality* barat, hingga praktik implementasinya dalam bidang *Housekeeping*. Penulis juga menyertakan contoh dalam bentuk narasi situasional, dialog Bahasa Jepang dan penjabaran oenggunaan Bahasa sopan (*keigo*) agar pembaca tidak hanya memahami konsep secara teoritis tetapi juga mampu menerapkannya dalam konteks kerja nyata. Materi disusun menggunakan Bahasa yang komunikatif dan mudah dipahami dan relevansi dengan kebutuhan lapangan. Terdapat topik yang memuat penjelasan rinci tentang prosedur kerja sebagai *Room Service / Housekeeping* yang disusun secara berurutan sehingga mahasiswa mampu menjalankan tugas di departemen *Housekeeping* selama masa *internship*. Selain itu, setiap bab diperkuat dengan ilustrasi, studi kasus, serta masukan dari pengalaman *Internship* penulis yang menjadikan isi konten edukatif juga aplikatif an kontekstual sesuai dengan realitas kerja di perhotelan Jepang. Kemudian terdapat dialog percakapan dengan berbagai situasi yang mungkin dialami mahasiswa selama masa *internship* untuk membantu mahasiswa memahami dan berlatih percakapan dengan bahasa yang sopan sehingga mahasiswa lebih percaya diri ketika berkomunikasi dengan para tamu.

4.1.4 Uji Coba Lapangan Awal

Setelah booklet digital “Implementashi *Omotenashi* dalam etika profesi di dunia perhotelan Jepang” terbentuk secara menyeluruh, produk ini akan melalui proses uji kelayakan melalui diskusi dengan para ahli untuk mendapatkan penilaian kelayakannya secara menyeluruh dan pertimbangan yang matang. Pada tahap ini penulis melakukan validasi bersama dosen pembimbing, Ibu Sriwahyu Istana Trahutami S.S., M.Hum sebagai validator untuk mengevaluasi aspek desain dan materi produk. Berdasarkan hasil penilaian validasi terhadap aspek desain, secara keseluruhan booklet digital “Implementashi *Omotenashi* dalam etika profesi di dunia perhotelan Jepang” dinilai layak digunakan untuk pembelajaran mahasiswa

internship d bidang perhotelan. Namun, penulis juga menerima beberapa saran untuk revisi pada bagian tertentu yaitu, merapihkan bagian bagian halaman daftar isi, membenaran isi materi di setiap judul sub bab, serta menambahkan tentang penulis dan harapan penulis. Berikut ini hasil penilaian form validasi pada aspek desain oleh dosen pembimbing:

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI
DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Sriwahyu Istana Trahutami S.S., M.Hum.
NIP : 197401032000122001
Program Studi : Bahasa Asing Terapan

Menyatakan bahwa proyek tugas akhir atas nama mahasiswa :

Nama : Fatimah Aninda Sophiarencé
NIM : 40020521650048
Program Studi : Bahasa Asing Terapan
Judul Proyek : Implementasi Omotenushi dalam Etika Profesi di Dunia Perhotelan Jepang

Setelah dilakukan penilaian atas proyek tersebut dapat dinyatakan bahwa:

☐	Layak digunakan tanpa revisi
☒	Layak digunakan dengan revisi sesuai aturan
☐	Tidak Layak

Demikian surat validasi dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 23 Mei 2025
Validator
[Signature]
Sriwahyu Istana Trahutami S.S., M.Hum.
NIP. 197401032000122001

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI
DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Sriwahyu Istana Trahutami S.S., M.Hum.
NIP : 197401032000122001
Program Studi : Bahasa Asing Terapan

Menyatakan bahwa proyek tugas akhir atas nama mahasiswa :

Nama : Adhistry Orzha Sativa
NIM : 40020521650071
Program Studi : Bahasa Asing Terapan
Judul TA : Peningkatan Kualitas Pelayanan *FnB Service* di Hotel Jepang Melalui Program *Internship* di *The Park Jodogahana* dengan Media *Booklet Digital*

Setelah dilakukan penilaian atas proyek tersebut dapat dinyatakan bahwa:

☐	Layak digunakan tanpa revisi
☒	Layak digunakan dengan revisi sesuai aturan
☐	Tidak Layak

Demikian surat validasi dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

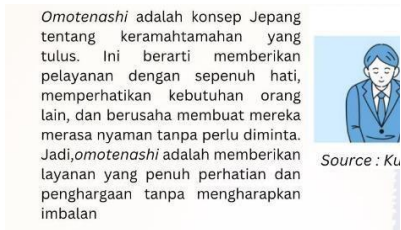
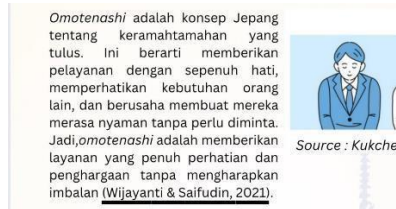
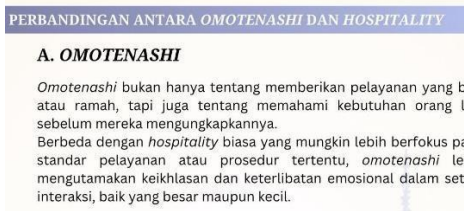
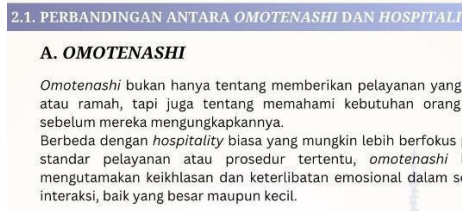
Semarang, 23 Mei 2025
Validator
[Signature]
Sriwahyu Istana Trahutami S.S., M.Hum.
NIP. 197401032000122001

Gambar 4.9 Form Validasi pada Aspek Desain oleh Dosen Pembimbing

4.1.5 Revisi Hasil Uji Coba

Hasil uji validasi yang sudah dilakukan oleh dosen pembimbing selaku validator pada aspek desain sebagai validator pada aspek bahasa dan isi konten pada tahap sebelumnya, terdapat beberapa revisi pada desain dan perbaikan bahasa Jepang. Perubahan pada aspek desain tersebut mencakup penambahan logo prodi,kampus merdeka,perubahan sub bab, penambahan bagian harapan penulis dan tentang penulis. Hasil perbaikan desain yang telah di revisi sebagai berikut:

Tabel 4.1 Revisi Desain Oleh Validator

No	Desain Awal	Desain Revisi
1	Tidak terdapat logo prodi Bahasa Asing Menambahkan Terapan dan Kampus Merdeka pada Asing Terapan dan logo Kampus halaman cover depan. 	logo prodi Bahasa Merdeka pada halaman cover depan. 
2	Tidak melampirkan kutipan sebagai sumber referensi di paragraf. 	Melampirkan kutipan sebagai sumber referensi di paragraf. 
3	Tidak mencamtumkan penomoran sub-bab di beberapa judul 	Mencamtumkan penomoroan di setiap sub-bab agar memudahkan para pembaca sebagai tanda dari setiap judul. 

4	Tidak terdapat dokumentasi sebagai unsur estetika halaman	mbahkan dokuemntasi sebagai unsur estetika halaman
---	---	--

A. (美しい盛り付け – UTSUKUSHII MORITSUKE) Estetika bukan hanya soal rasa, tapi juga tentang penampilan makanan di atas piring. Dalam budaya Jepang, "mata juga ikut makan" (目で食べる – <i>me de toberu</i>), artinya makanan harus enak secara visual juga. Ciri-ciri estetika penyajian ala Jepang: • Warna dan komposisi seimbang, seperti kombinasi warna hijau (sayur), merah (ikan/tomat), putih (nasi/tofu), dan kuning (telur). • Penataan yang bersih dan rapi, tidak asal taruh. • Menggunakan wadah atau piring tradisional yang sesuai jenis makanannya, seperti mangkuk keramik, nampan kayu, atau piring bertekstur alami. • Hiasan alami, seperti daun <i>shiso</i>, bunga kecil, atau parutan lobak yang disusun dengan indah.	A. (美しい盛り付け – UTSUKUSHII MORITSUKE) Estetika bukan hanya soal rasa, tapi juga tentang penampilan makanan di atas piring. Dalam budaya Jepang, "mata juga ikut makan" (目で食べる – <i>me de toberu</i>), artinya makanan harus enak secara visual juga.  Ciri-ciri estetika penyajian ala Jepang: • Warna dan komposisi seimbang, seperti kombinasi warna hijau (sayur), merah (ikan/tomat), putih (nasi/tofu), dan kuning (telur). • Penataan yang bersih dan rapi, tidak asal taruh. • Menggunakan wadah atau piring tradisional yang sesuai jenis makanannya, seperti mangkuk keramik, nampan kayu, atau piring bertekstur alami. • Hiasan alami, seperti daun <i>shiso</i>, bunga kecil, atau parutan lobak yang disusun dengan indah. 
---	--

5	Tidak terdapat profil penulis pada bagian penutup	Menambahkan profil penulis Di bagian penutup
---	---	--

4.1.6 Uji Coba Pelaksanaan Lapangan

Uji coba pelaksanaan lapangan pada booklet digital “Implementasi *Omotenashi* dalam Etika Profesi di Dunia Perhotelan Jepang” dilakukan dengan cara pengisian kuesioner melalui *Google Form* yang berisi dua puluh pertanyaan pilihan ganda dan dua pertanyaan terbuka.

Selanjutnya, *form* kuesioner diajukan kepada responden yang memiliki latar belakang terkait booklet digital “Implementasi *Omotenashi* dalam Etika Profesi di Dunia Perhotelan Jepang” yaitu, mahasiswa yang belum pernah/ akan *internship*, mahasiswa yang sudah melakukan *internship*, serta staf yang berpengalaman di bidang perhotelan. Jumlah total responden yang dipilih untuk pengisian kuesioner sebanyak 30 responden. *Form* kuesioner tersebut dibagikan melalui *personal chat* di media sosial berupa *link form* kuesioner dan juga dibagikan *link e-book* sebagai informasi tambahan sehingga responden dapat memahami tentang topik yang sedang dibahas. Penulis mengumpulkan penilaian dari responden dari tanggal 1 hingga 7 Juni 2025, dan berhasil mendapatkan responden dengan jumlah yang sudah ditentukan yaitu 30 responden. Berikut ini adalah hasil data responden yang berhasil dikumpulkan.

Tabel 4.1 *Tabel Hasil Data Responden*

No	Kategori	Program Studi/Pengalaman Kerja	Jumlah Responden
1	Mahasiswa Akan <i>Internship</i>		15
2	Mahasiswa Sedang <i>Internship</i>	Bahasa Jepang	10
3	Mahasiswa Sudah <i>Internship</i>	Bahasa Jepang	5
Total Responden			30

Selanjutnya yaitu mengukur hasil penilaian dari ke-30 responden dengan menggunakan skala *Likert* untuk memudahkan peneliti dalam mengukur interval setiap pernyataan pada setiap indikator. Skala *Likert* ini telah di modifikasi sesuai dengan pilhan jawaban yang ada di kuesioner dengan rentang 1 sampai 4 dan banyak kelas interval yang ditentukan sebanyak 4 maka diperoleh perhitungan panjang kelas interval sebagai berikut:

$$\text{Panjang Kelas (P)} = \frac{4 - 1}{4}$$

Setelah diperoleh panjang kelas interval yaitu 0,75 dan dimulai dengan nilai/skor terkecil yaitu 1,00 dan tiap skalanya ditambah dengan 0,75 untuk dikategorisasikan maka hasil interval yang diperoleh pada skala Likert dapat dilihat pada tabel di bawah:

Setelah diperoleh panjang kelas interval yaitu 0,75 dan dimulai dengan nilai/skor terkecil yaitu 1,00 dan tiap skalanya ditambah dengan 0,75 untuk dikategorisasikan maka hasil interval yang diperoleh pada skala Likert dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2 *Modifikasi Nilai/Skor Interval pada Skala Likert*

No	Kriteria	Nilai/Skor	Interval
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,00-1,75
2	Tidak Setuju	2	1,75-2,5
3	Setuju	3	2,5-3,25
3	Sangat Setuju	4	3,25-4,00

Perhitungan untuk mencari interval dapat digunakan dengan menggunakan rumus berikut:

4.1 **Interval = Total Skor / Total Responden**

Dalam tahap ini terdapat dua aspek yang harus diperhatikan, yaitu aspek desain dan aspek isi konten. penulis mengolah jawaban pada form kuesioner uji coba produk booklet digital “Implementasi *Omotenashi* Dalam Etika PROFESI Di

Dunia Perhotelan Jepang” yang telah diisi oleh responden dengan menggunakan skala Likert untuk mendapatkan hasil interval. Dua puluh pertanyaan dalam form kuesioner beserta hasil interval disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Hasil Interval

No	Pernyataan	Interval
Aspek Materi		
1	Apakah isi pemaparan mengenai konsep Omotenashi / Hospitality dalam Booklet Digital ini sudah cukup jelas dan mudah dipahami?	3,80
2	Apakah contoh penerapan Hospitality dalam etika profesi perhotelan Jepang dijelaskan dengan baik?	3,76
3	Apakah tingkat kedalaman materi Hospitality yang disajikan dalam Booklet Digital ini mudah dimengerti?	3,73
4	Apakah Booklet Digital ini sangat bermanfaat untuk pemahaman anda tentang etika profesi perhotelan di Jepang?	3,76
5	Apakah anda merasa lebih siap untuk menerapkan konsep Omotenashi dalam pekerjaan atau studi Anda setelah membaca Booklet Digital ini?	3,83
6	Apakah anda setuju jika Booklet Digital ini menghubungkan nilai Hospitality dengan sikap profesional di dunia kerja?	3,76
7	Apakah Booklet Digital ini sudah membantu dalam meningkatkan pemahaman tentang etika kerja ala Hospitality di sektor perhotelan?	3,83
8	Apakah anda setuju jika Booklet Digital ini menambah wawasan baru bagi Anda tentang budaya kerja Jepang ataupun Hospitaity ?	3,70

9	Apakah anda setuju poin poin penting dari isi Booklet Digital ini mudah diingat ?	3,60
10	Apakah anda setuju Booklet Digital ini sudah baik untuk mengajak para pembaca dalam menerapkan nilai Hospitality dalam dunia kerja perhotelan?	3,80
Aspek Desain		
1	Apakah penggunaan gambar dalam Booklet Digital ini sudah cukup membantu memahami isi?	3,83
2	Apakah penilaian anda terhadap visual Booklet Digital ini secara keseluruhan sudah membuat anda tertarik?	3,60
3	Apakah pemilihan warna, font, dan layout sudah mendukung kenyamanan membaca?	3,70
4	Apakah gambar yang digunakan dalam Booklet Digital ini sudah membantu memahami isi materi?	3,63
5	Apakah jenis dan ukuran font yang digunakan mudah untuk dibaca?	3,66
6	Apakah (cover) sampul Booklet Digital ini sudah menarik menurut anda ?	3,66
7	Apakah kombinasi warna yang digunakan dalam Booklet Digital ini sudah serasi?	3,76
8	Apakah penyusunan konten Booklet Digital secara visual ini membantu pemahaman materinya?	3,76
9	Apakah Booklet Digital ini memiliki gaya visual yang sesuai untuk topik profesionalisme dan etika kerja?	3,70

10	Jika anda melihat e-booklet ini untuk pertama kali, apakah anda setuju tampilannya membuat anda tertarik untuk membacanya?	3,66
----	--	------

Berdasarkan hasil interval diatas, dapat disimpulkan bahwa pada aspek desain dan tampilan buku termasuk penyajian gambar, ilustrasi, pemilihan warna, tata letak dan desain visual serta struktur penyusunan bab dan sub bab pada booklet digital “Implementasi *Omotenashi* Dalam Etika Profesi Di Dunia Perhotelan Jepang” dinilai membantu pembaca dalam memahami materi atau konten serta membuat pembaca merasa nyaman saat membaca. Hal ini dibuktikan dengan nilai interval masing-masing sebesar 3.63-3.83. Pada aspek isi konten dalam buku, seperti penyajian materi dan informasi mengenai prosedur Teknik *Room Service* / *Housekeeping* serta contoh percakapan dengan berbagai situasi dapat bermanfaat dan mahasiswa *internship* dalam memahami alur kerja dan menjalankan tugas di lapangan serta menangani permintaan atau keluhan dari tamu. Secara keseluruhan buku ini dinilai efektif sebagai bahan pembelajaran dalam mempersiapkan mahasiswa melakukan *internship* departemen *Housekeeping* Perhotelan Jepang . Hal ini dibuktikan dengan mendapatkan nilai interval sebesar 3.71.

Selanjutnya saran dan masukan dari pertanyaan terbuka pada kuesioner uji coba produk, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tanggapan yang diberikan oleh responden mengenai desain dan isi konten dalam booklet digital “Implementasi *Omotenashi* dalam Etika Profesi Di Dunia Perhotelan Jepang” sudah cukup baik, menarik serta informasi mengenai *jobdesk* di perhotelan sudah cukup lengkap. Namun, terdapat beberapa perbaikan dari saran dan masukan yang diberikan oleh responden terkait penambahan *Furigana* (ふりがな) yaitu huruf kecil berjenis kana (hiragana atau katakana) yang ditulis di atas atau di samping kanji untuk menunjukkan cara baca kanji agar kalimat atau dialog Bahasa Jepang yang telah dicantumkan di booklet digital bisa lebih mudah dipahami pembaca. Pada hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa booklet digital “Implementasi *Omotenashi* dalam etika profesi di dunia perhotelan Jepang” efektif sebagai bahan

pembelajaran untuk mempersiapkan mahasiswa yang akan melakukan internship khususnya di bidang perhotelan.

4.1.7 Revisi Produk Akhir

Dari hasil uji coba produk yang dilakukan dengan menyebarkan *link* kuesioner ke 30 responden, penulis menerima beberapa saran dan masukan yang perlu diperbaiki dan melengkapi beberapa bagian. Penulis terlebih dahulu akan mengidentifikasi saran dan masukan yang harus diikuti dalam pengkajian produk akhir sebelum produk akhir direvisi. Selanjutnya, penulis terlebih dahulu melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing untuk memastikan bahwa produk yang dibuat sudah sesuai dengan aspek dan tujuan produksi buklet digital. Setelah disetujui oleh dosen pembimbing, penulis dapat melanjutkan ke tahap revisi produk akhir sebagai berikut:

Tabel 4.6 Revisi Produk Akhir-Daftar Isi

Sebelum Revisi

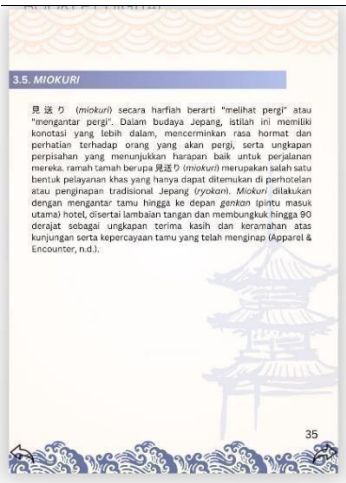
DAFTAR ISI	
1. PENDAHULUAN.....	3
1.1. Definisi <i>Omotenashi</i>	4
1.2. Definisi Etika Profesi.....	
1.3. Etika Profesi di Industri Perhotelan.....	
2. CIRI KHAS <i>HOSPITALITY</i> DI JEPANG.....	6
2.1. Perbandingan <i>Omotenashi</i> dan <i>Hospitality</i>	7
2.2. Elemen Khusus dalam <i>Omotenashi</i>	8
2.3. Persamaan <i>Omotenashi</i> dan <i>Hospitality</i>	10
2.4. Unsur-unsur <i>Omotenashi</i> dalam Perhotelan Jepang.....	11
2.5. Hubungan Timbal Balik antara Staf dan Tamu.....	13
3. IMPLEMENTASI <i>OMOTENASHI</i>	14
3.1. Penerapan <i>Omotenashi</i> dalam <i>F&B Service</i>	15
3.2. Penerapan <i>Omotenashi</i> dalam <i>Room Service</i>	26
3.3. <i>Ofuton Shiki</i>	33
3.4. Teknik dalam <i>Housekeeping</i>	34
3.5. <i>Mikuri</i>	35
4. HAL - HAL PENTING <i>OMOTENASHI</i>	36
4.1. Aspek Positif Implementasi <i>Omotenashi</i>	37
4.2. Tantangan Implementasi <i>Omotenashi</i>	39
4.3. <i>Omotenashi</i> sebagai Gaya Hidup dan Nilai Tambah.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
	45

Sesudah Revisi

DAFTAR ISI	
1. PENDAHULUAN.....	3
1.1. Definisi <i>Omotenashi</i>	4
1.2. Definisi Etika Profesi.....	
1.3. Etika Profesi di Industri Perhotelan.....	
2. CIRI KHAS <i>HOSPITALITY</i> DI JEPANG.....	6
2.1. Perbandingan <i>Omotenashi</i> dan <i>Hospitality</i>	7
2.2. Elemen Khusus dalam <i>Omotenashi</i>	8
2.3. Persamaan <i>Omotenashi</i> dan <i>Hospitality</i>	10
2.4. Unsur-unsur <i>Omotenashi</i> dalam Perhotelan Jepang.....	11
2.5. Hubungan Timbal Balik antara Staf dan Tamu.....	13
3. IMPLEMENTASI <i>OMOTENASHI</i>	14
3.1. Penerapan <i>Omotenashi</i> dalam <i>F&B Service</i>	15
3.2. Penerapan <i>Omotenashi</i> dalam <i>Room Service</i>	26
3.3. <i>Ofuton Shiki</i>	33
3.4. Teknik dalam <i>Housekeeping</i>	34
3.5. <i>Mikuri</i>	35
4. HAL - HAL PENTING <i>OMOTENASHI</i>	36
4.1. Aspek Positif Implementasi <i>Omotenashi</i>	37
4.2. Tantangan Implementasi <i>Omotenashi</i>	39
4.3. <i>Omotenashi</i> sebagai Gaya Hidup dan Nilai Tambah.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
APA KATA MEREKA?.....	43
HARAPAN PENULIS.....	44
TENTANG PENULIS.....	45

Terdapat beberapa masukan dari dosen pembimbing mengenai perubahan daftar isi yaitu penambahan Halaman testimoni pembaca di bagian “Apa Kata Mereka?” dan bagian “Harapan Penulis” dan “Tentang Penulis”.

Tabel 4.7 Revisi Produk Akhir-Tata Letak

Sebelum Revisi	Sesudah Revisi
	

Selain itu, terdapat pula responden yang memberikan masukan terkait terhadap penambahan ilustrasi agar pembaca merasa lebih nyaman dan tidak mudah bosan saat membaca. Oleh karena itu penulis menambahkan ornament nuansa ilustrasi dari ilustrator Jepang dari website animasi <https://www.irasutoya.com/>

4.1.8 Desiminasi dan Implementasi (*Desseminating and Implementing*)

Setelah penulis menyelesaikan revisi hingga produk dinyatakan layak untuk dipublikasikan. Buku ini akan didaftarkan hak cipta di lembaga resmi pemerintah yaitu Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) melalui universitas untuk mendapatkan pengakuan legal atas produk yang dihasilkan serta melindungi Booklet Digital “Implementasi *Omotenashi* Dalam Etika Profesi Di Dunia Perhotelan Jepang” atas klaim dari pihak lain yang mengaku sebagai pemilik atas karya tersebut. Selanjutnya akan dilakukan tahap desiminasi dengan mengirimkan tautan *e-book* dalam platform *Heyzine* melalui media sosial kepada

mahasiswa baik yang sudah mengikuti program internship atau mahasiswa yang akan mengikuti program *internship* di perhotelan.

Penyebaran/distribusi dan peluncuran/penerapan produk akhir. penulis mendistribusikan produk akhir yang telah dikembangkan secara terbatas melalui produksi. kemudian penulis memperkenalkan produk akhir kepada pembimbing dan penguji, serta menyerahkan laporan akhir yang telah disusun. Pada implementasinya booklet digital akan dijadikan tautan dan di distribusikan melalui Lembaga Pelatihan Kerja untuk pembekalan yang diharapkan produk yang telah dibuat oleh penulis dapat digunakan oleh mahasiswa untuk mempersiapkan diri ketika melaksanakan *internship* ke Jepang

Pada tahap implementasi penulis, akan memperkenalkan dan mengaplikasikan buku kepada target pengguna sebagai bahan ajar guna membantu mahasiswa mempersiapkan diri sebelum menjalankan program *internship* di perhotelan khususnya departemen *housekeeping*. Selain itu penulis juga akan mempresentasikan produk akhir pada saat sidang skripsi untuk menunjukkan hasil pengembangan produk kepada dosen pembimbing dan penguji.

4.2 Pembahasan

Booklet digital berjudul “Implementasi *Omotenashi* dalam Etika Profesi di Dunia Perhotelan Jepang” disusun sebagai media pembelajaran bagi mahasiswa magang, khususnya dalam bidang perhotelan Jepang. Isi booklet ini menggambarkan secara praktis penerapan nilai-nilai *omotenashi* yang berfokus pada pelayanan tulus tanpa pamrih, perhatian terhadap detail, serta kemampuan mengantisipasi kebutuhan tamu. Booklet menjelaskan implementasi *omotenashi* di bidang hingga *Housekeeping* melalui contoh bahasa sopan, sikap staf hotel, dan tindakan-tindakan kecil yang berdampak besar pada kenyamanan tamu. Produk ini tidak hanya bersifat informatif tetapi juga aplikatif karena disusun berdasarkan pengalaman langsung saat *internship* di Jepang.

Dengan desain sederhana dan bahasa yang mudah dipahami, booklet ini dapat menjadi panduan yang bermanfaat bagi mahasiswa maupun staf hotel dalam memahami dan menerapkan budaya kerja yang penuh empati, dan profesionalisme ala Jepang. Isi booklet mencakup penerapan *omotenashi* di berbagai divisi hotel

seperti *F&B Service* dan *Housekeeping*, lengkap dengan contoh dialog sopan dalam bahasa Jepang serta sikap kerja yang mencerminkan profesionalisme dan empati. Desain yang sederhana dan konten yang mudah dipahami menjadikan booklet ini sebagai media belajar yang efektif, sekaligus mendukung pemahaman budaya kerja Jepang secara langsung dari pengalaman penulis saat menjalani internship. Booklet digital berjudul “Implementasi *Omotenashi* dalam Etika Profesi di Dunia Perhotelan Jepang” disusun sebagai media pembelajaran sekaligus panduan praktis untuk mahasiswa magang di bidang perhotelan Jepang. Isi dari booklet ini menjelaskan secara rinci konsep *omotenashi*, yaitu pelayanan tulus, tanpa pamrih, dan penuh empati yang menjadi ciri khas budaya kerja di Jepang. Nilai-nilai tersebut diterapkan dalam berbagai divisi hotel, seperti *F&B Service*, *Housekeeping*, hingga *ofuton shiki* dan *miokuri*, disertai dengan contoh penggunaan bahasa sopan (*keigo*) dalam situasi kerja nyata. Booklet ini disusun berdasarkan pengalaman langsung penulis saat mengikuti program internship di *The Park Hotel Jodogahama*, Jepang. Observasi lapangan menjadi dasar utama dalam penyusunan konten, sehingga informasi yang disampaikan bersifat aplikatif dan realistis. Oleh karena itu, penulis memunculkan pemikiran untuk melakukan pengembangan media pembelajaran booklet digital mengenai implementasi *Omotenashi* terutama dalam bidang *Housekeeping* yang berisikan 45 halaman.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, Penelitian mengenai nilai *omotenashi* telah banyak dilakukan sebelumnya dalam berbagai konteks. Salah satu penelitian terdahulu yang menjadi dasar penting bagi penelitian ini adalah kajian yang berjudul “*Cultural Shock Experienced by UNITOMO Students in Japan*” yang dipresentasikan pada *International Conference on Japanese Language Education, Literature, and Culture* di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung pada tahun 2018. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa mahasiswa Universitas Dr. Soetomo (UNITOMO) yang mengikuti program magang di Jepang mengalami culture shock, terutama dalam hal perbedaan sistem kerja dan etika profesional yang berlaku di lingkungan kerja Jepang. Selain itu, penelitian lain yang relevan adalah kajian literatur berjudul “*Spirit of Omotenashi in Chanoyu for Japanese Companies*” yang disampaikan dalam seminar nasional di Universitas Negeri

Surabaya pada tahun yang sama. Penelitian ini menyoroti nilai-nilai *omotenashi* yang berasal dari budaya upacara minum teh (*chanoyu*) dan bagaimana nilai tersebut diadopsi oleh perusahaan-perusahaan Jepang sebagai bagian dari budaya kerja mereka.

Penelitian lapangan juga telah dilakukan oleh tim yang sama melalui studi berjudul “*Omotenashi in the Work Culture of Japanese Companies in Indonesia*” yang dipresentasikan dalam *Asian Conference on Humanities, Industry, and Technology for Society* pada tahun 2019. Studi ini dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi terhadap perusahaan di sektor pariwisata yang mengadopsi model kerja Jepang, dan menemukan bahwa nilai *omotenashi* tercermin dalam aspek penampilan, perilaku, dan penggunaan bahasa oleh karyawan. Namun, studi tersebut juga mencatat bahwa pelatihan bahasa Jepang masih kurang diperhatikan oleh pihak manajemen. Berangkat dari hasil-hasil penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi celah (*research gap*) dengan menekankan pada bagaimana mahasiswa magang Indonesia mengimplementasikan dan memaknai nilai *omotenashi* di lingkungan kerja nyata di hotel dan *ryokan* di Jepang. Fokus penelitian ini tidak hanya terletak pada penerapan nilai-nilai budaya oleh institusi Jepang, tetapi juga dari sudut pandang pengalaman langsung mahasiswa dalam menghadapi tantangan bahasa, komunikasi, dan adaptasi budaya.

Pengembangan booklet digital bertema “Implementasi *Omotenashi* dalam Etika Profesi di Dunia Perhotelan Jepang” dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis. Langkah pertama adalah identifikasi kebutuhan, yakni dengan mengamati permasalahan mahasiswa yang hendak mengikuti program *internship* di Jepang, khususnya di bidang perhotelan. Ditemukan bahwa masih banyak calon peserta magang yang belum memahami konsep *Omotenashi* dan penerapannya dalam etika kerja profesional. Oleh karena itu, diperlukan sebuah media pembelajaran yang informatif, aplikatif, dan mudah dipahami.

Selanjutnya, dilakukan studi literatur dan pengumpulan data lapangan, termasuk melalui pengalaman langsung penulis saat menjalani *internship* di *The Park Hotel Jodogahama*. Informasi yang diperoleh menjadi dasar dalam menyusun

konten booklet. Setelah itu, dilakukan perancangan struktur isi booklet, dimulai dari pendahuluan, konsep dasar *omotenashi* dan etika profesi, ciri khas *hospitality* Jepang, hingga implementasinya dalam bidang *Food and Beverage Service* serta *Housekeeping*. Di dalamnya juga dicantumkan contoh penggunaan bahasa Jepang formal (*keigo*), serta teknik khas Jepang seperti *ofuton shiki* dan *miokuri*.

Tahapan berikutnya adalah penyusunan naskah dan visualisasi konten. Materi disusun secara komunikatif dengan dukungan ilustrasi dan layout yang sederhana namun estetik. Proses desain dilakukan menggunakan platform digital, agar hasil akhir booklet dapat diakses dalam format PDF atau *e-book*. Setelah versi awal selesai, produk diuji cobakan kepada mahasiswa yang sedang menjalani atau bersiap untuk magang ke Jepang. Masukan dari pengguna awal digunakan untuk melakukan revisi, baik dari segi isi maupun tampilan.

Tahap akhir adalah finalisasi produk dan penyebaran booklet digital. Produk yang telah disempurnakan kemudian disebarkan melalui media digital sebagai media pembelajaran mandiri maupun sebagai panduan resmi bagi LPK atau institusi pendidikan terkait. Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, diharapkan booklet ini dapat menjadi media edukasi yang relevan, membantu mahasiswa memahami dan mengimplementasikan nilai *Omotenashi* secara profesional selama internship di industri perhotelan Jepang.