



**MEDIA BOOKLET DIGITAL SEBAGAI INOVASI  
PEMBELAJARAN *F&B SERVICE* DI INDUSTRI  
PERHOTELAN JEPANG**

「日本のホスピタリティ業界における*F&B* サービス学習におけるイノベーションとしてのデジタルブックレットメディア。」

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Terapan Program Studi STr. Bahasa Asing Terapan  
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang  
Oleh :

**Adhisty Orizha Sativa**

**40020521650071**

**PROGRAM STUDI BAHASA ASING TERAPAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

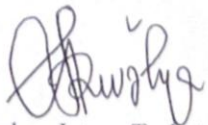
NAMA : Adhisty Orizha Sativa  
NIM : 40020521650071  
PROGRAM STUDI : STr. BAHASA ASING TERAPAN  
JUDUL TUGAS AKHIR : Media Booklet Digital sebagai Inovasi Pembelajaran  
F&B Service di Industri Perhotelan Jepang

**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  | : Althaf 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 PERSETUJUAN**

**TUGAS AKHIR**

**Media Booklet Digital Sebagai Inovasi Pembelajaran F&B Service di Industri  
Perhotelan Jepang**

Oleh :

**ADHISTY ORIZHA SATIVA**

**40020521650071**

Semarang, 21 Juli 2025

**Disetujui oleh,**

Dosen Pembimbing



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

NIP. 197401032000122001

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Adhisty Orizha Sativa

NIM : 40020521650071

Program Studi : STr. Bahasa Asing Terapan

Judul Tugas Akhir : Media Booklet Digital Sebagai Inovasi Pembelajaran  
F&B Service di Industri Perhotelan Jepang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/ tugas akhir yang ditulis ini tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi oleh pimpinan fakultas.

Semarang, 21 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Adhisty Orizha Sativa

NIM.40020521650071

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “*Media Booklet Digital Sebagai Inovasi Pembelajaran F&B Service di Industri Perhotelan Jepang*” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Bahasa Asing Terapan.

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh pengalaman langsung penulis selama mengikuti program *internship* di salah satu hotel di Jepang, yaitu *The Park Jodogahama*. Melalui kegiatan tersebut, penulis banyak belajar tentang pentingnya etika kerja dan standar pelayanan yang tinggi, khususnya dalam bidang *Food and Beverage Service*.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tidak akan mampu menyelesaikannya tanpa adanya dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu melimpahkan nikmat serta rahmatNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan produk tugas akhir dan menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan lancar.
2. Teruntuk keluarga saya, Ayahanda Syahdan Safawi, mama tersayang ibunda Sri Hartini terimakasih untuk selalu berjuang dan tidak pernah terlihat lelah di depan anak-anaknya. Beliau memang belum sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik dan selalu mengupayakan yang terbaik untuk penulis hingga penulis mampu bertahan untuk menyelesaikan studinya sampai sarjana. Dan tak lupa kakak saya Deswindha Safani yang selalu mendengar keluh kesah, memberi motivasi serta menyemangati penulis hingga akhir.
3. Ibu Sriwahyu Istana Trahutami S.S., M.Hum. selaku ketua prodi D4 Bahasa Asing Terapan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro sekaligus dosen pembimbing.

4. Seluruh dosen pengajar di Program Studi D4 Bahasa Asing Terapan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis.
5. Kepada partner saya, Fatimah Aninda Sophiarenee yang bersama-sama menyelesaikan tugas akhir.
6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu sejak awal hingga berakhirnya pembuatan laporan ini.

Karena kebaikan semua pihak yang telah penulis sebutkan, maka penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kata-kata yang kurang berkenan dan dengan besar hati penulis bersedia menerima kritik maupun saran yang membangun dari seluruh pihak guna memperbaiki kesalahan yang ada.

Semarang, 21 Juli 2025



Adhisty Orizha Sativa

## ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat tema tentang Inovasi Pembelajaran *F&B Service* di Industri Perhotelan Jepang melalui pemanfaatan media pembelajaran berbentuk booklet *digital* dalam program *internship*. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah media pembelajaran berupa booklet *digital* berjudul “*Implementasi Omotenashi dalam Etika Profesi di Dunia Perhotelan Jepang*”.

Penelitian ini menggunakan metode *Research and Development (R&D)* dengan model pengembangan Borg and Gall yang disederhanakan menjadi delapan tahap. Proses pengembangan dimulai dari observasi partisipatif selama penulis menjalani program *internship* di departemen *F&B Service* dan *Housekeeping*. Hasil observasi menunjukkan bahwa peserta magang sering mengalami kesulitan memahami standar pelayanan, etika kerja, serta penggunaan bahasa Jepang formal dalam situasi kerja nyata. Oleh karena itu, booklet *digital* ini dirancang secara interaktif dengan memadukan teks, ilustrasi, dan ungkapan bahasa Jepang yang kontekstual.

Hasil uji coba kepada 30 responden yang terdiri dari calon, peserta aktif, dan alumni program magang menunjukkan respon sangat positif dengan rata-rata skor kelayakan 3,71 (kategori sangat baik). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa media booklet *digital* yang dikembangkan mampu menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik, serta memperkuat kesiapan peserta magang menghadapi dunia kerja global yang menuntut profesionalisme, ketulusan, dan kepekaan budaya tinggi.

**Kata Kunci:** *Omotenashi, Internship, F&B Service, Perhotelan Jepang, Booklet Digital, Research and Development (R&D).*

## DAFTAR ISI

|                                                              |                                     |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                      | <b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b> |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                                     | II                                  |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....                        | III                                 |
| KATA PENGANTAR.....                                          | IV                                  |
| ABSTRAK .....                                                | VI                                  |
| DAFTAR ISI .....                                             | VII                                 |
| DAFTAR GAMBAR .....                                          | x                                   |
| DAFTAR TABEL.....                                            | xi                                  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                        | XII                                 |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                       | 1                                   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                     | 1                                   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                    | 3                                   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                   | 3                                   |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                  | 4                                   |
| 1.5 Luaran Penelitian.....                                   | 5                                   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                                  | 6                                   |
| 2.1 Landasan Teori .....                                     | 6                                   |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan.....                                | 6                                   |
| 2.1.2 Industri Perhotelan Jepang.....                        | 8                                   |
| 2.1.3 Program <i>Internship</i> dalam Dunia Perhotelan ..... | 10                                  |
| 2.1.4 Media Booklet digital sebagai Media Pembelajaran ..... | 12                                  |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                               | 12                                  |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                               | 15                                  |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 3.1 Penelitian dan Pengembangan .....               | 15 |
| 3.2 Proses Metode Penelitian dan Pengembangan ..... | 15 |
| 3.2.1 Penelitian dan Pengumpulan Informasi .....    | 17 |
| 3.2.2 Perencanaan .....                             | 18 |
| 3.2.3 Pengembangan Bentuk Awal Produk.....          | 19 |
| 3.2.4 Uji Coba Lapangan Awal .....                  | 20 |
| 3.2.5 Revisi Hasil Uji Coba .....                   | 22 |
| 3.2.6 Uji Coba Pelaksanaan Lapangan .....           | 22 |
| 3.2.7 Revisi Akhir Produk .....                     | 24 |
| 3.2.8 Diseminasi dan Implementasi.....              | 25 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....                    | 27 |
| 4.1 Hasil .....                                     | 27 |
| 4.1.1 Penelitian dan Pengumpulan Informasi .....    | 27 |
| 4.1.2 Perencanaan .....                             | 29 |
| 4.1.3 Pengembangan Bentuk Awal Produk.....          | 32 |
| 4.1.4 Uji Coba Lapangan Awal .....                  | 38 |
| 4.1.5 Revisi Hasil Uji Coba .....                   | 39 |
| 4.1.6 Uji Coba Pelaksanaan Lapangan .....           | 40 |
| 4.1.7 Revisi Akhir Produk .....                     | 42 |
| 4.1.8 Diseminasi dan Implementasi.....              | 47 |
| 4.2 Pembahasan .....                                | 48 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                     | 52 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                 | 50 |
| 5.2 Saran.....                                      | 50 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 要旨 .....             | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 52 |
| LAMPIRAN .....       | 59 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Alur Research and Development oleh Borg dan Gall .....         | 16 |
| Gambar 3. 2 Alur Research and Development yang digunakan oleh penulis..... | 16 |
| Gambar 3. 3 Cara Perhitungan Rata-rata Nilai Produk.....                   | 23 |
| Gambar 4. 1 Penyusunan Materi Awal pada Booklet Digital .....              | 32 |
| Gambar 4. 2 Contoh Tata Letak dan Desain Departemen F&B Service.....       | 34 |
| Gambar 4. 3 Media yang digunakan untuk produk booklet digital .....        | 35 |
| Gambar 4. 4 Cover Booklet Digital .....                                    | 36 |
| Gambar 4. 5 Contoh Penggunaan Media Interaktif .....                       | 36 |
| Gambar 4. 6 Tautan yang digunakan oleh Penulis.....                        | 37 |
| Gambar 4. 7 Bagian sampul depan sebelum revisi .....                       | 39 |
| Gambar 4. 8 Bagian sampul depan setelah revisi .....                       | 39 |
| Gambar 4. 9 Font size kalimat bahasa Jepang sebelum revisi .....           | 40 |
| Gambar 4. 10 Font size kalimat bahasa Jepang setelah revisi .....          | 40 |
| Gambar 4. 11 Tentang penulis.....                                          | 40 |
| Gambar 4. 12 Font size sebelum revisi .....                                | 45 |
| Gambar 4. 13 Font size setelah revisi .....                                | 45 |
| Gambar 4. 14 Bagian sebelum adanya ilustrasi atau gambar.....              | 46 |
| Gambar 4. 15 Penambahan ilustrasi atau gambar .....                        | 46 |
| Gambar 4. 16 Sebelum penambahan opsi unduh versi PDF .....                 | 47 |
| Gambar 4. 17 Penambahan opsi unduh versi PDF .....                         | 47 |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Jadwal pelaksanaan .....                             | 19 |
| Tabel 3. 2 Rincian Anggaran .....                               | 19 |
| Tabel 3. 3 Daftar Pertanyaan Uji Validasi Produk .....          | 21 |
| Tabel 3. 4 Tabel Penilaian Skala Likert.....                    | 23 |
| Tabel 3. 5 Skala Likert oleh Sugiyono .....                     | 24 |
| Tabel 4. 1 Rincian revisi produk .....                          | 39 |
| Tabel 4. 2 Jumlah Responden Uji Coba Produk .....               | 41 |
| Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Dalam Skala Likert.....              | 42 |
| Tabel 4. 4 Kritik dan Saran dari Responden .....                | 43 |
| Tabel 4. 5 Font Size Sesudah dan Sebelum Revisi .....           | 45 |
| Tabel 4. 6 Penambahan ilustrasi atau gambar sesudah revisi..... | 45 |
| Tabel 4. 7 Penambahan booklet digital versi PDF .....           | 46 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Materi Departemen F&B Service .....           | 59 |
| Lampiran 2 Sampul Depan atau Cover Booklet Digital ..... | 59 |
| Lampiran 3 Halaman Booklet Terpilih .....                | 60 |
| Lampiran 4 Dokumentasi saat Internship .....             | 61 |
| Lampiran 5 Lembar Uji Validasi .....                     | 62 |
| Lampiran 6 Sertifikat Hak Cipta .....                    | 63 |
| Lampiran 7 Hasil Turnitin.....                           | 64 |