

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan Vokasi adalah jenjang pendidikan tinggi yang berfokus pada pengembangan kompetensi praktis untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan nasional. Sesuai dengan Pasal 16 Ayat (1) PP RI No. 52 Tahun 2016, Pendidikan Vokasi merupakan program Diploma yang dimaksudkan untuk memberikan kemampuan terapan khusus kepada peserta didik. Tujuannya adalah agar lulusan dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja dan membuka peluang usaha. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan praktis menjadi sangat penting. Dalam pelaksanaannya, pendidikan vokasi menerapkan komposisi dengan porsi praktik 60% dan teori 40% atau bahkan lebih ideal dengan rasio 70% praktik dan 30% teori (Sihombing, 2021). Menurut To & Lung (2020), pembelajaran praktis yang dilaksanakan dengan tepat memberikan manfaat. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa program magang mampu membekali mahasiswa dengan pemahaman kasus nyata di lapangan, kemampuan interpersonal, peningkatan kesadaran diri, pengenalan lingkungan kerja di bidang terkait, serta eksplorasi minat karir.

Program magang atau *internship* merupakan sebuah kegiatan pelatihan kerja dengan tujuan pendidikan yang memberikan mahasiswa pengalaman praktik dalam penerapan dan pengembangan keahlian dalam dunia industri selama periode waktu tertentu. Pembelajaran yang secara praktikal lebih berfokus pada kebutuhan industri saat ini dengan menerapkan pengetahuan dan teori – teori dalam perkuliahan menjadi alasan bagi perguruan tinggi yang mengharapkan mahasiswanya memiliki pengalaman nyata pada bidang yang ditekuni banyak melaksanakan program *internship* (Wijayanti & Poetranto, 2022). Pengalaman tersebut menjadi cara yang efektif dalam meningkatkan hard skill dan soft skill siswa serta dapat memberikan banyak dampak positif seperti mempersiapkan siswa menjadi pribadi yang lebih baik (Muthiarawaty & Setiana, 2022).

Kesuksesan program pelatihan industri sangat ditentukan oleh kesiapan semua pemangku kepentingan yang terlibat, yaitu mahasiswa, industri suatu bidang dan institusi pendidikan. Ketiga pihak ini menyadari nilai strategis dari program pelatihan tersebut. Bagi mahasiswa, program ini berfungsi sebagai jembatan transisi ke dunia profesional. Bagi industri, peserta pelatihan merupakan sumber daya potensial untuk rekrutmen di masa depan. Sementara bagi institusi pendidikan, program ini menjadi sarana efektif untuk menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap kerja. Oleh karena itu, kolaborasi antara lembaga pendidikan vokasi dan industri seperti perhotelan menjadi penting untuk memastikan pelaksanaan pelatihan industri yang efektif.

Salah satunya yaitu industri pariwisata dan perhotelan di Jepang dikenal sebagai salah satu yang terbaik di dunia, dengan standar pelayanan yang sangat tinggi. Namun, di Tengah persaingan global yang semakin ketat, hotel-hotel di Jepang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi ekspektasi pelanggan yang terus berkembang (Henderson, 2020). Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah melalui program *internship* yang tidak hanya memberikan pengalaman praktis bagi peserta tetapi juga membawa inovasi baru dalam pelayanan hotel.

The Park Hotel Jodogahama merupakan sebuah hotel berbasis alam di *Prefektur Iwate*, Jepang yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui program *internship*. Program ini dirancang untuk melatih calon profesional perhotelan sekaligus memperkenalkan pendekatan baru dalam meningkatkan kepuasan tamu (Kim & Kim, 2022). Namun, efektivitas program *internship* sering kali terkendala oleh kurangnya media pembelajaran yang interaktif dan mudah diakses oleh semua orang. Berdasarkan penelitian oleh Kazaz, Dilci, & Karadaş (2022) penggantian perangkat digital berbasis internet dalam kehidupan kita telah mempengaruhi aspek sosial dan pendidikan. Informasi kini dapat diakses dengan mudah melalui pencarian di berbagai basis data dan situs di internet. Penggunaan metode visual, audio serta berbagai cara lainnya untuk menyampaikan informasi menjadi lebih efektif berkat bantuan perangkat teknologi.

Dari sudut pandang ini, perkembangan teknologi tampak sangat positif. Booklet digital muncul sebagai solusi inovatif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta *internship*. Booklet digital tidak hanya memudahkan akses materi pelatihan tetapi juga dapat diperbaharui secara real time, memastikan bahwa peserta mendapatkan informasi terkini tentang standar pelayanan hotel.

Melalui pengimplementasian booklet digital dalam program *internship* di *The Park Jodogahama* diharapkan dapat terjadi peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan hotel. Peserta *internship* akan lebih memahami prosedur layanan, budaya kerja dan inovasi terbaru dalam industri perhotelan Jepang (Fujita, Tanaka, & Nakai, 2023). Selain itu, hotel juga akan mendapatkan manfaat dari segi efisiensi pelatihan dan kepuasan tamu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang didapat yaitu,

1. Bagaimana proses pembuatan media booklet digital sebagai media pendukung kualitas *F&B Service* berbasis nilai-nilai budaya kerja Jepang di *The Park Hotel Jodogahama*?
2. Bagaimana respon dari *stakeholders* terhadap penggunaan media booklet digital sebagai media pendukung kualitas *F&B Service* berbasis nilai-nilai budaya kerja Jepang di *The Park Hotel Jodogahama*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari projek ini adalah :

1. Mendeskripsikan bagaimana proses pembuatan media booklet digital yang sesuai untuk mendukung kualitas *F&B Service* berbasis nilai-nilai budaya kerja Jepang di *The Park Jodogahama*.
2. Mendeskripsikan respon dari *stakeholders* terhadap penggunaan media booklet digital sebagai media pendukung kualitas *F&B Service* berbasis nilai-nilai budaya kerja Jepang di *The Park Hotel Jodogahama*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan teori tentang cara meningkatkan pelayanan hotel, khususnya melalui pembelajaran langsung di tempat kerja serta penggunaan media *digital* sebagai alat bantu pembelajaran. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi penelitian lain yang berkaitan dengan bidang *hospitality* dan pendidikan vokasi.

2. Manfaat Praktis

a. Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat memberikan saran dalam menyusun program *internship* yang lebih efektif dengan memanfaatkan media booklet *digital* untuk membantu proses belajar mahasiswa di dunia kerja.

b. Industri Perhotelan

Penelitian ini menunjukkan pentingnya kerja sama antara dunia pendidikan dan industri perhotelan dalam meningkatkan kualitas layanan dan sumber daya manusia melalui program *internship* berbasis media digital.

c. Peserta *Internship*

Media booklet *digital* dapat mempermudah peserta *internship* dalam memahami standar pelayanan hotel di Jepang secara terstruktur dan menarik sehingga membantu meningkatkan keterampilan dan kesiapan mereka untuk bekerja.

d. Pengembangan Media Pembelajaran

Penelitian ini dapat menjadi sumber inspirasi dalam menciptakan media booklet *digital* sebagai alat pembelajaran yang efektif dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

1.5 Luaran Penelitian

Luaran utama dari penelitian ini berupa sebuah booklet *digital* yang berjudul “Implementasi *omotenashi* dalam etika profesi di dunia perhotelan Jepang”. Booklet ini dikembangkan sebagai bentuk nyata dari proses penelitian serta difungsikan sebagai sarana pendukung dalam pelaksanaan program magang di *The Park Hotel Jodogahama*. Penyusunan booklet *digital* ini didasarkan pada hasil kajian terhadap kebutuhan mutu layanan hotel melalui metode pembelajaran berbasis praktik (magang) yang terorganisir. Nilai “*omotenashi*” yang mencerminkan filosofi pelayanan khas Jepang dijadikan sebagai dasar dalam membentuk sikap profesional peserta magang. Booklet *digital* ini tidak hanya berperan sebagai materi pembelajaran, tetapi juga sebagai media edukatif untuk menanamkan nilai-nilai etika kerja serta standar pelayanan yang sejalan dengan budaya kerja di industri perhotelan Jepang.