

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Penelitian dan Pengumpulan Informasi

Langkah pertama dalam proses ini adalah memahami secara langsung bagaimana kondisi nyata yang dialami oleh peserta *internship* di *The Park Jodogahama*. Salah satu hal yang mendasari penyusunan media booklet *digital* untuk mahasiswa *internship* di *The Park Jodogahama* adalah adanya potensi besar mahasiswa untuk melanjutkan karir di industri perhotelan Jepang setelah lulus. Hal ini membuktikan antusiasme yang tinggi dari mahasiswa. Negara Jepang sendiri terus membuka peluang bagi tenaga kerja asing di berbagai sektor, termasuk sektor hospitality yang membuat Jepang menjadi destinasi populer bagi mahasiswa yang ingin belajar langsung dari sistem kerja berstandar tinggi.

Namun dalam praktiknya, terdapat sejumlah tantangan nyata yang dihadapi. Keterbatasan materi tentang standar pelayanan di bidang perhotelan, cepatnya tempo bicara staf dan tamu Jepang menyulitkan mahasiswa untuk menangkap makna. Mahasiswa mendapati kosakata baru, ungkapan dan bahasa sopan (*keigo*) yang digunakan pada departemen *F&B Service* dan *housekeeping* yang belum dipelajari sebelumnya. Kondisi tersebut menyebabkan mahasiswa merasa tidak percaya diri saat pertama kali diterjunkan ke lapangan. Ketidaktahuan bukan karena tidak belajar, melainkan karena tidak ada media atau buku panduan khusus yang relevan dan mudah dipahami terutama yang ditulis secara praktis sesuai konteks kerja di hotel Jepang. Hal ini menjadi pemicu bahwa sebuah media *digital* perlu dikembangkan bukan sekadar buku ajar biasa, tetapi booklet *digital* interaktif yang bisa menjembatani mahasiswa dengan dunia kerja Jepang melalui pendekatan etika profesi yang mengakar pada filosofi *omotenashi*. Dalam *research and information collecting*, penulis memiliki 2 tahapan yaitu observasi dan kajian Pustaka.

1. Observasi

Penulis melakukan observasi partisipatif mulai dari bulan Desember 2024 di departemen *Food and Beverages* di *The Park Jodogahama*. Penulis berada di restoran sebagai pelayan/*waiter* di salah satu restoran yang ada di *The Park Jodogahama*, tepatnya hanya di bagian *breakfast* yang bersifat *buffet*. Selain itu, penulis juga ditempatkan di departemen *housekeeping* saat melakukan program magang. Observasi dilakukan terhadap aktivitas mahasiswa yang mengikuti program *internship* di departemen *Food and Beverages* dan *housekeeping*. Dua bagian ini menjadi fokus karena keduanya merupakan titik interaksi langsung antara staf dan tamu serta menuntut penguasaan bahasa dan etika kerja yang tinggi. Hasil observasi menunjukkan beberapa hal penting :

- A. Pada departemen *F&B Service*, penulis melihat bahwa staf sangat mengutamakan keramahan saat menyambut tamu. Sapaan sopan, senyuman hangat, serta gerakan membungkuk menjadi bagian dari rutinitas harian yang mencerminkan penghargaan kepada tamu. Penyajian makanan juga dikerjakan dengan sangat hati-hati, memastikan hidangan sampai ke meja tamu dalam keadaan sempurna. Koordinasi antar staf berjalan lancar, mereka saling berkomunikasi dengan tenang dan penuh pengertian. Namun seringkali kesulitan menangkap instruksi dari staf senior atau permintaan tamu karena penggunaan bahasa formal (*keigo*) dan pengucapan yang cepat.
- B. Sementara di departemen *Housekeeping*, standar kebersihan dan kerapian dijaga dengan ketat. Setiap kamar dibersihkan dengan detail mulai dari merapikan *futon* atau kasur khas Jepang, mengganti linen (sprei, sarung bantal dan sarung selimut) hingga memastikan semua fasilitas kamar berfungsi dengan baik. Namun terkadang beberapa mahasiswa magang merasa kurang percaya diri dalam menjawab pertanyaan dari tamu dalam bahasa Jepang.

- C. Kedua departemen menuntut pemahaman mendalam tentang konsep *omotenashi*. Namun para trainee masih belum memahami bagaimana *Omotenashi* diterapkan secara konkret di perhotelan.
- D. Mahasiswa magang menyatakan bahwa membutuhkan media pembelajaran yang tidak hanya kosakata, tetapi juga contoh ungkapan dalam bahasa Jepang, etika berbahasa dan sikap professional yang sesuai dengan budaya kerja Jepang.

2. Kajian Pustaka

Dalam tahap *research and information collecting*, peneliti tidak hanya melakukan observasi di lapangan, namun juga memperkuat pemahaman melalui kajian Pustaka. Salah satu referensi utama yang digunakan adalah buku Sulistiyowati (2018) yang berjudul Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya.

Dalam bukunya, Sulistiyowati (2018) menjelaskan konsep kualitas dan jasa, dimensi kualitas jasa (*servqual*), model kualitas jasa dan kepuasan konsumen. Selain itu juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya soal memenuhi standar *procedural* melainkan berkaitan dengan bagaimana sebuah layanan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan melalui perhatian pada detail, konsistensi serta adanya *emotional engagement* antara pemberi layanan dengan pelanggan. Pandangan ini sangat relevan dengan prinsip *Omotenashi* yang menjadi landasan budaya pelayanan di Jepang, di mana setiap aspek kecil dalam pelayanan diperhatikan demi memberikan pengalaman terbaik bagi tamu.

Melalui landasan teori dan literatur ini, media yang dikembangkan diharapkan mampu menjadi jembatan antara teori dan praktik, serta menjadi sarana pembelajaran kontekstual yang memperkaya pemahaman peserta magang tentang pelayanan professional di lingkungan hotel Jepang.

4.1.2 Perencanaan

Setelah seluruh data yang dibutuhkan berhasil dikumpulkan, langkah selanjutnya yang dilakukan penulis adalah menyusun perencanaan proyek secara menyeluruh. Pada tahap ini, mulai dirancang arah dan bentuk produk yang akan dibuat. Untuk memudahkan proses pengerjaannya, penulis membagi tanggung jawab ke dalam beberapa bagian, yang dikelompokkan berdasarkan departemen. Masing-masing penulis memegang peran dalam satu departemen yang berbeda, yaitu departemen *Food and Beverages* dan departemen *housekeeping*. Pada tahap perencanaan, penulis mendapat jobdesk di bagian *F&B Service*. Selain itu penulis juga menentukan beberapa keputusan penting yang dibuat untuk mengarahkan pengembangan media booklet *digital*. Keputusan-keputusan tersebut mencakup penentuan materi yang akan disajikan di dalam booklet *digital* yang relevan dan sesuai, penentuan judul, perencanaan struktur dan fitur e-book atau booklet digital, serta penentuan tata letak dan desain. Berikut adalah tahapan dari perencanaan penulis.

A. Pembagian Fokus Materi dan Judul

Konten booklet digital dengan judul “implementasi *omotenashi* dalam etika profesi di dunia perhotelan Jepang” dibagi ke dalam tiga bagian utama yang saling terhubung :

1. Konsep Dasar *Omotenashi*

Bagian awal menjelaskan filosofi *omotenashi* sebagai inti dari budaya pelayanan Jepang. Disampaikan dengan cara yang mudah dipahami oleh mahasiswa termasuk nilai-nilai seperti ketulusan tanpa pamrih, perhatian terhadap hal-hal kecil serta sikap menghormati tamu sebagai bentuk eksperesi profesionalisme dan budaya.

2. Departemen *F&B Service*

Materi difokuskan pada praktik pelayanan di restoran hotel, seperti penyajian makanan, interaksi dengan tamu, menjaga sikap tubuh saat melayani serta bagaimana menerapkan *omotenashi* dalam situasi nyata seperti saat menerima pesanan atau menghadapi keluhan.

B. Pemilihan Format Media

Produk dirancang dalam bentuk booklet digital yang fleksibel, mudah diakses melalui perangkat elektronik dan mampu menampilkan elemen visual secara menarik. Dalam hal ini penulis memanfaatkan media *heyzine flipbook* supaya pembaca dapat membaca seperti majalah namun versi *digital*. Inovasi baru ini penulis yakini booklet *digital* bisa diakses dengan nuansa baru yang menarik. Bahasa utama yang digunakan adalah bahasa Indonesia, dilengkapi dengan contoh ungkapan dalam bahasa Jepang.

C. Penyusunan Struktur Isi yang Sistematis

Materi dalam booklet disusun secara sistematis, dimulai dari pengenalan konsep *omotenashi*, ciri khas *hospitality* di Jepang, implementasi *omotenashi*, hingga hal-hal penting dalam *omotenashi*. Setiap bagian dilengkapi dengan contoh ungkapan, ilustrasi, serta ruang refleksi yang mengajak mahasiswa mengevaluasi sikap dan kesiapan mereka dalam menghadapi tantangan kerja di lingkungan perhotelan Jepang.

D. Penentuan Tata Letak dan Desain

Pada tahap ini, penulis merancang tampilan visual dan tata letak booklet digital agar menarik, mudah dibaca, dan efektif dalam menyampaikan materi. Desain dibuat dengan mengusung nuansa budaya Jepang, menggunakan elemen visual seperti motif tradisional, ilustrasi situasional, dan warna-warna hangat seperti orange muda dan biru lembut yang mencerminkan ketenangan serta kesopanan. Tata letak dirancang sistematis, mulai dari *cover* hingga isi per bab, dengan penekanan pada keterbacaan, konsistensi tipografi, dan penataan spasi yang rapi.

Ilustrasi ditambahkan sebagai pendukung isi untuk memberikan gambaran nyata penerapan *omotenashi* di bidang *F&B Service* dan *housekeeping*. Desain juga disesuaikan untuk format digital, sehingga booklet tetap nyaman diakses melalui berbagai perangkat seperti laptop, tablet, maupun ponsel. Dengan rancangan ini, booklet diharapkan tidak hanya fungsional, tetapi juga menyenangkan dan membangun pemahaman nilai *omotenashi* secara visual dan praktis.

4.1.3 Pengembangan Bentuk Awal Produk

Langkah berikutnya adalah tahap pengembangan produk. Pada bagian ini, penulis mulai merealisasikan seluruh perencanaan ke dalam bentuk produk nyata, yaitu media booklet *digital* yang ditujukan untuk membantu mahasiswa memahami nilai-nilai *omotenashi* dan mengaplikasikannya dalam praktik kerja di hotel Jepang. Pengembangan dilakukan secara bertahap agar setiap bagian dari media yang disusun benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna dan selaras dengan tujuan instruksional yang telah ditentukan.

A. Penyusunan Naskah Awal (Draf Isi Booklet)

Penulis mulai mengembangkan naskah awal berdasarkan hasil perencanaan sebelumnya. Materi disusun berdasarkan pembagian konten utama yaitu pengenalan konsep *omotenashi*, etika profesi perhotelan Jepang serta penerapannya pada *F&B Service*. Penulis juga menyusun beberapa ungkapan yang umum dihadapi selama magang, agar mahasiswa dapat memahami konteks penggunaan bahasa, sikap tubuh dan cara menyampaikan pelayanan dengan cara yang sesuai dengan budaya Jepang.



Gambar 4. 1 Penyusunan Materi Awal pada Booklet Digital

Materi disusun dalam bentuk *Gdocs* agar memudahkan penulis untuk memperbaiki materi apabila terdapat kesalahan yang ditemukan. Tidak lupa penulis selalu memastikan kesesuaian urutan judul dan subjudul

sebelum dimasukkan ke dalam desain buku. Judul dan sub judul yang telah ditentukan dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagian Awal

Bagian awal booklet digital dijabarkan sebagai berikut :

- a. Halaman sampul atau *cover* booklet *digital*
- b. Daftar isi

2. Bagian Utama

Untuk bagian utama pada produk booklet *digital* terdiri dari 4 Bab sebagai berikut :

- a. Pendahuluan
 - A. Definisi *omotenashi*
 - B. Definisi Etika Profesi
 - C. Etika Profesi di Industri Perhotelan
- b. Ciri Khas *Hospitality* di Jepang
 - A. Perbandingan *Omotenashi* dan *Hospitality*
 - B. Elemen Khusus dalam *Omotenashi*
 - C. Persamaan *Omotenashi* dan *Hospitality*
 - D. Unsur-unsur *Omotenashi* dalam Perhotelan Jepang
 - E. Hubungan Timbal Balik antara Staf dan Tamu
- c. Implementasi *Omotenashi*
 - A. Penerapan *Omotenashi* dalam *F&B Service*
 - B. Penerapan *Omotenashi* dalam *Room Service*
 - C. *Ofuton Shiki*
 - D. Teknik dalam *Housekeeping*
 - E. *Miokuri*
- d. Hal-hal penting *Omotenashi*
 - A. Aspek Positif Implementasi *Omotenashi*
 - B. Tantangan Implementasi *Omotenashi*
 - C. *Omotenashi* sebagai Gaya Hidup dan Nilai Tambah

3. Bagian Akhir

Tahap akhir dari produk booklet digital adalah sebagai berikut :

- a. Daftar Pustaka
- b. Apa Kata Mereka
- c. Harapan Penulis
- d. Tentang Penulis

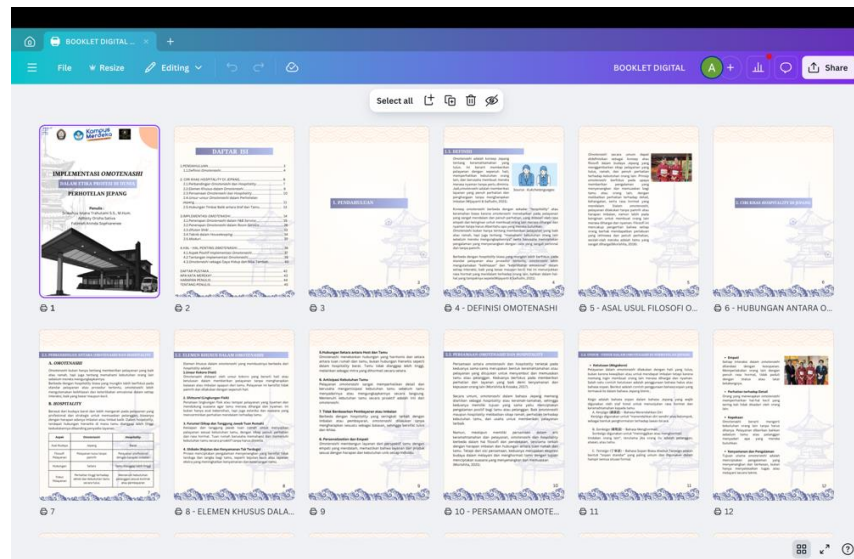
B. Rincian Materi pada Departemen *F&B Service*



Gambar 4. 2 Contoh Tata Letak dan Desain Departemen *F&B Service*

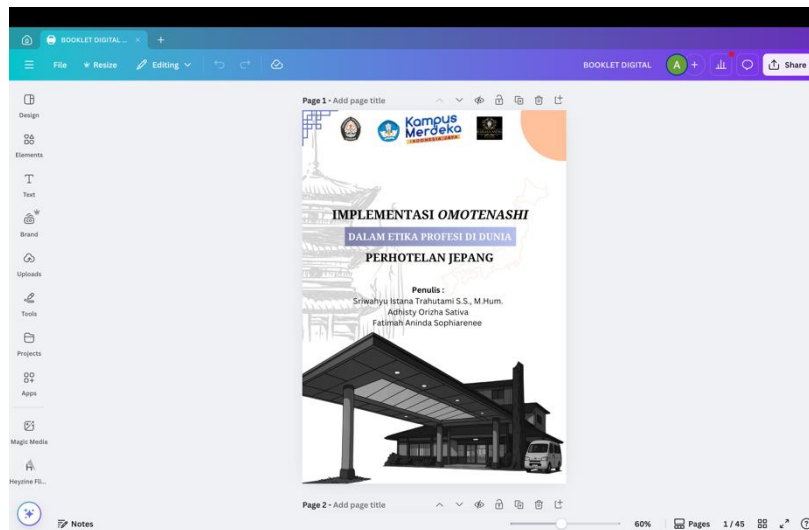
C. Pembuatan Desain dan Fitur Produk

Pada tahap pengembangan bentuk awal produk, penulis mulai menyusun media booklet *digital* berdasarkan isi yang telah dirancang sebelumnya. Fokus utama dalam tahap ini adalah mengembangkan desain visual menggunakan *platform* canva dan mengintegrasikannya ke dalam bentuk digital yang interaktif melalui *Heyzine Flipbook*, agar booklet tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga fungsional dan mudah diakses oleh pengguna.



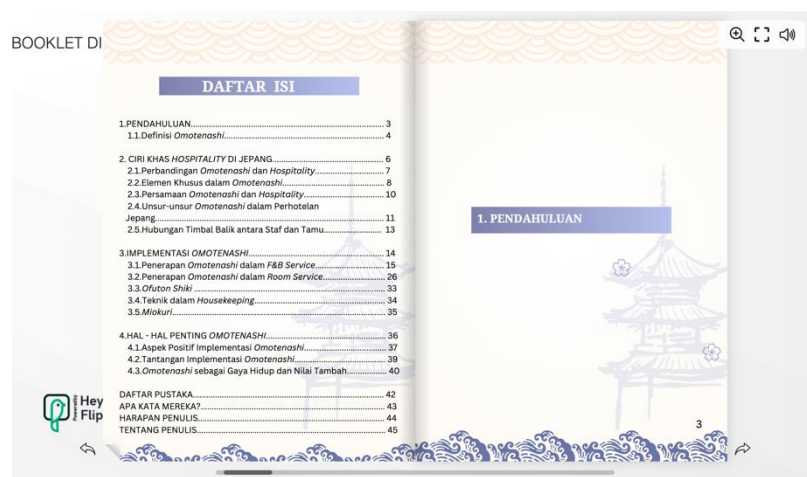
Gambar 4. 3 Media yang digunakan untuk produk booklet digital

Platform canva dipilih sebagai media utama dalam proses desain karena kemudahan penggunaannya serta ketersediaan berbagai elemen grafis yang mendukung nuansa budaya Jepang. Dalam proses ini, penulis menyusun setiap halaman booklet dengan memperhatikan aspek estetika, tata letak teks dan gambar, serta konsistensi visual. Warna-warna yang digunakan dominan bernuansa lembut dan alami seperti biru muda, orange muda dan krem untuk mencerminkan kesan tenang dan professional sebagaimana suasana di lingkungan hotel Jepang. Selain itu, ilustrasi yang digunakan diambil dan diselesaikan untuk menampilkan situasi nyata di lapangan. tersebut disusun terlebih dahulu untuk menciptakan dasar yang kuat bagi unit pembelajaran setiap sub materi.



Gambar 4. 4 Cover Booklet Digital

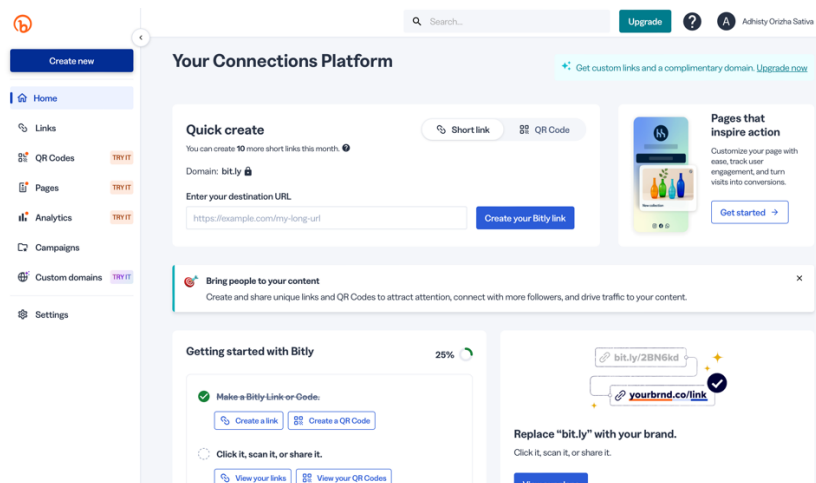
Pembuatan sampul booklet digital ini menggunakan bantuan tambahan dari *Artificial Intelligence (AI)*. Namun gambar tersebut merupakan gambar orisinal yang penulis potret ketika sampai di *The Park Hotel Jodogahama*. Hanya saja diubah menjadi ilustrasi yang menarik. Desain setiap bab dibuat seragam dalam struktur namun fleksibel dalam konten visual, sehingga tetap memberi kesan dinamis dan tidak monoton. Penulis juga menyusun elemen penanda visual seperti ikon dan tabel untuk menekankan poin penting atau memberikan penjelasan tambahan.



Gambar 4. 5 Contoh Penggunaan Media Interaktif

Setelah desain booklet selesai, file diekspor dalam format PDF dan diunggah ke *platform Heyzine Flipbook*. Penggunaan *Heyzine Flipbook* bertujuan untuk mengubah booklet menjadi media interaktif yang dapat dibuka seperti buku nyata secara *digital*, lengkap dengan efek membalik halaman dan kemudahan zoom. Dengan platform ini, booklet menjadi lebih menarik dan mudah diakses mahasiswa melalui berbagai perangkat baik itu laptop, tablet maupun ponsel. Selain itu, pengguna dapat menyimpan, mengunduh atau membaca booklet secara online tanpa perlu meng-*install* aplikasi tambahan.

Agar booklet ini lebih mudah diakses oleh mahasiswa atau pihak yang membutuhkannya, saya kemudian mengubah tautan asli dari *Heyzine Flipbook* yang cenderung panjang dan tidak praktis menjadi tautan pendek melalui *bit.ly*. Penggunaan *bit.ly* ini sangat membantu dalam mendistribusikan booklet, terutama ketika dibagikan melalui media sosial. Dengan tautan pendek tersebut, akses menjadi lebih efisien dan profesional, tanpa mengurangi kualitas konten yang ada di dalamnya.



Gambar 4. 6 Tautan yang digunakan oleh Penulis

Melalui tahapan ini, booklet digital yang dikembangkan tidak hanya menyajikan materi secara lengkap dan mendalam, tetapi juga dikemas dalam bentuk visual yang ramah pengguna, interaktif dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa magang. Diharapkan produk ini

mampu menciptakan pengalaman belajar menyenangkan sekaligus memperkuat pemahaman tentang nilai-nilai *omotenashi* dalam dunia perhotelan Jepang.

4.1.4 Uji Coba Lapangan Awal

Setelah booklet digital selesai dirancang dan difinalisasi dalam bentuk interaktif melalui *Heyzine Flipbook* serta didistribusikan melalui tautan pendek *bit.ly*, tahap selanjutnya yang saya lakukan adalah uji coba lapangan awal atau *preliminary field testing*. Tahapan ini sangat penting untuk mengetahui sejauh mana media yang telah dikembangkan dapat dipahami, diterima, dan digunakan secara efektif oleh calon penggunanya. Penulis melakukan uji coba bersama dosen pembimbing dari Departemen Bahasa Asing Terapan, Ibu Sriwahyu Istana Trahutami S.S., M.Hum., yang merupakan ahli dalam pengembangan media dan materi pembelajaran.

Uji coba ini dilakukan untuk mengevaluasi kelayakan serta kesesuaian produk booklet digital yang telah dikembangkan. Formulir validasi terdiri dari sepuluh pertanyaan yang didalamnya terdapat penilaian materi dan desain visual dari produk booklet digital dengan menggunakan tiga skala penilaian yaitu setuju, cukup setuju dan tidak setuju. Surat pernyataan dibawah ini digunakan untuk memperoleh pendapat validator mengenai kelayakan produk yang terdiri dari tiga pernyataan, yaitu layak digunakan tanpa revisi, layak digunakan dengan revisi sesuai aturan dan tidak layak. Melalui validasi ini, penulis dapat memperbaiki serta menyempurnakan produk berdasarkan masukan dan saran yang diberikan validator.

Berdasarkan analisis terhadap lembar validasi yang telah dilakukan oleh validator, dapat disimpulkan bahwa produk booklet *digital* yang berjudul “implementasi *omotenashi* dalam etika profesi di dunia perhotelan Jepang” layak digunakan dengan revisi sesuai aturan. Ada beberapa saran dan masukan dari validator seperti penambahan logo Kampus Merdeka, mengecilkan ukuran huruf pada kalimat bahasa Jepang dan menambahkan profil penulis.

Dari aspek desain, validator menilai bahwa penggunaan desain *Heyzine Flipbook* dan materi *omotenashi* merupakan sebuah inovasi baru di jurusan

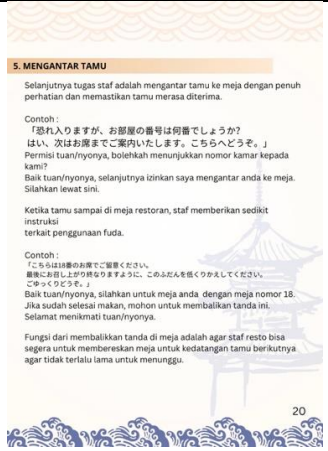
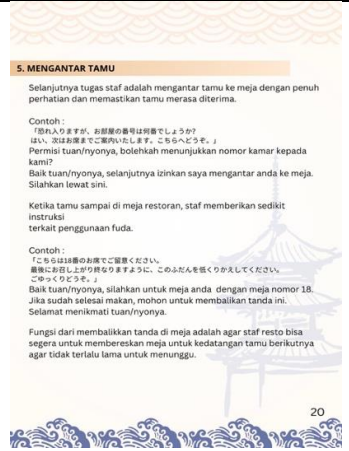
Bahasa Asing Terapan yang belum pernah dikembangkan sebelumnya. Hal ini merupakan masukan yang sangat positif bagi penulis.

4.1.5 Revisi Hasil Uji Coba

Setelah proses uji coba awal dilakukan, tahapan selanjutnya yang penulis tempuh adalah melakukan revisi produk berdasarkan masukan dan hasil evaluasi dari validator. Proses ini sangat penting untuk memastikan bahwa booklet *digital* yang dikembangkan benar-benar memenuhi kebutuhan mahasiswa yang akan mengikuti program *internship* di hotel Jepang, serta mampu menyampaikan materi secara efektif dan menarik.

Tabel 4. 1 Rincian revisi produk

Bagian Revisi	Sebelum Revisi	Setelah Revisi
Penambahan Logo Kampus Merdeka	 Gambar 4. 7 Bagian sampul depan sebelum revisi	 Gambar 4. 8 Bagian sampul depan setelah revisi

Mengubah Font Size kalimat dalam bahasa Jepang	 Gambar 4. 9 Font size kalimat bahasa Jepang sebelum revisi	 Gambar 4. 10 Font size kalimat bahasa Jepang setelah revisi
Penambahan Profil Penulis		 Gambar 4. 11 Tentang penulis

4.1.6 Uji Coba Pelaksanaan Lapangan

Setelah melewati tahap revisi produk yang pertama, penulis kemudian melaksanakan uji coba utama. Pengujian ini dilakukan secara langsung dan juga daring dalam konteks pembelajaran dan persiapan program magang di industri *Food & Beverages* perhotelan Jepang. Uji coba ini melibatkan 30 responden yang terdiri dari calon mahasiswa peserta magang, mahasiswa yang sedang magang dan mahasiswa yang telah selesai magang. Berikut adalah rincian dari para responden yang terlibat dalam proses pengujian ini.

Tabel 4. 2 Jumlah Responden Uji Coba Produk

Jenis Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa akan magang	10
Mahasiswa sedang magang	15
Mahasiswa sudah magang	5
Total	30

Para responden diberikan tugas untuk mengevaluasi produk yang telah dikembangkan. Mereka diberikan waktu untuk membaca dan mempelajari materi yang tersedia di dalam produk booklet *digital* terlebih dahulu. Setelah itu, penulis mendistribusikan kuesioner yang mencakup beberapa indikator, seperti kesesuaian media dengan konten yang disajikan, kesesuaian desain dengan materi, kejelasan gambar, keterbacaan font, kerapian penempatan teks dan gambar, relevansi materi dengan kondisi lapangan. Setiap indikator terdiri dari beberapa pernyataan yang dirancang untuk mengevaluasi kualitas booklet *digital* serta mengukur sejauh mana *platform* ini dapat memberikan pengalaman belajar yang menyeluruh, bermanfaat, dan menarik bagi pengguna.

Umpan balik dikumpulkan melalui *Google Form* secara daring yang berisi total dua puluh pernyataan. Responden diminta untuk menyatakan tingkat kesetujuan mereka dengan memilih salah satu dari empat opsi jawaban berupa angka 1 sampai 4, dengan format penilaian angka 4 mengartikan Sangat Setuju, 3 mengartikan Setuju, 2 mengartikan Tidak Setuju, dan 1 mengartikan Sangat Tidak Setuju. Selain itu, terdapat pertanyaan terbuka yang memungkinkan peserta untuk memberikan pendapat serta saran mengenai produk booklet *digital* yang telah disediakan. Berikut merupakan daftar pernyataan yang digunakan yang dibagi kedalam dua aspek sebagai indikator dalam menilai kelayakan booklet yang telah dikembangkan. Berikut ini adalah hasil tanggapan dari responden yang telah mengisi kuesioner yang disebar oleh penulis yang sudah dihitung dalam skala likert.

Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Dalam Skala Likert

Aspek	Nomor Pernyataan	Skala				Total Rata- rata poin	Interval Rata- rata poin aspek
		1	2	3	4		
Aspek Materi dan Isi	1	0	0	6	24	3.80	3.77
	2	0	0	7	23	3.76	
	3	0	0	8	22	3.73	
	4	0	0	7	23	3.76	
	5	0	0	9	21	3.83	
	6	0	1	5	24	3.76	
	7	0	0	5	25	3.83	
	8	0	0	9	21	3.83	
	9	0	1	10	19	3.60	
	10	0	0	6	24	3.80	
Aspek Desain dan Visual	11	0	2	11	17	3.43	3.65
	12	0	0	12	18	3.60	
	13	0	1	7	22	3.70	
	14	0	2	7	21	3.63	
	15	0	1	8	21	3.66	
	16	0	0	10	20	3.66	
	17	0	0	7	23	3.76	
	18	0	1	5	24	3.76	
	19	0	1	7	22	3.70	
	20	0	0	10	20	3.66	
Total rata-rata interval							3.71

4.1.7 Revisi Akhir Produk

Dalam kuesioner, disediakan satu bagian khusus bagi responden untuk menyampaikan pesan, kritik, dan saran. Bagian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekurangan atau aspek yang masih perlu diperbaiki dalam produk yang dikembangkan, sehingga kualitasnya dapat terus meningkat. Umpan

balik dari responden memiliki peran penting dalam proses evaluasi ini, karena setiap masukan dapat mengungkap aspek yang mungkin terlewat atau memerlukan penyesuaian. Berdasarkan analisis tanggapan yang diterima, hasil kuesioner menunjukkan bahwa diperlukan revisi pada beberapa aspek. Berikut adalah pesan, kritik, dan saran yang diberikan oleh para responden yang berisikan masukan untuk pengembangan produk.

Tabel 4. 4 Kritik dan Saran dari Responden

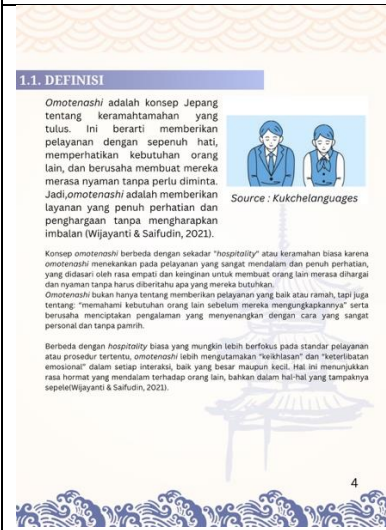
Responden	Kritik dan Saran
R1	Mungkin bisa ditambahkan pengantar singkat mengenai etika profesi(secara general).
R2	Ukuran font yang di gunakan bisa sedikit di perbesar lagi karena jika di lihat melalui HP ukurannya cukup kecil terutama pada contoh kalimat bahasa Jepang
R3	Menurut saya mungkin bisa ditambahkan visual gambar agar lebih menarik dan lebih mudah dipahami.
R4	Tidak ada, good job ☺☺
R5	Dapat ditambahkan opsi unduh ebook dalam bentuk pdf
R6	Mungkin penambahan bahasa agar bisa lebih disebarluaskan dan juga penambahan kreativitas dalam design, karena e-book mungkin bisa ditambahkan elemen yang merupakan gif agar lebih menarik
R7	Font penulisan nya bisa di perbesar lagi
R8	mantap kak sangat informatif
R9	Mungkin penambahan beberapa gambar atau ilustrasi akan sangat membantu pembaca dalam memahami lebih dalam mengenai materi yang disajikan
R10	-
R11	tidak ada kritik dan saran karena menurut saya sudah sangat bagus
R12	Penempatan bahasa sudah bagus, tetapi baik apabila lebih

- mendetail dan bahasa mudah di pahami
- R13** Overall saya rasa sudah cukup bagus dengan apa yang sudah ada.
- R14** Lebih ditingkatkan lagi konteks visual nya
- R15** Mungkin penggunaan warnanya bisa diganti ke warna yang lebih terang.
- R16** Sangat menarik
- R17** E-book ini memuat informasi yang sangat berguna bagi para calon *internship* di bidang perhotelan agar dapat memahami tentang apa itu *omotenashi* dalam pelayanan. Hal ini juga membuat kita dapat mempersiapkan diri sebelum terjun ke dunia kerja secara langsung
- R18** Buku ini sudah memberikan cukup banyak informasi yang dapat membantu untuk memahami konsep *omotenashi*
- R19** Bookletnya lucu bgt desainnya bisa kaya buka majalah versi online, menarik banget!!
- R20** Kurang banyak ilustrasi atau gambar
- R21** Pemahaman materi dengan bahasa yang mudah dimengerti dan adanya foto-foto riil dari pengalaman pribadi. Design yang menarik juga menambah minat membaca.
- R22** Kombinasi warna desainnya dan materi tentang *omotenashi* yang menambah pengetahuan baru
- R23** Penempatan tulisan yg kurang pas
- R24** Penjelasan yang mendetail dan jelas mengenai materi yang disampaikan juga pemilihan warna serta design yang cocok dengan tema
- R25** Penambahan gambar yang sangat menarik dan relevan dengan isi booklet membuat tidak bosan membaca sampai akhir
- R26** Saya suka cara mereka menjelaskan konsep dari *omotenashi* secara jelas dan detail
- R27** margin tulisan di samakan aja

- R28** Saya rasa sudah sangat cukup dan informatif untuk media pembelajaran
- R29** Desain yang menarik,dapat memberikan gambaran secara detail bagaimana budaya kerja di sektor hospitality Jepang,terutama dalam hal *Omotenashi*.
- R30** Desain dari buku yang membuat pembaca tertarik trhdp buku ini

Setelah merangkum beberapa masukan yang didapatkan dari responden, penulis merevisi kembali beberapa hal pada produk untuk pengembangan dan juga respon atas umpan balik yang telah penulis dapat.

Tabel 4. 5 Font Size Sesudah dan Sebelum Revisi

Sebelum Revisi	Sesudah Revisi
 Gambar 4. 12 Font size sebelum revisi	 Gambar 4. 13 Font size setelah revisi

Penulis mengubah ukuran huruf agar terlihat lebih baik secara visual dan ketika membuka file PDF maupun file via *Heyzine Flipbook*, para pembaca tidak kesulitan membaca karena ukuran huruf yang kecil. Kritik dan saran ini sangat bagus untuk masukan terhadap penulis.

Tabel 4. 6 Penambahan ilustrasi atau gambar sesudah revisi

Sebelum Revisi	Sesudah Revisi
 Ketika staf mengetahui bahwa ada tamu vegetarian yang terdaftar di dalam list. Contoh : 「ベジタリアンのお客様(きやくさま)には、こちらに特別(とくべつ)なビーガンフードのセクションがありますので、ゆっくりどうぞ。」 Untuk tamu vegetarian, kami memiliki pilihan makanan vegan khusus yang tersedia di bagian ini, selamat menikmati. Staff memberikan arahan atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh tamu atau pelanggan. Contoh : 「ご飯(ごはん)やスープはこちら側(がわ)がわ、飲(の)み物(もの)は左側(ひだり)がわ、デザートは右側(みぎ)がわにあります。わからないことがあれば手(て)を挙(あ)げていただければまたお手伝(てつだい)いたします。」 Nasi dan sup ada di sisi ini, minuman di sebelah kiri, dan makanan penutup di sisi sebelah kanan. Jika ada hal yang tidak anda mengerti, silakan angkat tangan dan kami akan membantu anda kembali. Source : イラストや 25	 Ketika staf mengetahui bahwa ada tamu vegetarian yang terdaftar di dalam list. Contoh : 「ベジタリアンのお客様(きやくさま)には、こちらに特別(とくべつ)なビーガンフードのセクションがありますので、ゆっくりどうぞ。」 Untuk tamu vegetarian, kami memiliki pilihan makanan vegan khusus yang tersedia di bagian ini, selamat menikmati. Staff memberikan arahan atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh tamu atau pelanggan. Contoh : 「ご飯(ごはん)やスープはこちら側(がわ)がわ、飲(の)み物(もの)は左側(ひだり)がわ、デザートは右側(みぎ)がわにあります。わからないことがあれば手(て)を挙(あ)げていただければまたお手伝(てつだい)いたします。」 Nasi dan sup ada di sisi ini, minuman di sebelah kiri, dan makanan penutup di sisi sebelah kanan. Jika ada hal yang tidak anda mengerti, silakan angkat tangan dan kami akan membantu anda kembali. Source : イラストや 25

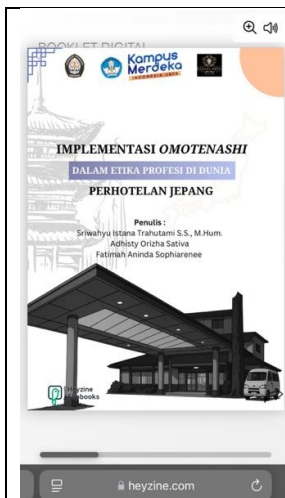
Gambar 4. 14 Bagian sebelum adanya ilustrasi atau gambar

Gambar 4. 15 Penambahan ilustrasi atau gambar

Selanjutnya adalah revisi bagian desain. Berdasarkan kritik dan saran dari responden, penulis menambahkan beberapa ilustrasi atau gambar yang relevan dengan industri perhotelan terutama di bagian *F&B Service* supaya terlihat menarik dan tidak membosankan ketika dibaca.

Tabel 4. 7 Penambahan booklet digital versi PDF

Sebelum Revisi	Sesudah Revisi
----------------	----------------



Gambar 4. 16 Sebelum penambahan opsi unduh versi PDF



Gambar 4. 17 Penambahan opsi unduh versi PDF

Pada bagian ini, penulis menyertakan penambahan opsi unduh *e-book* dalam bentuk *PDF* supaya memudahkan pembaca untuk mengakses booklet *digital* ini. Tidak hanya dengan menggunakan *Heyzine Flipbook* saja, versi *PDF* sudah penulis tambahkan atas masukan dan kritikan dari responden.

Perbaikan ini dilakukan berdasarkan kritik dan saran dari responden, yang memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas tampilan dan keterbacaan materi. Selain itu, perubahan ini juga sejalan dengan rekomendasi dari validator pada tahap validasi, yang menyarankan peningkatan kualitas booklet *digital* agar lebih optimal sebagai media pembelajaran.

4.1.8 Diseminasi dan Implementasi

Pada tahap ini, peneliti memasuki langkah terakhir dalam model penelitian dan pengembangan Borg and Gall, yaitu *dissemination* dan *implementation*. Setelah produk pengembangan berupa booklet *digital* berjudul "Implementasi *Omotenashi* dalam Etika Profesi di Dunia Perhotelan Jepang" selesai dikembangkan dan direvisi berdasarkan uji validasi dan uji coba, langkah selanjutnya adalah menyebarluaskan (diseminasi) dan menerapkan (implementasi) produk kepada khalayak yang lebih luas. Pada tahap ini, penulis terlebih dahulu melakukan pendaftaran hak cipta untuk memastikan perlindungan hukum

terhadap karya yang telah dibuat. Pendaftaran hak cipta ini memiliki peran penting dalam mencegah tindakan plagiarisme atau penyalahgunaan, serta memberikan pengakuan resmi atas kreativitas dan usaha yang telah dilakukan oleh penulis.

Diseminasi dilakukan melalui media *digital*, seperti *platform* pembelajaran online dan grup diskusi mahasiswa, agar dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa, peserta magang, maupun praktisi perhotelan yang terlibat dengan budaya kerja Jepang. Selain itu, booklet ini juga diperkenalkan dalam seminar dan kegiatan pelatihan sebagai materi pendamping yang memperkaya pemahaman peserta tentang etika kerja berbasis nilai *omotenashi*.

Implementasi booklet dilakukan secara bertahap, dimulai dari lingkungan akademik sebagai bagian dari materi pembekalan magang ke Jepang. Melalui kerja sama dengan lembaga pengirim dan pihak hotel seperti *The Park Hotel Jodogahama*, media ini digunakan untuk menanamkan pemahaman mendalam tentang pentingnya sikap empati, pelayanan tulus, dan profesionalisme dalam praktik kerja perhotelan. Evaluasi terhadap penggunaan *booklet* dilakukan melalui pengumpulan umpan balik dari mahasiswa dan pembimbing, guna mengetahui sejauh mana media ini mampu mendukung kesiapan peserta dalam menghadapi lingkungan kerja yang berbeda secara budaya.

4.2 Pembahasan

Pengembangan booklet digital ini bertujuan untuk memberikan pemahaman praktis mengenai penerapan nilai *omotenashi* dalam etika profesi di dunia perhotelan Jepang, khususnya bagi peserta magang. Melalui pendekatan *Research and Development (R&D)* yang mengacu pada model Borg and Gall, proses pengembangan dilakukan secara sistematis mulai dari studi pendahuluan hingga evaluasi produk. Hasil validasi oleh ahli materi dan media menunjukkan bahwa booklet ini layak digunakan sebagai media pembelajaran dengan kualitas isi, desain, dan keterbacaan yang baik. Umpan balik dari peserta uji coba juga menunjukkan bahwa materi dalam booklet mudah dipahami, relevan dengan

kebutuhan, serta mampu memberikan gambaran nyata tentang praktik kerja di hotel Jepang.

Para peserta mengaku lebih siap secara mental dan emosional untuk menghadapi lingkungan kerja Jepang yang menuntut ketulusan, kedisiplinan, dan empati tinggi. Hal ini sejalan dengan tujuan utama dari pengembangan media, yaitu membentuk karakter profesional yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kepekaan budaya.

Untuk mencapai hasil tersebut, pengembangan booklet digital ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling terintegrasi dan berpijak pada pengalaman langsung di lapangan. Proses dimulai dari observasi partisipatif, di mana penulis terlibat secara aktif dalam kegiatan internship di *The Park Hotel Jodogahama*, khususnya pada departemen *F&B Service*. Observasi ini menjadi dasar untuk memahami kesenjangan antara kebutuhan peserta magang dan ketersediaan media pembelajaran yang ada.

Langkah selanjutnya adalah pengumpulan informasi dan kajian pustaka. Penulis menelusuri berbagai sumber ilmiah dan praktis yang berkaitan dengan etika profesi, konsep omotenashi, serta standar pelayanan hotel di Jepang. Kajian ini memperkaya perspektif dan memperkuat fondasi dalam merancang isi booklet agar tidak hanya teoritis, tetapi juga aplikatif.

Setelah informasi terkumpul, tahap perencanaan konten dan desain dilakukan. Materi disusun secara sistematis dimulai dari pengenalan nilai-nilai omotenashi hingga implementasinya dalam situasi kerja nyata. Contoh ungkapan dan ilustrasi ditambahkan untuk mendukung pemahaman mahasiswa terhadap budaya kerja Jepang. Bahasa yang digunakan pun dirancang komunikatif, disertai istilah bahasa Jepang yang sering dipakai dalam dunia perhotelan.

Booklet kemudian dirancang secara visual menggunakan *platform digital* interaktif, agar dapat diakses dengan mudah oleh peserta magang kapan saja. Setelah selesai, dilakukan validasi oleh ahli materi dan media. Saran dan masukan

yang diberikan menjadi dasar revisi untuk menyempurnakan isi dan tampilan booklet.

Proses berlanjut ke tahap uji coba lapangan yang melibatkan calon peserta magang, yang sedang magang dan yang sudah selesai magang. Mereka memberikan umpan balik yang sangat membantu, mulai dari keterbacaan isi, relevansi materi, hingga kenyamanan visual. Melalui tanggapan ini, dilakukan penyempurnaan akhir yang kemudian menghasilkan booklet digital yang siap digunakan dalam sesi pembekalan magang.

Setelah melalui proses validasi dan revisi berdasarkan masukan dari ahli serta uji coba lapangan terbatas, media booklet *digital* ini kemudian diimplementasikan secara terbatas dalam sesi pembekalan peserta magang yang akan diberangkatkan ke Jepang. Dalam sesi tersebut, booklet digunakan sebagai bahan ajar pendamping untuk memperkenalkan nilai-nilai kerja Jepang yang berakar pada konsep *omotenashi*. Penggunaan booklet dalam kegiatan pembekalan memberikan ruang diskusi dan refleksi yang mendalam, di mana peserta tidak hanya belajar memahami etika kerja, tetapi juga menumbuhkan kesadaran akan pentingnya sikap profesional yang tulus dan berbudaya. Para peserta merespons positif keberadaan booklet ini karena mampu menjembatani teori dengan praktik secara konkret, serta memberikan gambaran realistis mengenai suasana kerja di industri perhotelan Jepang.

Setelah implementasi awal, tahapan diseminasi produk dilakukan untuk memperluas jangkauan penggunaannya. Penyebaran booklet ini dilakukan melalui berbagai saluran digital, termasuk media sosial dan grup komunitas mahasiswa, dalam format *PDF* yang dilengkapi dengan tautan pendek berbasis *bit.ly* agar mudah diakses. Selain itu, booklet juga tersedia dalam format interaktif melalui platform *Heyzine Flipbook* yang memberikan pengalaman membaca digital yang nyaman dan menarik. Tidak hanya sebatas distribusi digital, penulis juga menjalin kerja sama dengan beberapa Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) yang memiliki program pelatihan untuk calon tenaga kerja di Jepang. Booklet ini diintegrasikan sebagai salah satu media pembelajaran yang relevan untuk memperkuat

pemahaman budaya kerja Jepang secara praktis. Selama proses diseminasi berlangsung, penulis juga melakukan evaluasi ringan melalui wawancara dan kuesioner kepada pengguna untuk mengukur tingkat kebermanfaatan produk ini. Hasil tanggapan menunjukkan bahwa booklet ini dinilai efektif dalam meningkatkan kesiapan mental, komunikasi lintas budaya, dan pemahaman terhadap standar etika kerja Jepang.

Dengan demikian, implementasi dan diseminasi booklet digital ini membuktikan bahwa media pembelajaran yang dikembangkan secara kontekstual dan berbasis nilai budaya tidak hanya bermanfaat secara akademik, tetapi juga mampu memberikan kontribusi nyata dalam pembentukan karakter profesional peserta magang yang siap menghadapi dunia kerja global.