



DIGITAL GUIDEBOOK BAGI CALON STAF
INDONESIA DI INDUSTRI HOSPITALITY RYOKAN
旅館ホスピタリティ業界におけるインドネシア人候補ス
タッフ向けデジタルガイドブック

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

Nopa Yulianti
40020522650033

PROGRAM STUDI STr. BAHASA ASING TERAPAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

Digital Guidebook bagi Calon Staf Indonesia di Industri Hospitality Ryokan
旅館ホスピタリティ業界におけるインドネシア人候補スタッフ向けデジタル
ガイドブック

Oleh

Nopa Yulianti

40020522650033

Semarang, 23 Juli 2026

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



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

NIP 197401032000122001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nopa Yulianti
NIM : 40020522650033
Program Studi : STr. Bahasa Asing Terapan
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Digital Guidebook bagi Calon Staf Indonesia di
Industri Hospitality Ryokan

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

TIM PENGUJI

Pembimbing : Sriwahyu Istana Trahutami, S.S., M.Hum ()
Penguji I : Girindra Putri Ardana Reswari, S.Pd., M.Sc., Ph.D. ()
Penguji II : Althaf Gauhar Auliawan, S.Hum., M.Si. ()

Semarang, 10 Agustus 2026
Ketua Program Studi
Bahasa Asing Terapan,



Sriwahyu Istana Trahutami, S.S., M.Hum
NIP 197401032000122001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah:

Nama : Nopa Yulianti
NIM : 40020522650033
Program Studi : S.Tr. Bahasa Asing Terapan
Judul Tugas Akhir : Digital Guidebook bagi Calon Staf
Indonesia di Industri Hospitality Ryokan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang ditulis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi jika terbukti melakukan plagiasi/penjiplakan.

Semarang, 23 Juli 2026



Nopa Yulianti
40020522650033

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nopa Yulianti
NIM : 40020522650033
Program Studi : Sarjana Terapan (D4)
Departemen : Informasi dan Budaya
Fakultas : Sekolah Vokasi
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro Hak Bebas Royalti Noneksklusif (None-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“DIGITAL GUIDEBOOK BAGI CALON STAF INDONESIA DI INDUSTRI HOSPITALITY RYOKAN.”** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 23 Juli 2026

Yang Menyatakan



Nopa Yulianti
40020522650033

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Bahasa Asing Terapan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro, Semarang. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, karunia, Kesehatan, serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik,
2. Orang Tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, dukungan, dan memberikan doa terbaik untuk setiap langkah dan jalan saya.
3. Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Ibu Sriwahyu Istana Trahutami, S.Si., M.Hum., selaku Ketua Prodi Bahasa Asing Terapan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro dan selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan kepada penulis selama proses penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Windy Harsiwi, S.Pd., M.Int.Cul. selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan kepada penulis selama kuliah.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Bahasa Asing Terapan yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta bantuan kepada penulis selama menempuh Pendidikan.
7. Rizqi Nur, sahabat yang telah menemani perjalanan penulis sejak usia tujuh tahun, atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan.

8. Aura Surya Dewi, teman terbaik yang penulis temui di bangku perkuliahan. Untuk segala dukungan, kebersamaan, bantuan, serta kesediaan untuk selalu hadir di berbagai situasi.
9. Natasya, Rahma, Billy, Yasa, dan Desak selaku senior dan teman di tempat magang Madoka no Mori yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta bantuan kepada penulis selama proses pelaksanaan magang dan penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
10. Diri sendiri yang telah berjuang, bertahan dan terus berusaha di tengah berbagai proses, tantangan, dan keterbatasan yang dihadapi. Terima kasih kepada diri sendiri atas segala usaha, kesabaran, serta kemampuan untuk tetap melangkah meskipun tidak selalu mudah. Tumbuhlah menjadi pribadi yang lebih kuat, dewasa, dan bertanggung jawab di masa yang akan datang.

Penulis berharap tersusunnya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pembaca, terutama sebagai sumber informasi dan referensi terkait bidang yang dibahas. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Semarang, 23 Juli 2026



Nopa Yulianti

40020522650033

ABSTRAK

Perbedaan budaya kerja, bahasa, serta sistem pelayanan di *ryokan* Jepang sering menjadi tantangan bagi calon staf asal Indonesia dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Oleh karena itu, diperlukan sebuah media panduan yang dapat membantu staf memahami tugas, tanggung jawab dan pelayanan yang berlaku di *ryokan*. Produk ini bertujuan untuk merancang *digital guidebook* sebagai panduan kerja bagi calon staf asal Indonesia di *ryokan*, Jepang. Metode yang digunakan adalah *Research and Development (R&D)* dengan model 4D yang terdiri atas tahap *define*, *design*, *develop*, dan *disseminate*. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan staf yang bekerja di *ryokan* serta observasi yang dilakukan penulis selama magang di *ryokan* Madoka no Mori. *Digital Guidebook* ini berisi informasi mengenai penjelasan *ryokan*, konsep *omotenashi*, tugas dan tanggung jawab staf front, *nakaisan*, *kitchen*, ungkapan yang digunakan untuk berkomunikasi dengan tamu serta informasi wisata di Hakone. *Guidebook* ini diharapkan dapat membantu calon staf baru asal Indonesia beradaptasi dengan lingkungan kerja *ryokan* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Kata Kunci: *Digital Guidebook, Ryokan, Omotenashi, Research and Development (R&D)*

要旨

日本の旅館における職場文化、言語、そしてサービスシステムの違いは、インドネシア出身の候補スタッフが職場環境に適応する上でしばしば課題となっている。そのため、旅館における業務内容、責任、及びサービスについてスタッフの理解を助けるガイド媒体が必要とされている。プロダクトは、日本の旅館におけるインドネシア出身の候補スタッフのための業務ガイドとして、デジタルガイドブックを設計することを目的とする。研究方法としては、定義、設計、開発、普及の四段階から成る四段階モデルを用いた研究開発(R&D)を採用した。データは、旅館に勤務するスタッフへのインタビュー、及び筆者が「円かの杜」旅館でのインターンシップ中に行った観察を通して収集された。本デジタルガイドブックには、旅館に関する説明、おもてなしの概念、フロント・仲居・キッチンスタッフの業務内容及び責任、客とのコミュニケーションに用いる表現、並びに箱根の観光情報が含まれている。本ガイドブックが、インドネシア出身の新人候補スタッフが旅館の職場環境に適応する一助となり、それによって客へのサービスの質の向上に寄与することが期待される。

キーワード：デジタルガイドブック、旅館、おもてなし、研究開発(R&D)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
1.5 Luaran	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Guidebook	10
2.1.1 Definisi Guidebook	10
2.1.2 Karakteristik Guidebook	10
2.1.3 Komponen Guidebook	12
2.2 Pariwisata dan Konsep Omotenashi serta Implementasinya di Ryokan	13
2.3 Ryokan	16
2.3.1 Definisi Ryokan	16
2.3.2 Karakteristik Ryokan	17
2.3.3 Staf Pelayanan di Ryokan	17
2.4 Tinjauan Pustaka	18
BAB III METODE.....	21
3.1 Metode Research and Development (R&D)	21

3.2 Model Pengembangan 4D	21
3.2.1 Define	22
3.2.2 Design	22
3.2.3 Develop	23
3.2.4 Disseminate	25
3.3 Teknik Analisis Data	25
3.4 Timeline Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Tahap Define (Pendefinisian)	28
4.1.1 Hasil Wawancara Staf Baru	28
4.1.2 Hasil Wawancara Staf Senior	29
4.1.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Setiap Divisi	30
4.1.2.2 Shift Kerja Setiap Divisi	30
4.1.2.3 Proses Check-in	31
4.1.2.4 Proses Check-out	31
4.1.2.5 Prosedur Penanganan Permintaan Khusus dan Keluhan Tamu	32
4.1.2.6 Kemampuan Bahasa Divisi	33
4.1.2 Hasil dari Observasi	34
4.2 Hasil Tahap Design (Perancangan)	35
4.2.1 Perancangan Struktur Konten Guidebook	35
4.2.2 Perancangan Visual Guidebook	36
4.3 Hasil Tahap Develop (Pengembangan)	39
4.3.1 Pengembangan Konten Guidebook Final	39
4.3.2 Pengembangan Visual Guidebook Final	45
4.3.3 Validasi Ahli dan Uji Lapangan	51
4.4 Hasil Tahap Disseminate (Penyebaran)	59
4.5 Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	72
HASIL TURNITIN	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ryokan Madoka no Mori	3
Gambar 3. 1 Tahap-tahap 4D (Thiagarajan dkk.1974)	21
Gambar 3. 2 Form Validasi Ahli	24
Gambar 3. 3 Form Uji Lapangan	24
Gambar 4. 1 Observasi Nakaisan saat Pelayanan Makan Malam	35
Gambar 4. 2 Referensi Guidebook	37
Gambar 4. 3 Palet Warna yang Digunakan	37
Gambar 4. 4 Contoh Elemen Karakter Front	38
Gambar 4. 5 Contoh Elemen Karakter Nakaisan	39
Gambar 4. 6 Contoh Elemen Karakter Staf Kitchen	39
Gambar 4. 7 Tampilan Halaman Pengenalan Hakone	41
Gambar 4. 8 Tampilan Halaman Fasilitas Madoka no Mori	42
Gambar 4. 9 Tampilan Halaman Ryokan Hospitality	42
Gambar 4. 10 Tampilan Halaman Panduan Kerja Divisi Front	43
Gambar 4. 11 Tampilan Halaman Panduan Kerja Divisi Nakaisan	44
Gambar 4. 12 Tampilan Halaman Panduan Kerja Divisi Kitchen	44
Gambar 4. 13 Tampilan Halaman Rekomendasi Wisata di Hakone	45
Gambar 4. 14 Warna Cover Final	47
Gambar 4. 15 Warna Guidebook Final	47
Gambar 4. 16 Contoh Tampilan Judul Utama Guidebook	48
Gambar 4. 17 Contoh Tampilan Judul Bab	48
Gambar 4. 18 Contoh Tampilan Judul Sub Bab dan Teks Isi	49
Gambar 4. 19 Elemen Karakter Nakaisan dan Kitchen Final	49
Gambar 4. 20 Elemen Karakter Front Final	50
Gambar 4. 21 Elemen Karakter Canva	50
Gambar 4. 22 Hasil Validasi Produk Ahli	51
Gambar 4. 23 Hasil Validasi Produk Ahli	53
Gambar 4. 24 Kritik dan Saran Responden	57
Gambar 4. 25 Sebelum Perbaikan	58
Gambar 4. 26 Setelah Perbaikan	58
Gambar 4. 27 Dokumentasi Penyebaran Guidebook	59
Gambar 4. 28 Surat Pencatatan Ciptaan	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Interval Kategori	26
Tabel 3. 2 Biaya Produksi	27
Tabel 4. 1 Tipografi Guidebook.....	38
Tabel 4. 2 Palet Warna Final.....	46
Tabel 4. 3 Rata-rata Penilaian Validasi Ahli.....	52
Tabel 4. 4 Rata-rata Penilaian Validasi Ahli (staf)	54
Tabel 4. 5 Profil Responden Uji Lapangan.....	55
Tabel 4. 6 Hasil Penilaian Responden.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Hasil Validasi Ahli.....	72
Lampiran 2 Hasil Uji Lapangan Google Form	75
Lampiran 3 Dokumentasi Penyebaran Guidebook	78
Lampiran 4 Sertifikat HKI	79