

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Tahap Define (Pendefinisian)

4.1.1 Hasil Wawancara Staf Baru

Tahap pertama yang dilakukan dalam penelitian ini berfokus pada upaya memahami kesulitan apa yang dihadapi staf baru asal Indonesia saat bekerja di *ryokan* Madoka no Mori dengan melakukan wawancara yang dilakukan selama masa magang. Wawancara dilakukan dengan 3 narasumber yang dilaksanakan pada tanggal 3 Maret 2026. Meskipun setiap narasumber menyampaikan pengalaman dengan sudut pandang yang berbeda, terdapat kesamaan dalam inti pengalaman mereka, yaitu proses memasuki lingkungan kerja *ryokan* tanpa bekal informasi yang memadai terasa cukup menantang dan penuh ketidakpastian.

Narasumber 1, menjelaskan bahwa pada masa awal bekerja ia harus mempelajari berbagai tugas secara langsung sambil menjalankan pekerjaan sehari-hari. Karena tidak tersedia nya panduan tertulis maupun media referensi yang dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran mandiri, informasi yang diperoleh sebagian besar berasal dari arahan lisan senior staf. Kondisi tersebut mengharuskannya mengingat banyak informasi dalam waktu yang bersamaan, sehingga beberapa kesalahan kecil sempat terjadi dan sebenarnya dapat diminimalkan apabila tersedia panduan yang lebih terstruktur.

Narasumber 2 memiliki pendapat lain, menurutnya penggunaan bahasa Jepang di lingkungan kerja *ryokan* memiliki karakteristik berbeda dibandingkan bahasa Jepang yang diucapkan sehari-hari. Dalam kegiatan pelayanan tamu, penggunaan keigo atau bahasa Jepang sopan menjadi hal yang penting. Akibatnya, ia sempat merasa kurang percaya diri ketika harus berinteraksi langsung dengan tamu, terutama pada masa-masa awal kerja.

Sementara itu, narasumber 3 menjelaskan tantangan yang berkaitan dengan prosedur operasional kerja. Mereka mengungkapkan bahwa setiap divisi di *ryokan*, baik front, *nakaisan*, maupun *kitchen* memiliki alur kerja dan standar operasional yang harus dijalankan secara tepat. Kesalahan kecil dalam proses pelayanan, dapat memengaruhi pengalaman tamu terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ia juga menekankan bahwa pemahaman mengenai konsep *omotenashi* tidak kalah penting dari penguasaan prosedur kerja. Menurutnya, pemahaman terhadap konsep *omotenashi* memungkinkan staf memberikan pelayanan yang lebih alami, tepat, dan responsif ketika menghadapi berbagai situasi yang tidak terduga.

Hasil wawancara dengan ketiga staf baru tersebut, ditemukan beberapa tantangan utama yang dihadapi oleh mereka. Adanya kendala komunikasi yang berkaitan dengan penggunaan bahasa Jepang, khususnya keigo dalam konteks pelayanan tamu. Terbatasnya pemahaman mengenai prosedur operasional pada masing-masing divisi sebelum mulai bekerja, dan belum tersedianya media panduan yang dapat dipelajari secara mandiri untuk membantu staf baru memahami lingkungan kerja dan mempercepat proses adaptasi mereka.

4.1.2 Hasil Wawancara Staf Senior

Selain mewawancarai staf baru yang masih berada pada tahap awal adaptasi, penulis juga melakukan wawancara dengan tiga staf senior di *ryokan* Madoka no Mori dari tiga divisi yaitu front, *nakaisan* dan *kitchen*. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh jawaban yang lebih mendalam mengenai berbagai permasalahan dan kebutuhan yang telah diungkapkan oleh staf baru. Sebagai individu yang telah lama bekerja dan memahami budaya kerja *ryokan* secara menyeluruh, para staf memberikan penjelasan, serta informasi yang relevan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari hasil wawancara sebelumnya.

4.1.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Setiap Divisi

Divisi front menjadi bagian pertama yang berinteraksi dengan tamu sejak mereka tiba hingga menyelesaikan proses *check-out*. Selain menyambut tamu, staf juga bertugas melayani dan mengantarkan barang bawaan ke kamar. Tugas ini membutuhkan ketelitian terutama ketika beberapa tamu melakukan *check-in* pada waktu yang bersamaan. Dalam kondisi tersebut, staf harus dapat memastikan identitas tamu, kepemilikan barang bawaan, dan kamar tujuan dengan benar agar pelayanan tetap berjalan lancar. Sementara itu, divisi *nakaisan* bertanggung jawab memastikan kamar siap digunakan sebelum tamu datang. Staf juga membantu proses *check-in*, menyajikan makan malam dan sarapan, serta memenuhi kebutuhan tamu selama mereka menginap. Di sisi lain, divisi *kitchen* bertugas menyiapkan hidangan untuk sarapan dan makan malam dalam bentuk *kaiseki ryouri*, yaitu hidangan tradisional Jepang yang terdiri dari beberapa menu dan disajikan secara berurutan.

4.1.2.2 Shift Kerja Setiap Divisi

Shift kerja di setiap divisi *ryokan* Madoka no Mori disusun menyesuaikan kebutuhan operasional dan alur pelayanan tamu. Pada divisi front, aktivitas dimulai sejak pukul 06.30 dengan memeriksa pembayaran tamu, meninjau laporan dari shift malam, serta menyiapkan kartu tamu untuk kedatangan berikutnya. Pada pukul 08.00-09.00 staf melaksanakan *chaki koukan* atau mengganti perlengkapan amenities di kamar. Pukul 10.30 staf bertugas sebagai *nakaban (runner)* atau membantu divisi *nakaisan* mengantarkan hidangan dari dapur ke setiap lantai berdasarkan pembagian yang telah dilakukan. Pukul 12.00 staf bertugas menjaga area parkir untuk menyambut tamu yang baru datang sekaligus mengonfirmasi data reservasi. Berbeda dengan staf front, shift *nakaisan* dimulai pada pukul 14.30 saat proses *check-in* dan berlangsung hingga makan malam berakhir atau pukul 21.30. Keesokan harinya, *nakaisan* kembali bertugas mulai pukul 07.00 untuk melayani tamu sarapan hingga mendampingi tamu sampai seluruh proses *check-out* selesai sekitar pukul 11.30. Setelah jeda beberapa jam, pelayanan dilanjutkan kembali pada pukul 14.30. Pola tersebut berlangsung setiap hari

agar keseluruhan kebutuhan tamu dapat dilayani dengan baik sesuai jadwal operasional *ryokan*. Sementara itu, divisi *kitchen* menerapkan dua jadwal shift kerja. Shift pagi berlangsung pukul 06.00-10.00 dan difokuskan pada penyediaan sarapan serta menyiapkan bahan untuk makan malam. Selanjutnya, shift siang dimulai pukul 14.00-21.00 dengan fokus menyelesaikan proses memasak dan menyajikan hidangan makan malam kepada tamu.

4.1.2.3 Proses Check-in

Saat proses *check-in*, proses penyambutan tamu di *ryokan* Madoka no Mori berlangsung melalui kerja sama yang baik antara divisi front dan *nakaisan*. Saat tamu tiba, baik menggunakan kendaraan pribadi, taksi, maupun berjalan kaki, staf front akan menyambut mereka di area parkir. Setelah reservasi dikonfirmasi, barang bawaan tamu dibantu untuk dibawa ke dalam, kemudian tamu dipersilahkan menuju lounge menggunakan lift, tempat *nakaisan* telah menunggu. Setibanya di lounge, tamu diminta melepas sepatu yang kemudian disimpan rapi oleh petugas front. Selanjutnya, *nakaisan* mempersilakan tamu duduk untuk melanjutkan proses *check-in*. Pada tahap ini, tamu menerima *oshibori* (handuk hangat), *welcome drink*, dan diminta mengisi *guest card*. Setelah proses *check-in* selesai, *nakaisan* mengantarkan tamu menuju kamar sambil menjelaskan fasilitas yang tersedia di *ryokan*. Pada saat yang sama, staf juga menanyakan jam makan malam yang diinginkan. Informasi tersebut kemudian disampaikan kepada divisi *kitchen* agar hidangan dapat disiapkan sesuai dengan waktu yang telah dipilih oleh tamu.

4.1.2.4 Proses Check-out

Kerja sama antardivisi juga terlihat saat tamu melakukan proses *check-out*. Staf front tidak menunggu di meja resepsionis, melainkan memantau pergerakan tamu melalui sistem CCTV. Ketika tamu terlihat keluar dari kamar, mereka segera menyiapkan sepatu, menunggu di depan lift, menerima kunci kamar, serta membantu

membawa barang bawaan jika diperlukan. Selanjutnya, salah satu tamu dipersilakan menyelesaikan pembayaran, dan tamu lainnya dapat menunggu di *lounge*. Seluruh informasi mengenai tahapan tersebut disampaikan kepada *nakaisan* melalui alat komunikasi internal yang menyerupai *handy-talkie*. Setelah pembayaran selesai, *nakaisan* mengantar tamu hingga ke pintu keluar, membantu memasukkan barang bawaan ke dalam kendaraan, lalu memberikan *ojigi* atau salam hormat dengan membungkukkan badan. Para staf juga melambaikan tangan hingga kendaraan tamu benar-benar meninggalkan area *ryokan*. Rangkaian pelayanan ini menunjukkan bahwa perhatian kepada tamu tetap diberikan hingga momen terakhir sebelum meninggalkan *ryokan*.

4.1.2.5 Prosedur Penanganan Permintaan Khusus dan Keluhan Tamu

Staf front dan *nakaisan* tidak dapat mengambil keputusan secara langsung ketika menerima permintaan khusus maupun keluhan dari tamu. Setiap kasus harus terlebih dahulu dikonsultasikan kepada atasan agar penanganannya sesuai dengan kebijakan yang berlaku di *ryokan*. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf front, permintaan yang disampaikan secara mendadak, terutama yang berkaitan dengan alergi makanan, umumnya tidak dapat dipenuhi karena informasi tersebut seharusnya sudah disampaikan sejak proses reservasi. Hal yang sama juga berlaku untuk keluhan mengenai kondisi kamar, seperti suhu air *onsen* yang kurang sesuai atau pendingin ruangan yang tidak berfungsi. Dalam situasi seperti ini, petugas akan berkonsultasi dengan atasan sebelum menentukan langkah yang akan diambil. Prosedur yang sama juga diterapkan dalam divisi *nakaisan*. Setiap permintaan dari tamu harus disampaikan terlebih dahulu kepada front, sehingga *nakaisan* tidak diperbolehkan memberikan kepastian sebelum menerima konfirmasi. Apabila tamu menyampaikan keluhan, staf akan mendengarkan dengan seksama tanpa memotong pembicaraan, kemudian menyampaikan *owabi* (permintaan maaf secara formal) sebagai bentuk tanggung jawab dan penghormatan kepada tamu. Dalam kondisi tertentu, *ryokan* juga memberikan

kompensasi sebagai bentuk itikad baik. Jenis kompensasi disesuaikan dengan situasi yang dihadapi, misalnya front dapat memberikan handuk atau makanan ringan, sedangkan *nakaisan* menawarkan minuman maupun buah segar agar tamu tetap merasa nyaman selama menginap.

4.1.2.6 Kemampuan Bahasa Divisi

Kebutuhan kemampuan bahasa pada setiap divisi di *ryokan* Madoka no Mori disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing divisi. Staf front perlu menguasai bahasa Jepang dan bahasa Inggris karena mereka menjadi pihak yang paling sering berkomunikasi dengan tamu, baik tamu Jepang maupun tamu dari negara asing. Dalam memberikan pelayanan, staf dituntut menggunakan ungkapan yang sopan sesuai dengan situasi pelayanan, terutama melalui penggunaan keigo atau bahasa sopan dalam bahasa Jepang. Sebagai contoh, staf front menyambut tamu Jepang dengan ucapan “*Ohayou gozaimasu, Irasshaimase. Goyoyaku no onamae o oukagai shitemo yoroshii deshouka?*”, sedangkan kepada tamu internasional staf menggunakan sapaan dalam bahasa Inggris “*Ohayou gozaimasu, Irasshaimase. May I have your reservation name please?*”. Kebutuhan yang sama juga dimiliki oleh divisi *nakaisan*, karena mereka mendampingi tamu selama tamu menginap. Contohnya saat *nakaisan* mengantarkan tamu ke kamar, staf mengucapkan “*Oheya ni goannai shimasu*” atau “*I will guide you to your room*”. Sementara itu, staf *kitchen* tidak diwajibkan menguasai bahasa asing karena aktivitas mereka berpusat di area dapur dan tidak melibatkan komunikasi langsung dengan tamu. Meski demikian, mereka tetap perlu memahami berbagai kosakata teknik yang berkaitan dengan peralatan dapur, seperti *tainetsu tongu* (penjepit tahan panas), *abura koshiki* (penyaring minyak), *kawamukiki* (pengupas sayur), *Kibera* (spatula kayu), dan lainnya.

4.1.2 Hasil dari Observasi

Penulis juga melakukan observasi yang dilakukan ketika menjalani magang di *ryokan* Madoka no Mori. Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional *ryokan*, membuat penulis memahami aspek-aspek apa yang tidak terungkap dalam wawancara. Posisi penulis sebagai bagian dari lingkungan kerja memungkinkan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai tekanan kerja, interaksi antardivisi dan penerapan budaya Jepang yang ada di *ryokan* dalam aktivitas sehari-hari.

Observasi di area front menunjukkan bahwa ketenangan yang dirasakan tamu sebenarnya didukung oleh koordinasi yang cepat dan teratur di balik layar. Staf mampu menangani berbagai kebutuhan tamu sekaligus sambil tetap menjaga kualitas pelayanan. Pengamatan juga memperlihatkan bagaimana prinsip *owabi* diterapkan dalam praktik sehari-hari. Ketika ada keluhan, staf segera merespons dengan tetap tenang, menyampaikan permohonan maaf dengan tulus dan segera mengambil tindakan yang diperlukan.

Observasi pada divisi *nakaisan* memberikan gambaran lebih nyata mengenai bagaimana *omotenashi* diterapkan dalam praktik operasional. *Nakaisan* terlihat menjalankan tugasnya dengan gerakan cepat, terarah, dan penuh ketepatan, tanpa terlihat buru-buru maupun ragu. Ketika menyajikan hidangan kaiseki, mereka dapat menjelaskan setiap menu dengan lancar, mulai dari nama hidangan, bahan yang digunakan, asal produksi, teknik pengolahan, hingga alasan pemilihan hidangan berdasarkan musim. Sementara itu, ketika *nakaisan* baru berada dalam situasi yang sama, terdapat beberapa perbedaan yang terlihat selama proses observasi. Misalnya, mereka terkadang memberikan jeda sejenak sebelum menjelaskan menu kepada tamu. Hal tersebut mungkin tidak terlalu dilihat oleh tamu, tetapi menjadi bagian yang penting yang diamati oleh penulis. Dari kondisi tersebut dapat dipahami bahwa staf baru tidak hanya membutuhkan pemahaman mengenai prosedur pelayanan, tetapi juga memerlukan waktu, pengalaman, dan pendampingan agar mampu membangun rasa percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada tamu.



Gambar 4. 1 Observasi Nakaisan saat Pelayanan Makan Malam

Sumber : Foto Pribadi

Temuan-temuan yang didapat dari hasil wawancara dan observasi menjadi alasan dalam pembuatan *digital guidebook* yang berjudul “*Behind the Service of Japanese Ryokan*”. Setiap bagian dalam panduan ini dibuat untuk mengatasi kebutuhan yang sudah ditemukan selama masa magang, bukan hanya didasarkan pada teori atau perkiraan semata. Informasi yang diberikan tidak hanya sesuai dengan kondisi kerja yang sebenarnya, tetapi juga bersumber langsung dari staf *ryokan* yang berpengalaman dalam bidangnya.

4.2 Hasil Tahap Design (Perancangan)

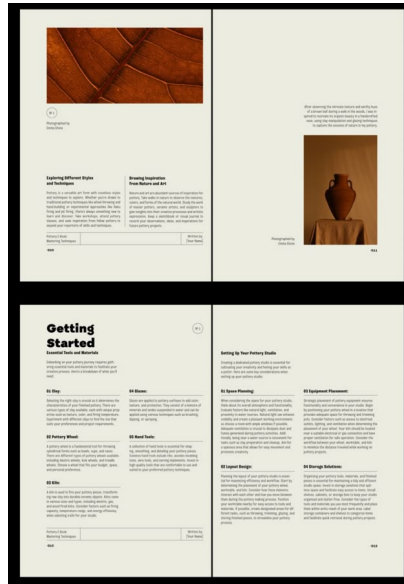
4.2.1 Perancangan Struktur Konten Guidebook

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, *digital guidebook* dirancang sebagai media pendukung yang mampu menjawab kebutuhan tersebut. Materi yang disajikan disusun berdasarkan kebutuhan-kebutuhan yang ditemukan di lapangan, yang mencakup hal-hal berikut:

1. Penjelasan tentang Hakone sebagai kawasan wisata, yang mencakup informasi mengenai daya tarik wisata, dan karakteristik wilayah
2. Profil singkat tentang Madoka no Mori, meliputi fasilitas-fasilitas yang tersedia seperti *onsen*, spa, *sauna*, dan bar.
3. Penjelasan konsep *omotenashi*, definisi *omotenashi* dan tindakan nyata yang di praktikan di *ryokan*.
4. Panduan kerja divisi front, tanggung jawab utama mulai dari alur penerimaan tamu, penanganan permintaan, koordinasi antar divisi dan alur kerja berdasarkan shift.
5. Panduan kerja divisi *nakaisan*, meliputi tugas utama mulai saat menyambut tamu, melakukan proses *check-in*, mengantar tamu ke kamar, tata cara penyajian hidangan kaiseki, dan penanganan permintaan.
6. Panduan kerja divisi *kitchen*, berisi tugas dan tanggung jawab utama staf *kitchen*, teknik memasak, jenis pisau, dan jenis-jenis hidangan kaiseki.
7. Ungkapan pelayanan dalam tiga bahasa, yaitu bahasa Jepang, bahasa Inggris, dan bahasa Indonesia untuk divisi front dan *nakaisan*. Dan kosakata peralatan dapur yang sering digunakan dalam bahasa Jepang untuk divisi *kitchen*.
8. Rekomendasi wisata sekitar Hakone, yang dapat digunakan staf sebagai referensi ketika memberikan informasi maupun membangun percakapan dengan tamu mengenai destinasi wisata di sekitar *ryokan*.

4.2.2 Perancangan Visual Guidebook

Digital Guidebook ini dibuat dalam bentuk flipbook dengan ukuran 210x297mm. Proses perancangan *digital guidebook* ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi canva sebagai media utama untuk merancang tampilan dan menggabungkan berbagai bagian di dalamnya, dengan menggunakan beberapa referensi.

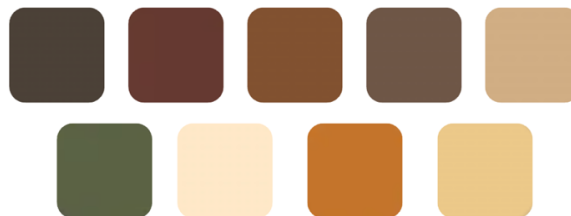


Gambar 4. 2 Referensi Guidebook

Sumber : pinterest

a. Warna

Pemilihan palet warna dalam *guidebook* ini terinspirasi dari suasana tradisional *ryokan* Jepang yang menghadirkan kesan hangat, alami, dan menenangkan. Warna-warna yang digunakan disesuaikan dengan karakter *ryokan* yang erat kaitannya dengan material seperti kayu. Perpaduan warna earth tone dipilih untuk menciptakan tampilan yang selaras dan menggambarkan suasana *ryokan* sebenarnya.



Gambar 4. 3 Palet Warna yang Digunakan

Sumber : Canva

b. Tipografi

Tipografi dalam *guidebook* “*Behind the Service of Ryokan*” dirancang dengan mempertimbangkan keterbacaan sekaligus kesesuaian dengan konsep visual *ryokan* Jepang. Pemilihan *font* disesuaikan berdasarkan fungsi dan penggunaannya agar tampilan *guidebook* tetap nyaman dibaca,

Tabel 4. 1 Tipografi Guidebook

Elemen Teks	Jenis Font	Ukuran
Judul Utama Cover	Rosella Solid	27pt
Keterangan Lokasi Cover	Bookmania	20pt
Judul Bab	Bugaki	25pt
Judul Sub Bab	Canva Sans	17pt
Teks Isi	Canva Sans	14pt

c. Elemen Karakter

Elemen karakter dalam *guidebook* ini terinspirasi dari staf *ryokan* Madoka no Mori. Perancangan elemen karakter dilakukan dengan mengacu pada penampilan staf di lingkungan kerja sebenarnya, sehingga visual yang ditampilkan memiliki keterkaitan yang kuat dengan kondisi operasional di lapangan.



Gambar 4. 4 Contoh Elemen Karakter Front



Gambar 4. 5 Contoh Elemen Karakter Nakaisan



Gambar 4. 6 Contoh Elemen Karakter Staf Kitchen

4.3 Hasil Tahap Develop (Pengembangan)

4.3.1 Pengembangan Konten Guidebook Final

Pengembangan konten atau materi dalam *digital guidebook* disusun secara terstruktur berdasarkan rancangan yang telah dibuat pada tahap *design*. Seluruh isi disesuaikan dengan kebutuhan calon staf Indonesia yang akan bekerja di *ryokan*. Pengembangan konten dilakukan secara bertahap agar lebih mudah dipahami, dimulai

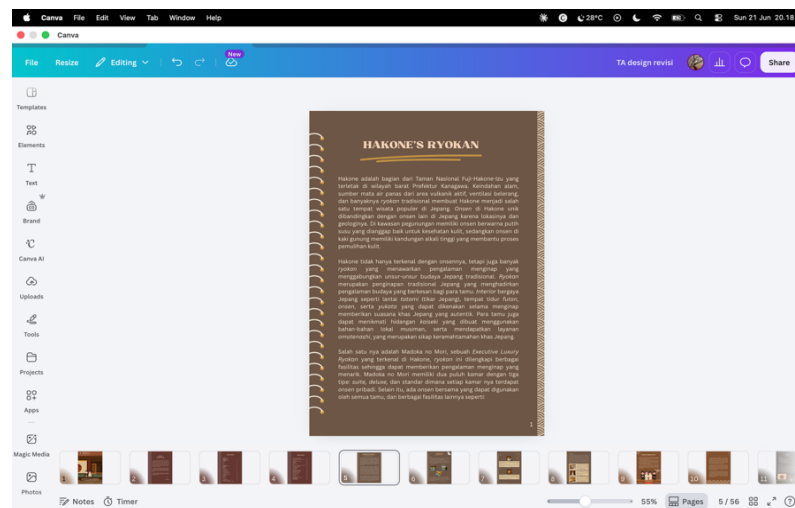
dari pengenalan tempat kerja, budaya pelayanan di *ryokan*, hingga tugas dan tanggung jawab yang akan dilakukan dalam pekerjaan sehari-hari.

Pembahasan diawali dengan pengenalan kawasan Hakone sebagai salah satu destinasi wisata terkenal di Jepang, dan salah satu contoh *ryokan* di Hakone, yaitu Madoka no Mori melalui profil singkat dan fasilitas yang tersedia. Materi ini bertujuan agar calon staf memiliki gambaran tempat kerja sekaligus memahami fasilitas yang nantinya akan digunakan dan diperkenalkan kepada tamu. Setelah itu, *guidebook* membahas konsep *omotenashi* sebagai dasar pelayanan di *ryokan*. Pada bagian ini dijelaskan pengertian *omotenashi* beserta contoh penerapannya dalam kegiatan operasional. Dengan adanya penjelasan tersebut, pembaca diharapkan memahami bahwa pelayanan di *ryokan* bukan hanya memenuhi kebutuhan tamu, tetapi juga memberikan perhatian pada hal-hal kecil yang dapat membuat tamu merasa nyaman dan memperoleh pengalaman menginap yang berkesan.

Pembahasan selanjutnya memuat panduan kerja untuk tiga divisi, yaitu front, *nakaisan*, dan *kitchen*. Pada divisi front, dijelaskan alur pelayanan tamu sejak kedatangan hingga proses *check-out*. Materi ini juga membahas pembagian tugas berdasarkan shift, koordinasi dengan divisi lain, serta cara menangani permintaan khusus dan keluhan tamu. Pada divisi *nakaisan* dijelaskan tugas dan tanggung jawab selama mendampingi tamu, mulai dari membantu proses *check-in*, mengantarkan tamu ke kamar, menyajikan *kaiseki ryouri*, hingga memastikan tamu memperoleh pelayanan yang baik selama menginap. Adapun divisi *kitchen*, pembahasan berfokus pada tugas utama dalam menyiapkan hidangan, teknik dasar memasak, jenis pisau yang digunakan, serta urutan penyajian *kaiseki ryouri* sesuai dengan standar yang diterapkan di *ryokan*. Untuk mendukung komunikasi selama bekerja, *guidebook* ini juga dilengkapi dengan kumpulan ungkapan pelayanan dalam tiga bahasa, yaitu bahasa Jepang, bahasa Inggris, dan bahasa Indonesia. Pada divisi *kitchen* tidak dilengkapi ungkapan pelayanan kepada tamu, melainkan kosakata bahasa Jepang yang berkaitan dengan peralatan dapur serta berbagai istilah yang sering digunakan dalam kegiatan operasional sehari-hari.

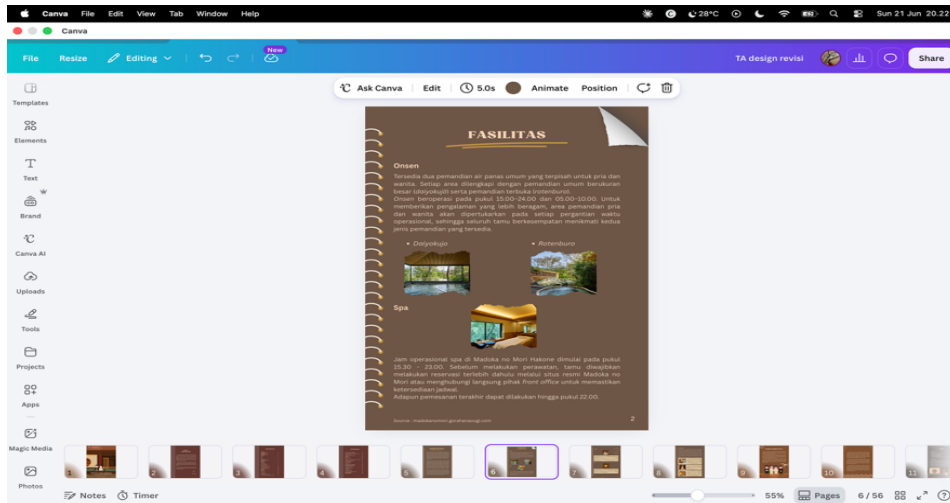
Sebagai pelengkap, *guidebook* ini juga memuat rekomendasi beberapa destinasi wisata di sekitar Hakone. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan saat memberikan saran kepada tamu maupun membangun percakapan mengenai tempat-tempat menarik di sekitar *ryokan*. Dengan adanya materi ini, staf tidak hanya memahami tugas dan tanggung jawabnya, tetapi juga memiliki pengetahuan tambahan yang dapat mendukung pelayanan kepada tamu.

a. Pengembangan Konten Pengenalan Hakone dan Profil Madoka no Mori



Gambar 4. 7 Tampilan Halaman Pengenalan Hakone

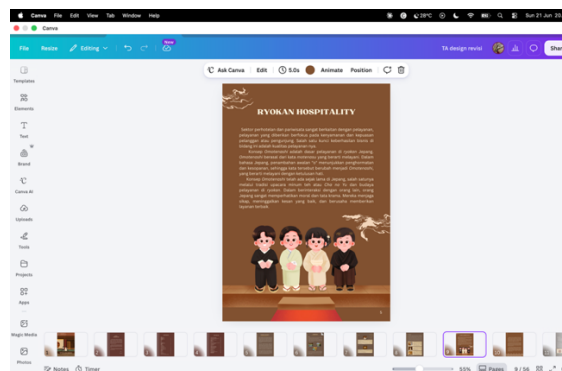
Bagian awal *guidebook* berisi pengenalan mengenai Hakone sebagai salah satu destinasi wisata yang memiliki daya tarik khas di Jepang. Hakone yang berada di Prefektur Kanagawa dikenal dengan keindahan alam, sumber air panas, dan *ryokan* nya. Informasi tidak disajikan mendalam, melainkan difokuskan sebagai pengetahuan dasar yang membantu staf memahami latar belakang tamu yang berkunjung, alasan mereka memilih Hakone sebagai tujuan wisata, serta kebutuhan dan ekspektasi yang umumnya dimiliki selama menginap.



Gambar 4. 8 Tampilan Halaman Fasilitas Madoka no Mori

Bagian ini juga memuat profil singkat Madoka no Mori sebagai lingkungan kerja yang akan dihadapi oleh calon staf baru. Pembahasan mencakup berbagai fasilitas yang tersedia, seperti *onsen*, spa, sauna, bar dan ruang makan yang tersedia. Pemahaman mengenai fasilitas tersebut penting karena staf front maupun *nakaisan* sering menerima pertanyaan terkait layanan yang tersedia. Dengan bekal yang memadai, staf tidak hanya mampu memberikan informasi yang akurat, tetapi juga dapat menawarkan rekomendasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi tamu.

b. Pengembangan Konten Ryokan Hospitality (Konsep Omotenashi)

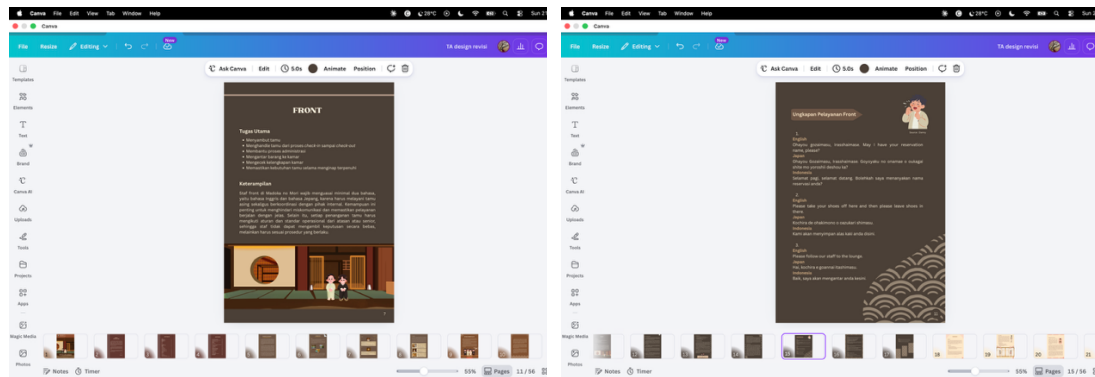


Gambar 4. 9 Tampilan Halaman Ryokan Hospitality

Bagian ini membahas konsep *omotenashi* sebagai landasan pemahaman bagi calon staf baru sebelum mempelajari operasional kerja secara teknik. *Omotenashi* dijelaskan bukan sekadar sebagai istilah, melainkan filosofi pelayanan yang mendasari seluruh interaksi *ryokan*, seperti ojigi hingga pemakaian bahasa Jepang keigo. Hal itu berguna agar staf tidak hanya menjalankan prosedur secara mekanis, tetapi juga memberikan pelayanan yang tulus dan penuh perhatian.

c. Pengembangan Konten Panduan Kerja Tiga Divisi

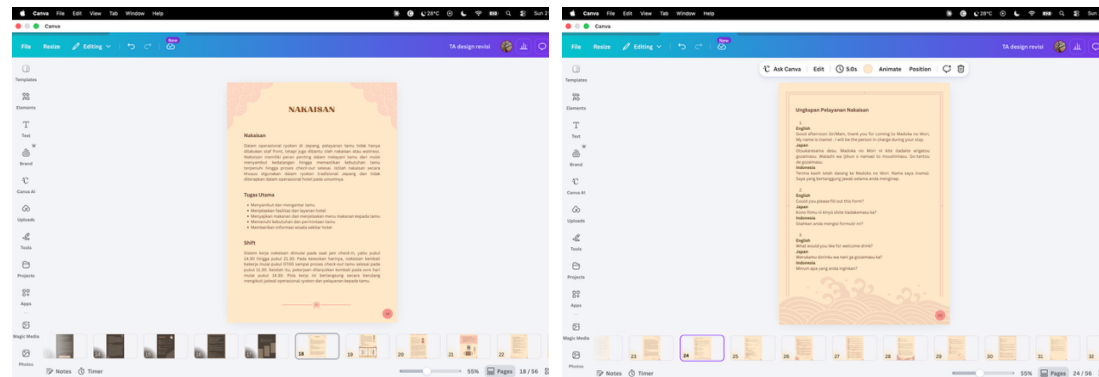
Pada konten divisi, pembahasan diawali dengan penjelasan mengenai tugas utama, sistem kerja berdasarkan shift. Selanjutnya, materi menguraikan prosedur penyambutan tamu di area parkir, koordinasi dengan divisi lain, penanganan berbagai permintaan khusus, hingga prosedur *check-out*. Disertakan juga ungkapan pelayanan yang digunakan saat berinteraksi dengan tamu.



Gambar 4. 10 Tampilan Halaman Panduan Kerja Divisi Front

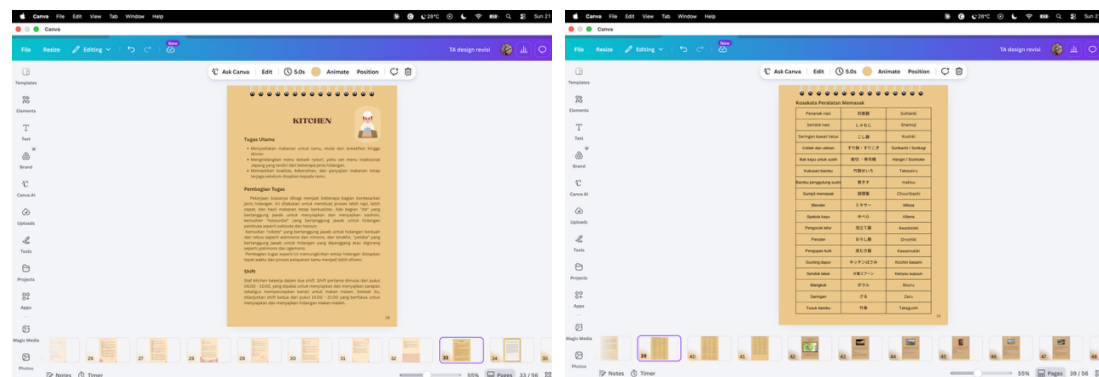
Bagian *nakaisan* disusun berdasarkan rangkaian kegiatan yang dijalankan dalam operasional sehari-hari. Materi dimulai dari kegiatan *pre-briefing*, kemudian dilanjutkan dengan penyambutan tamu di lobi, proses *check-in* di *lounge*, pengantaran tamu ke kamar beserta penjelasan fasilitas yang tersedia, hingga pelayanan hidangan

kaiseki. Pada bagian ini juga membahas cara menangani permintaan maupun keluhan tamu hingga proses *check-out*.



Gambar 4. 11 Tampilan Halaman Panduan Kerja Divisi Nakaisan

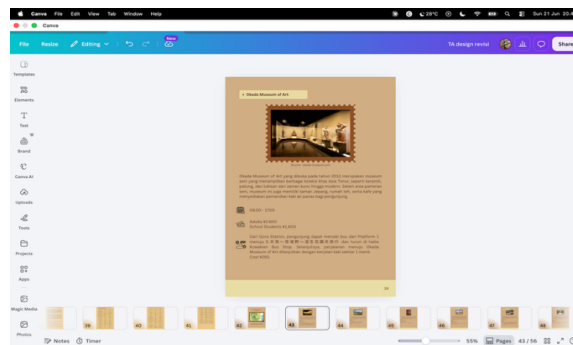
Sementara itu, pada bagian divisi *kitchen* berfokus pada aspek-aspek teknik yang mendukung operasional *kitchen ryokan*. Selain menjelaskan shift dan pola koordinasi dengan divisi lain, bagian ini memuat informasi mengenai susunan hidangan dalam kaiseki ryouri. Materi juga mencakup teknik penyimpanan bahan makanan, jenis pisau yang digunakan beserta fungsi nya, teknik memasak dalam tradisi kuliner Jepang, dan dilengkapi kosakata peralatan dapur dalam bahasa Jepang.



Gambar 4. 12 Tampilan Halaman Panduan Kerja Divisi Kitchen

d. Pengembangan Konten Rekomendasi Wisata di Hakone

Tamu yang menginap di *ryokan* tidak jarang menanyakan destinasi yang wajib dikunjungi selama berada di Kawasan tersebut. Oleh karena itu, staf perlu memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pilihan wisata yang tersedia, seperti Hakone Ropeway, Owakudani, berbagai museum seni, hingga Lake Ashinoko. Informasi yang disajikan tidak bersifat mendalam, melainkan difokuskan pada hal-hal praktis yang paling sering ditanyakan tamu, yaitu harga tiket masuk, jam operasional, serta rute transportasi dari Gora Station menuju masing-masing destinasi.



Gambar 4. 13 Tampilan Halaman Rekomendasi Wisata di Hakone

4.3.2 Pengembangan Visual Guidebook Final

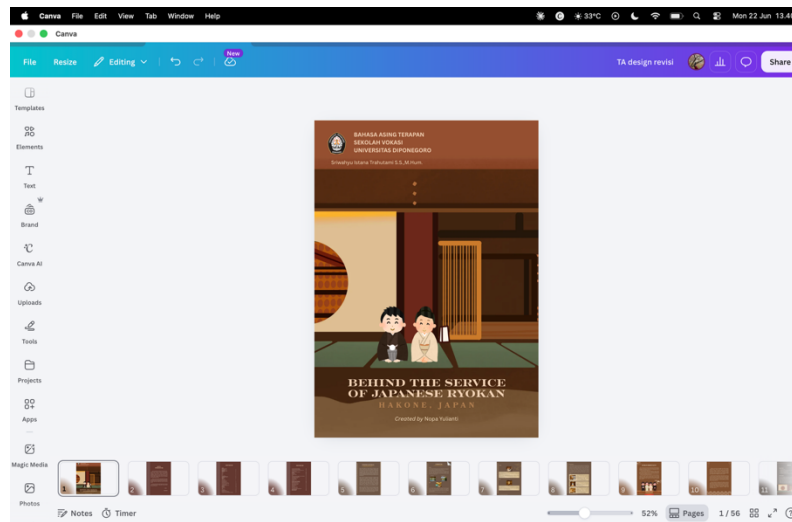
Pada tahap ini, rancangan visual yang telah dibuat sebelumnya mulai dikembangkan menjadi produk akhir melalui proses penyempurnaan dan evaluasi. Mulai dari penggunaan warna final *guidebook*, pemilihan tipografi, pengembangan element karakter hingga proses validasi.

a. Penggunaan Warna Final

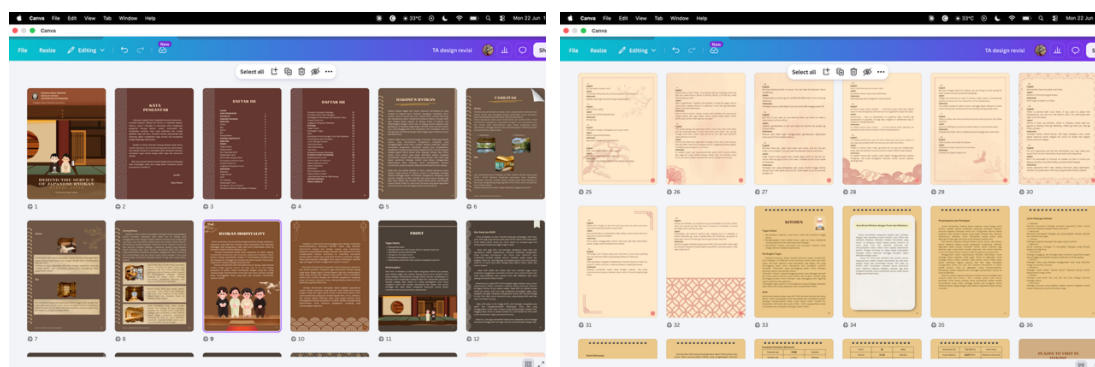
Tabel 4. 2 Palet Warna Final

Kode Warna	Nama Warna	Representasi Visual
#3D2B1F	Coklat Tua (Dark Umber)	Kayu tua, suasana malam ryokan
#7B3F2E	Merah Bata (Terracotta)	Atap tradisional
#8B5E3C	Coklat Kayu (Walnut Brown)	Permukaan meja kayu
#5C4033	Coklat Gelap (Mahogany)	Kehangatan ruang dalam ryokan
#C9A882	Krem Hangat (Warm Sand)	Dinding shoji
#4A5240	Hijau Zaitun (Olive Gray)	Daun bambu, alam Hakone
#F5EDE0	Krem Muda (Ivory)	Kimono nakaisan
#C8620A	Oranye Tembaga (Burnt Orange)	Kehangatan musim gugur Jepang
#E8D5A3	Kuning Pasir (Pale Gold)	Cahaya lampu shoji

Pada tahap pengembangan, warna yang telah dipilih pada tahap perancangan mulai diolah dan diterapkan ke dalam *design* akhir *guidebook*. Penyesuaian dilakukan untuk memastikan perpaduan warna tetap sesuai dengan konsep *ryokan* tradisional Jepang yang memberikan kesan hangat, alami, dan menenangkan. Palet earth tone, terutama warna hijau zaitun dan oranye tembaga, kemudian dikembangkan sebagai kombinasi utama pada cover *guidebook* untuk membangun identitas visual yang kuat.



Gambar 4. 14 Warna Cover Final



Gambar 4. 15 Warna Guidebook Final

b. Tipografi Final

Pada bagian cover, judul utama *guidebook* ditulis menggunakan jenis *font Rosella Solid* dengan ukuran 27pt. *Font* tersebut dipilih karena memiliki karakter huruf serif dekoratif yang elegan dan berkesan klasik. Bagian bawah judul terdapat keterangan lokasi yang menjadi fokus utama dalam *guidebook* ini, yaitu Hakone, Japan, yang ditulis menggunakan *font Bookmania* dengan ukuran 20pt.



Gambar 4. 16 Contoh Tampilan Judul Utama Guidebook

Pada bagian judul bab, menggunakan jenis *font Bugaki* dengan ukuran 25pt. Penggunaan *Bugaki* pada setiap pembuka bab berfungsi sebagai penanda visual yang memudahkan pembaca mengenali pergantian bagian.



Gambar 4. 17 Contoh Tampilan Judul Bab

Untuk Judul sub bab dan teks isi di seluruh halaman *guidebook* menggunakan jenis *font Canva Sans* dengan ukuran 17 untuk judul sub bab dan 14pt teks isi. *Canva Sans* merupakan jenis huruf yang bersih, modern, dan mudah dibaca, terutama pada layar *digital*. Ukuran 14pt dipilih agar teks tetap nyaman dibaca tanpa perlu memperbesar tampilan, mengingat *guidebook* ini dirancang untuk digunakan dalam format *digital flipbook*.

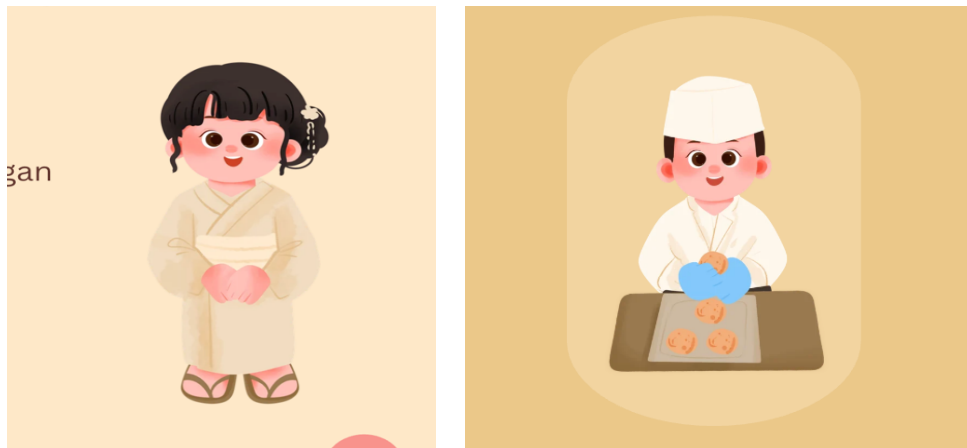
Tugas Utama

- Menyambut tamu
- Menghandle tamu dari proses *check-in* sampai *check-out*
- Membantu proses administrasi
- Mengantar barang ke kamar
- Mengecek kelengkapan kamar
- Memastikan kebutuhan tamu selama menginap terpenuhi

Gambar 4. 18 Contoh Tampilan Judul Sub Bab dan Teks Isi

c. Element Karakter Final

Pada tahap pengembangan, elemen karakter yang telah dirancang diwujudkan menjadi ilustrasi final oleh illustrator dengan menggunakan referensi staf asli di lingkungan *ryokan*. Penggunaan referensi staf asli bertujuan untuk menciptakan karakter yang lebih autentik dan mudah dikenali.



Gambar 4. 19 Elemen Karakter Nakaisan dan Kitchen Final



Gambar 4. 20 Elemen Karakter Front Final

Latar yang digunakan dalam ilustrasi tersebut juga dikembangkan dengan mengambil inspirasi dari suasana *lounge ryokan* Madoka no Mori. Pengembangan latar membantu menciptakan konteks yang lebih jelas agar pembaca dapat membayangkan situasi kerja yang akan ditemui oleh calon staf baru.



Gambar 4. 21 Elemen Karakter Canva

Selain karakter utama yang dikembangkan berdasarkan referensi staf *ryokan*, terdapat juga beberapa elemen karakter pendukung yang digunakan dari ilustrasi pada platform Canva. Elemen tersebut dipilih untuk melengkapi kebutuhan visual dalam *guidebook* dan tidak dibuat secara mandiri oleh penulis. Oleh karena itu, sumber tetap

dicantumkan untuk menjaga keterbukaan dalam proses perancangan. Pemilihan elemen pendukung ini tetap mempertimbangkan kesesuaian gaya visual agar dapat menyatu dengan karakter-karakter utama yang telah dikembangkan.

4.3.3 Validasi Ahli dan Uji Lapangan

a. Hasil Validasi Ahli

FORM VALIDASI PRODUK
Perancangan Guidebook Digital sebagai Panduan
Kerja bagi Staf Baru Asai Indonesia di Ryokan

Yang bertanda tangan di bawah ini:

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

Dengan ini menyatakan bahwa produk Tugas Akhir berupa Guidebook yang disusun oleh:

Nama : Nopa Yulianti
NIM : 40020522650033
Program Studi : Bahasa Asing Terapan

Setelah dilakukan penelaahan, pemeriksaan, dan evaluasi terhadap isi, struktur, design, kelengkapan informasi, ketepatan data, serta kesesuaian tujuan penyusunan guidebook tersebut, maka produk Tugas Akhir dinyatakan sebagai berikut:

No	Indikator	Skor
1.	Apakah materi dalam guidebook sudah sesuai dengan kebutuhan nyata staf baru Indonesia di ryokan?	4
2.	Apakah panduan SOP pelayanan tamu (check-in, check-out, onsen, kamar, makan) dijelaskan secara lengkap dan sistematis?	4
3.	Apakah bahasa yang digunakan mudah dipahami oleh staf baru yang belum berpengalaman?	3
4.	Apakah ungkapan bahasa Jepang (relevan dengan konteks pekerjaan sehari-hari di ryokan)?	3
5.	Apakah urutan penyajian materi sudah logis, runtut, dan mudah diikuti dari awal hingga akhir?	4

6.	Apakah tampilan sampul (cover) guidebook menarik dan mencerminkan identitas budaya Jepang dan Indonesia?	4
7.	Apakah palet warna sesuai dengan tema hospitaliti dan nuansa estetika ryokan tradisional Jepang?	4
8.	Apakah tipografi yang digunakan mudah dibaca di berbagai ukuran layar perangkat digital?	4
9.	Apakah desain guidebook konsisten dari satu halaman ke halaman lain (warna, font, gaya ilustrasi)?	4

Keterangan:
Skala 1 : Sangat Tidak Setuju
Skala 2 : Kurang Setuju
Skala 3 : Setuju
Skala 4 : Sangat Setuju

Demikian surat pernyataan validasi ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 11 Juni 2026

Penyusun

Nopa Yulianti
Nopa Yulianti

Dosen Pembimbing

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

Gambar 4. 22 Hasil Validasi Produk Ahli

Validasi terhadap *digital guidebook* ini dilakukan oleh dosen pembimbing, Ibu Sriwahyu Istana Trahutami, S.S., M.Hum., dosen Program Studi Bahasa Asing Terapan yang memiliki kompetensi di bidang bahasa dan budaya. Beliau menjadi validator materi dan media karena mengevaluasi isi, kebenaran informasi, serta aspek visual dari panduan, seperti tata letak, *font*, ilustrasi dan kemudahan dalam dibaca. Proses pengecekan dilakukan menggunakan penilaian yang sudah dijelaskan, dan hasil yang diberikan digunakan sebagai dasar untuk menyempurnakan produk.

Tabel 4. 3 Rata-rata Penilaian Validasi Ahli

No	Indikator	Skor
1	Apakah materi dalam guidebook sudah sesuai dengan kebutuhan nyata staf baru Indonesia di ryokan?	4
2	Apakah panduan SOP pelayanan tamu (check-in, check-out, onsen, kamar, makan) dijelaskan secara lengkap dan sistematis?	4
3	Apakah bahasa yang digunakan mudah dipahami oleh staf baru yang belum berpengalaman?	3
4	Apakah ungkapan bahasa Jepang relevan dengan konteks pekerjaan sehari-hari di ryokan?	3
5	Apakah urutan penyajian materi sudah logis, runtut, dan mudah diikuti dari awal hingga akhir?	4
6	Apakah tampilan sampul (cover) guidebook menarik dan mencerminkan identitas budaya Jepang dan Indonesia?	4
7	Apakah palet warna sesuai dengan tema hospitaliti dan nuansa estetika ryokan tradisional Jepang?	4
8	Apakah tipografi yang digunakan mudah dibaca di berbagai ukuran layar perangkat digital?	4
9	Apakah desain guidebook konsisten dari satu halaman ke halaman lain (warna, font, gaya ilustrasi)?	4
Rata-rata		3,78

Hasil validasi ahli terhadap *guidebook* memperoleh rata-rata skor sebesar 3,78. Jika dilihat dalam penilaian skala *likert*, skor tersebut termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *guidebook* yang dikembangkan telah dinilai sangat baik oleh ahli, sehingga layak digunakan sebagai media pembelajaran dan panduan kerja bagi staf baru Indonesia di *ryokan*.

FORM VALIDASI PRODUK

Perancangan Guidebook Digital sebagai Panduan
Kerja bagi Staf Baru Asal Indonesia di Ryokan

Nama Praktisi : Billy William (Madoka no Mori staf)

Setelah dilakukan penelaahan, pemeriksaan, dan evaluasi terhadap isi, struktur, design, kelengkapan informasi, ketepatan data, serta kesesuaian tujuan penyusunan guidebook tersebut, maka produk Tugas Akhir dinyatakan sebagai berikut:

No	Indikator	Skor
1.	Apakah guidebook mudah diakses dan langsung dapat digunakan tanpa pelatihan khusus?	4
2.	Apakah informasi dalam guidebook relevan dengan situasi nyata yang dihadapi staf baru di ryokan?	4
3.	Apakah panduan pelayanan tamu dapat langsung dipraktikkan di lingkungan kerja ryokan?	3
4.	Apakah guidebook membantu staf baru beradaptasi lebih cepat terhadap budaya kerja ryokan Jepang?	3
5.	Apakah panduan bahasa Jepang dasar dalam guidebook memadai untuk situasi kerja sehari-hari?	3
6.	Apakah panduan bahasa Jepang dasar dalam guidebook memadai untuk situasi kerja sehari-hari?	3
7.	Apakah guidebook ini layak direkomendasikan kepada seluruh staf baru Indonesia yang bekerja di ryokan Jepang?	4

Keterangan:

Skala 1 : Sangat Tidak Setuju

Skala 2 : Kurang Setuju

Skala 3 : Setuju

Skala 4 : Sangat Setuju

Gambar 4. 23 Hasil Validasi Produk Ahli (staf)

Penelitian ini juga melibatkan Billy William, staf aktif di *ryokan* Madoka no Mori sebagai validator. Sebagai seseorang yang sehari-hari bekerja di *ryokan*, Billy menilai sejauh mana *digital guidebook* yang dirancang dapat membantu calon staf baru asal Indonesia dalam memahami tugas dan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Penilaian yang diberikan tidak hanya didasarkan pada aspek teoritis, tetapi juga pada pengalaman di lapangan, sehingga dapat menjadi masukan yang berharga dalam proses penyempurnaan produk.

Tabel 4. 4 Rata-rata Penilaian Validasi Ahli (staf)

No	Indikator	Skor
1	Apakah guidebook mudah diakses dan langsung dapat digunakan tanpa pelatihan khusus?	4
2	Apakah informasi dalam guidebook relevan dengan situasi nyata yang dihadapi staf baru di ryokan?	4
3	Apakah panduan pelayanan tamu dapat langsung dipraktikkan di lingkungan kerja ryokan?	3
4	Apakah guidebook membantu staf baru beradaptasi lebih cepat terhadap budaya kerja ryokan Jepang?	3
5	Apakah panduan bahasa Jepang dasar dalam guidebook mencukupi untuk situasi kerja sehari-hari?	3
6	Apakah panduan bahasa Jepang dasar dalam guidebook mencukupi untuk situasi kerja sehari-hari?	3
7	Apakah guidebook ini layak direkomendasikan kepada seluruh staf baru Indonesia yang bekerja di ryokan Jepang?	4
Rata-rata		3,43

Hasil validasi ahli memperoleh rata-rata skor sebesar 3,43. Dalam penilaian skala *likert*, skor tersebut termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *guidebook* yang dikembangkan telah dinilai sangat baik oleh ahli dari segi kepraktisan dan kegunaannya, baik dari sisi kemudahan akses dan penggunaan tanpa pelatihan khusus, relevansi informasi dengan situasi nyata di *ryokan*, kemudahan penerapan panduan pelayanan tamu, kemampuan membantu adaptasi budaya kerja, kecukupan panduan bahasa Jepang dasar, hingga kelayakannya untuk direkomendasikan kepada seluruh staf baru Indonesia yang bekerja di *ryokan* Jepang.

b. Hasil Uji Lapangan

Pelaksanaan uji lapangan dilakukan secara daring melalui *Google Form* yang dilakukan pada tanggal 10 Juni 2026 – 15 Juni 2026, yang berisi pertanyaan penilaian terhadap isi, tampilan, kemudahan penggunaan, serta kebermanfaatan *guidebook*. Target uji lapangan ini terdiri atas mahasiswa yang sedang atau akan berangkat magang ke Jepang dan staf asal Indonesia yang bekerja di *ryokan*. Keterlibatan dua kelompok dengan latar belakang yang berbeda dipilih secara sengaja agar diperoleh penilaian yang lebih komprehensif. Mahasiswa mewakili calon pengguna yang akan memanfaatkan *guidebook* sebagai bekal saat magang ke Jepang, sedangkan staf *ryokan* memberikan perspektif berdasarkan pengalaman nyata mereka dalam menghadapi lingkungan dan budaya kerja di *ryokan* Jepang.

Tabel 4. 5 Profil Responden Uji Lapangan

Kelompok Responden	Jumlah
Mahasiswa	16 orang
Staf Ryokan	9
Total	25 orang

Tabel 4. 6 Hasil Penilaian Responden

No.	Pernyataan	Skala Jawaban				Total Skor (Σx)	Rata-rata ($\bar{x} = \Sigma x / 25$)
		1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)		
1	Materi yang disajikan dalam booklet sesuai dengan kebutuhan staf baru asal Indonesia di ryokan Jepang.	0	0	11	14	89	3,56
2	Informasi yang terdapat dalam booklet mudah dipahami oleh pembaca.	0	0	14	11	86	3,44
3	Materi mengenai tugas dan tanggung jawab setiap divisi dijelaskan dengan jelas.	0	0	10	15	90	3,60
4	Informasi yang disajikan dalam Guidebook lengkap dan relevan dengan tujuan panduan kerja.	0	0	13	12	87	3,48
5	Penggunaan bahasa dalam Guidebook mudah dipahami.	0	0	12	13	88	3,52
6	Tampilan Guidebook (layout, warna, dan gambar) menarik serta nyaman dibaca.	0	0	17	8	83	3,32
7	Ilustrasi dan gambar yang digunakan membantu memahami isi materi.	0	0	16	9	84	3,36
8	Penyajian kosakata dan ungkapan pelayanan Jepang dalam Guidebook bermanfaat bagi pembaca.	0	0	10	15	90	3,60
9	Guidebook membantu meningkatkan pemahaman mengenai standar pelayanan (omotenashi) dan operasional ryokan.	0	0	10	15	90	3,60
10	Secara keseluruhan, Guidebook layak digunakan sebagai panduan kerja bagi staf baru asal Indonesia di Ryokan Madoka no Mori Hakone.	0	0	11	14	89	3,56
Rata-rata Keseluruhan ($\bar{x}$ total = $\Sigma(\bar{x}$ per pernyataan) / 10)							3,50

Hasil dari responden secara keseluruhan mendapatkan rata-rata skor 3,50. Nilai tersebut berada pada rentang 3,26–4,00, sehingga termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian, *guidebook* yang dikembangkan dinilai sangat baik dan layak digunakan sebagai panduan kerja bagi staf baru asal Indonesia di *ryokan* Madoka no Mori Hakone.

Selain memperoleh penilaian positif dari responden, tidak terdapat respons “Kurang Setuju” maupun “Sangat Tidak Setuju” pada seluruh pernyataan yang diberikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa produk dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Meskipun begitu, ada beberapa responden yang memberikan kritik dan saran sebagai masukan untuk memperbaiki produk. Kritik dan saran tersebut menjadi bahan evaluasi yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas *guidebook* sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih baik bagi para pengguna.

Menurut aku desainnya dah bagus tapi terkesan sedikit monoton dan polos. semangat ka ^^

mungkin bisa ditambahin elemen dikit biar ga polos banget

Gambar 4. 24 Kritik dan Saran Responden

Sebagai tindak lanjut dari masukan tersebut, peneliti melakukan beberapa perbaikan pada aspek visual *design guidebook* agar tampil lebih menarik. Perbaikan yang dilakukan mencakup penambahan elemen dekoratif dengan nuansa Jepang, seperti pola wa, hiasan bunga Sakura, dan garis bertekstur yang ditempatkan secara seimbang di beberapa bagian halaman.



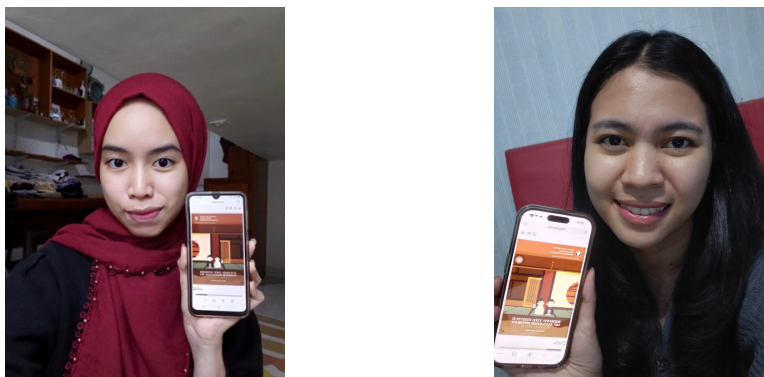
Gambar 4. 25 Sebelum Perbaikan



Gambar 4. 26 Setelah Perbaikan

4.4 Hasil Tahap Disseminate (Penyebaran)

Pada tahap ini, *guidebook* disebarluaskan kepada calon staf Indonesia yang berencana bekerja di industri hospitality *ryokan* Jepang, dengan tujuan agar informasi yang telah dikembangkan dapat benar-benar diakses dan dimanfaatkan oleh sasaran. Penyebaran *digital guidebook* “*Behind the Service of Japanese Ryokan*” dilakukan melalui aplikasi *WhatsApp* dan email dalam bentuk tautan (*pdf*) yang dapat diakses secara langsung oleh calon pembaca. Pemilihan media ini didasari pertimbangan bahwa *WhatsApp* dan email merupakan platform komunikasi yang paling banyak digunakan sehari-hari, sehingga proses pengiriman maupun pengaksesan materi dapat berlangsung secara praktis tanpa memerlukan tahapan tambahan seperti pengunduhan aplikasi lain. Penyebaran *guidebook* ini dilakukan secara lebih personal, yakni melalui jaringan pertemanan serta relasi antarcalon staf yang tengah mempersiapkan diri untuk bekerja di *ryokan* Jepang. Cara ini dipilih dengan harapan agar informasi yang disampaikan terasa lebih dekat dan relevan, mengingat penerima pesan menerima rekomendasi langsung dari orang yang mereka kenal, bukan dari sumber yang bersifat umum atau tidak familiar. Penyebaran melalui relasi terdekat juga memungkinkan terjadinya diskusi interaktif mengenai isi *guidebook*. Dengan cara ini, tercipta juga ruang berbagi pengalaman antarindividu yang memiliki tujuan serupa, yaitu mempersiapkan diri secara matang sebelum terjun langsung ke lingkungan kerja *ryokan* di Jepang.



Gambar 4. 27 Dokumentasi Penyebaran Guidebook



REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC002026094728, 23 Juni 2026

Pencipta
 Nama : **Sriwahyu Istana Trahutami dan Nopa Yulianti**
 Alamat : Perum Jatisari Permai Blok A14 No.19 RT 009/ RW 009, Mijen, Kota Semarang, Jawa Tengah, 50275
 Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta
 Nama : **Sriwahyu Istana Trahutami dan Nopa Yulianti**
 Alamat : Perum Jatisari Permai Blok A14 No.19 RT 009/ RW 009, Mijen, Kota Semarang, Jawa Tengah, 50275
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Jenis Ciptaan : **Karya Tulis Lainnya**
 Judul Ciptaan : **Behind The Service of Japanese Ryokan**
 Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 10 Juni 2026, di Kota Semarang
 Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.
 Nomor Pencatatan : 001297556

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.
 Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM
 DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
 u.b
 Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

(Signature)
 Agung Damarsasongko,SH.,MH.
 NIP. 196912261994031001



Balai Besar Sertifikasi Elektronik

Disclaimer:

1. Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.
2. Surat Pencatatan ini telah disegel secara elektronik menggunakan segel elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara.
3. Surat Pencatatan ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai kode QR pada dokumen ini dan informasi akan ditampilkan dalam browser.

Gambar 4. 28 Surat Pencatatan Ciptaan

Sebagai langkah perlindungan terhadap karya yang telah dibuat, *digital guidebook* ini didaftarkan ke Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) dengan cara mendaftarkan Hak Cipta. Pendaftaran ini merupakan langkah penting yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menunjukkan tanggung jawab penulis terhadap keaslian karya yang telah dibuat melalui proses penelitian yang panjang.

Produk ini bukan dibuat untuk tujuan dagang, tetapi sebagai bentuk sumbangan nyata dalam bidang pendidikan vokasional serta pengelolaan tenaga kerja Indonesia di sektor perhotelan Jepang. Dengan produk ini terdaftar secara resmi, penggunaan materi di dalamnya oleh pihak lain perlu memperhatikan ketentuan hak cipta yang berlaku.

4.5 Pembahasan

Penelitian ini menghasilkan sebuah *digital guidebook* berjudul “Behind the Service of Japanese *Ryokan*” yang dikembangkan melalui pendekatan *Research and Development* (R&D) dengan model *4D*, yaitu *define*, *design*, *develop*, dan *disseminate*. Pada tahap *define*, hasil wawancara dengan staf baru dan staf senior *ryokan* Madoka no Mori, serta observasi langsung yang dilakukan penulis selama magang, menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi calon staf Indonesia bukan hanya berkaitan dengan kemampuan berbahasa Jepang, tetapi juga berkaitan dengan minimnya pemahaman terhadap prosedur operasional pada setiap divisi serta belum tersedianya media belajar mandiri yang dapat dipelajari sebelum mulai bekerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Basalamah dkk. (2021) yang menunjukkan bahwa hambatan staf asing di sektor perhotelan Jepang tidak hanya bersumber dari keterbatasan bahasa, tetapi juga dari perbedaan cara berkomunikasi dan beradaptasi dengan budaya kerja setempat.

Temuan pada tahap *define* tersebut kemudian menjadi dasar bagi tahap *design*, di mana struktur konten *guidebook* dirancang secara sistematis mulai dari pengenalan kawasan Hakone, profil *ryokan* Madoka no Mori, konsep *omotenashi* sebagai landasan filosofis pelayanan, panduan kerja tiga divisi front, *nakaisan*, dan *kitchen*, ungkapan

pelayanan dalam tiga bahasa, hingga rekomendasi wisata di sekitar Hakone. Penyusunan struktur ini menunjukkan bahwa *guidebook* tidak hanya memuat instruksi teknis, tetapi juga berupaya menanamkan pemahaman filosofis mengenai *omotenashi* sebagai nilai yang mendasari seluruh interaksi pelayanan di *ryokan*. Hal ini menjawab kesenjangan yang diidentifikasi oleh Morishita (2021), yang menyatakan bahwa pemahaman *omotenashi* secara konseptual belum banyak dikembangkan menjadi media pembelajaran praktis bagi staf asing.

Pada tahap *develop*, produk yang telah disusun divalidasi oleh ahli, yaitu dosen pembimbing dan seorang praktisi atau staf aktif *ryokan* Madoka no Mori. Hasil validasi ahli memperoleh skor 3,78, sedangkan validasi dari praktisi memperoleh skor 3,43, yang keduanya termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Perbedaan skor antara kedua validator menunjukkan perspektif yang saling melengkapi: dosen pembimbing menilai kesesuaian isi, struktur, dan aspek visual secara akademis, sedangkan praktisi menilai kepraktisan dan relevansi *guidebook* dengan situasi kerja yang sesungguhnya di lapangan. Skor praktisi yang sedikit lebih rendah pada aspek kecukupan panduan bahasa Jepang dasar mengindikasikan bahwa materi kebahasaan dalam *guidebook* masih dapat diperkaya lebih lanjut untuk mendukung situasi kerja yang lebih beragam.

Hasil uji lapangan terhadap 25 responden, yang terdiri atas 16 mahasiswa dan 9 staf *ryokan* asal Indonesia, memperoleh skor keseluruhan 3,50 yang juga termasuk kategori “Sangat Baik”. Tidak adanya responden yang memilih “Kurang Setuju” maupun “Sangat Tidak Setuju” pada seluruh pernyataan menunjukkan bahwa produk dapat diterima dengan baik oleh kedua kelompok pengguna yang memiliki latar belakang berbeda. Meskipun demikian, beberapa responden memberikan masukan terkait tampilan visual yang dinilai masih terkesan monoton, format *flipbook* yang kurang praktis untuk dibaca pada layar ponsel, serta usulan penambahan ilustrasi pada bagian tertentu, seperti jenis pisau dapur. Masukan tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan menambahkan elemen dekoratif bernuansa Jepang, seperti pola *wa* dan hiasan bunga sakura, pada halaman-halaman yang dinilai polos. Proses revisi berdasarkan

umpan balik pengguna ini menunjukkan bahwa tahap *develop* dalam model *4D* berjalan secara siklis, yaitu produk terus disempurnakan hingga dianggap layak digunakan.

Pada tahap *disseminate*, *digital guidebook* disebarluaskan melalui *WhatsApp* dan email dalam bentuk tautan berkas PDF kepada calon staf Indonesia yang tengah mempersiapkan diri bekerja di *ryokan* Jepang. Penyebaran melalui jaringan pertemanan dan relasi terdekat dipilih agar informasi terasa lebih relevan dan dapat memicu diskusi interaktif antarpengguna. Sebagai bentuk perlindungan atas karya yang dihasilkan, produk ini juga telah didaftarkan dan tercatat sebagai Hak Kekayaan Intelektual (HKI) pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual dengan judul “Behind The Service of Japanese *Ryokan*”.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *digital guidebook* yang dikembangkan mampu menjawab dua rumusan masalah penelitian. Pertama, proses perancangan dan pengembangan menggunakan model *4D* terbukti efektif dalam menghasilkan produk yang terstruktur, mulai dari identifikasi kebutuhan pengguna hingga penyebaran produk akhir. Kedua, informasi yang dimuat dalam *guidebook*, yaitu pengenalan tempat kerja, konsep *omotenashi*, tugas dan tanggung jawab tiap divisi, ungkapan pelayanan tiga bahasa, serta informasi wisata, telah dinilai relevan oleh validator ahli maupun pengguna lapangan dalam membantu calon staf Indonesia memahami tugas dan beradaptasi dengan lingkungan kerja *ryokan*. Dengan demikian, *guidebook* ini tidak hanya berfungsi sebagai kumpulan informasi teknis, tetapi juga sebagai sarana yang menjembatani pemahaman nilai budaya kerja Jepang dengan kebutuhan adaptasi praktis calon staf asing, sebagaimana disarankan oleh kajian pustaka yang menjadi rujukan penelitian ini.