

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANCANGAN MEDIA KOMUNIKASI BERBASIS *HOSPITALITY*
PADA USAHA RUMAHAN SARI'S PASTRY

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Terapan Pariwisata



Disusun oleh:

RAFIDA ARIANTI

NIM: 2293309040

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2026

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Perancangan Media Komunikasi Berbasis *Hospitality* Pada

Usaha Rumahan Sari's Pastry

Penulis : Rafida Arianti

NIM : 2293309040

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Selasa, 7 Juli tahun 2026.

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M., M.Par.
NIP. 199104252022032012

Anggota Penguji 1



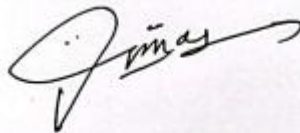
Lina Mufidah, M.Pd.
NIP. 198908182024062001

Anggota Penguji 2



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M.
NIP. 198809082022032008

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc.
NIP. 198402032019031005

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Perancangan Media Komunikasi Berbasis *Hospitality*

Pada Usaha Rumahan Sari's Pastry

Penulis : Rafida Arianti

NIM : 2293309040

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 11 Juni 2026.

Dosen Pembimbing 1



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M.

NIP. 198809082022032008

Dosen Pembimbing 2

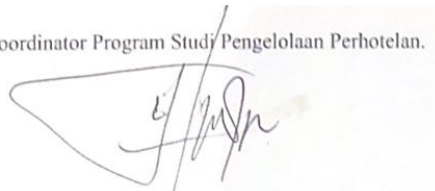


Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.

NIP. 197305192024211001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.



Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par.

NIP. 199104252022032012

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Penulis : Rafida Arianti

NIM : 2293309040

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tahun Akademik : 2025/2026

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

**PERANCANGAN MEDIA KOMUNIKASI BERBASIS *HOSPITALITY* PADA
USAHA RUMAHAN SARI'S PASTRY**

**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini,
saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 7 Juli 2026

Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL

Rafida Arianti

NIM: 2293309040

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademika Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Penulis : Rafida Arianti
NIM : 2293309040
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2025/2026

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Perancangan Media Komunikasi Berbasis *Hospitality* Pada Usaha Rumahan Sari’s Pastry” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/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.

Jakarta, 7 Juli 2026

Yang menyatakan,


Rafida Arianti

NIM: 2293309040

ABSTRAK

This study was motivated by the absence of an integrated digital communication medium at Sari's Pastry, where service information was still delivered manually through instant messaging applications. This study aimed to design a hospitality-based communication medium in the form of an Interactive Digital Booklet integrated with a QR Code. A descriptive qualitative method with a Research and Development (R&D) approach adapted from the 4D model was employed, focusing on the Design and Develop stages. The design process was based on a needs analysis using the SERVQUAL dimensions of Tangibles, Reliability, and Responsiveness, as well as User Interface (UI) and User Experience (UX) principles. The results produced an Interactive Digital Booklet integrated with a QR Code consisting of a landing page, product catalog, ordering procedures, payment methods, delivery and pickup information, FAQ, Contact Admin, and Thank You page. Media validation by a media expert obtained a score of 49 out of 60 (81.67%), indicating that the media was feasible. The study concludes that the Interactive Digital Booklet facilitates customers in accessing service information easily, quickly, and independently.

Keywords: *Hospitality, Interactive Digital Booklet, QR Code, Communication Media, MSMEs.*

Kajian ini dilatarbelakangi oleh belum tersedianya media komunikasi digital yang terintegrasi pada usaha rumahan Sari's Pastry sehingga penyampaian informasi pelayanan masih dilakukan secara manual melalui aplikasi pesan instan. Kajian ini bertujuan merancang media komunikasi berbasis *hospitality* dalam bentuk Interactive Digital Booklet yang terintegrasi dengan QR Code. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan *Research and Development* (R&D) yang mengadaptasi model 4D pada tahap *Design* dan *Develop*. Perancangan media diawali dengan analisis kebutuhan menggunakan dimensi SERVQUAL (*Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsiveness*) serta mengacu pada prinsip *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX). Hasil kajian menghasilkan Interactive Digital Booklet yang memuat *landing page*, katalog produk, cara pemesanan, metode pembayaran, informasi pengiriman dan pengambilan, FAQ, Hubungi Admin, serta halaman Terima Kasih. Hasil validasi ahli media memperoleh skor 49 dari 60 (81,67%) sehingga media dinyatakan layak digunakan. Kajian ini menyimpulkan bahwa Interactive Digital Booklet memudahkan pelanggan mengakses informasi pelayanan secara mudah, cepat, dan mandiri..

Kata Kunci: *Hospitality, Media Digital Interaktif, QR Code, Media Komunikasi, UMKM.*

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta kekuatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Perancangan Media Komunikasi Berbasis *Hospitality* pada Usaha Rumahan Sari's Pastry" dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memperoleh banyak bimbingan, bantuan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dwi Riyono, S.T., M.Ak., Ph.D., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Bapak Mawan Nugraha, S.Si., M.Acc., Ph.D., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Media Kreatif.
3. Bapak Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Ibu Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Ibu Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par., selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
6. Bapak Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir.
7. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah memberikan ilmu, pelayanan, dan pengalaman selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis.
9. Saudara penulis, Raysha Nanda dan Avita Claudy, yang selalu memberikan doa, dukungan, serta semangat kepada penulis. Secara khusus, penulis

mengucapkan terima kasih kepada Mbak Ica atas dukungan finansial, pengorbanan, dan tanggung jawab yang diberikan selama masa pendidikan penulis, serta kepada Mbak Vivi yang selalu menjadi tempat berbagi cerita dan memberikan dukungan dengan tulus.

10. Keluarga besar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Angkatan 2022 yang telah memberikan banyak pengalaman, pelajaran, semangat, dan kenangan selama masa perkuliahan.
11. Saudara Fajar Ramadhan (NIM 2393309023) yang telah memberikan dukungan, bantuan, motivasi, serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Sahabat penulis, Shania Ariesvi Nurshadrina dan Rifdah Maulidina yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, dan semangat, serta bersedia mendengarkan segala keluhan penulis selama proses penyusunan tugas akhir, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.
13. Teman baik penulis, Bunga dan Marthika yang sudah menjadi teman seperjuangan penulis sejak awal hingga akhir masa kuliah.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 21 Juli 2026

Yang menyatakan,



Rafida Arianti

NIM: 2293309040

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS	
PLAGIARISME	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Kajian	5
F. Manfaat Kajian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Perancangan Media Komunikasi.....	8
2. <i>Hospitality</i>	9
3. Komunikasi Pelayanan dan Media Komunikasi Digital	11
4. Layanan Informasi.....	12
5. <i>Interactive Digital Booklet</i>	13

6. QR Code sebagai Akses Media Informasi.....	15
7. <i>User Interface</i> (UI) dan <i>User Experience</i> (UX).....	16
8. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	19
B. Pertanyaan Kajian	21
BAB III METODE KAJIAN.....	22
A. Jenis Kajian	22
1. Tahap <i>Design</i> (Perancangan).....	24
2. Tahap Develop (Pengembangan)	25
B. Skema Perancangan Produk	26
C. Tempat dan Waktu Kajian	27
D. Subjek dan Objek Kajian.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data	27
1. Wawancara Semi-terstruktur (Analisis Kebutuhan).....	28
2. Dokumentasi.....	29
F. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL KAJIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Kajian.....	32
1. Tahap Perancangan (Design).....	35
2. Tahap Pengembangan (Develop)	42
3. Validasi Ahli dan Revisi	58
4. Produk Akhir	61
B. Pembahasan	63
1. Perancangan Media Komunikasi Berbasis <i>Hospitality</i>	63
2. Penerapan Dimensi SERVQUAL dalam Perancangan.....	64
3. Peran <i>Interactive Digital Booklet</i> sebagai Media Informasi Pelanggan	66
4. Integrasi QR Code sebagai Media Akses Informasi	67
5. Hasil Validasi Media	69
C. Keterbatasan Kajian	72
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73

B. Implikasi.....	73
C. Saran.....	74
1. Bagi Sari's Pastry	74
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	75
3. Bagi Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Sari's Pastry	1
Gambar 2. Skema Perancangan Media Komunikasi.....	26
Gambar 3. <i>Wireframe Interactive Digital Booklet</i>	38
Gambar 4. <i>Mockup Interactive Digital Booklet</i>	39
Gambar 5. <i>Color Palete Interactive Digital Booklet</i>	40
Gambar 6. <i>Typography Interactive Digital Booklet</i>	41
Gambar 7. Ikon <i>Interactive Digital Booklet</i>	41
Gambar 8. <i>Landing Page Interactive Digital Booklet</i>	44
Gambar 9. Halaman Katalog Produk	45
Gambar 10. Halaman Detail Produk	47
Gambar 11. Halaman Cara Pemesanan	48
Gambar 12. Halaman Metode Pembayaran	50
Gambar 13. Halaman Pengiriman dan Pengambilan	51
Gambar 14. Halaman FAQ.....	52
Gambar 15. Halaman Hubungi Admin.....	54
Gambar 16. Halaman Terima Kasih	55
Gambar 17. Integrasi <i>Hyperlink</i> pada <i>Interactive Digital Booklet</i>	56
Gambar 18. Integrasi QR Code <i>Interactive Digital Booklet</i>	57
Gambar 19. Proses Validasi Storyboard oleh Validator	60
Gambar 20. Hasil Akhir <i>Interactive Digital Booklet</i> Sari's Pastry.....	62
Gambar 21. Tampilan Interactive PDF	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Ringkasan Hasil Wawancara	32
Tabel 2.	Hasil Analisis Kebutuhan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL.....	34
Tabel 3.	Komponen <i>Interactive Digital Booklet</i> Berdasarkan Hasil Analisis Kebutuhan.....	35
Tabel 4.	Struktur Halaman <i>Interactive Digital Booklet</i>	36
Tabel 5.	Hasil Validasi Ahli	58
Tabel 6.	Saran dan Tindak Lanjut Validator	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	79
Lampiran 2. Salinan Lembar Pembimbingan TA.....	80
Lampiran 3. Uji Proposal TA	82
Lampiran 4. Transkrip Wawancara	83
Lampiran 5. Dokumentasi Kegiatan Wawancara	90
Lampiran 6. Salinan Lembar Surat Pernyataan Mitra.....	91
Lampiran 7. Salinan Lembar Berita Acara Serah Terima Produk TA.....	92