

PENGENALAN BAHASA JEPANG TENTANG PERHOTELAN BAGI PEGAWAI HOTEL DI HOTEL SILIWANGI KOTA SEMARANG

Lispridona Diner

Pendidikan Bahasa Jepang, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Semarang
Email: lisjoost@yahoo.com

Abstrak. Pegawai hotel memiliki kesulitan ketika berkomunikasi dengan orang Jepang, karena pegawai hotel belum ada yang dapat menguasai bahasa Jepang dengan baik. Meskipun menggunakan bahasa Inggris, namun sering terjadi kesalahpahaman, karena pelafalan bahasa Inggris oleh orang Jepang sulit dipahami. Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah pengenalan bahasa Jepang tentang perhotelan di hotel Siliwangi kota Semarang. Materi yang digunakan adalah kosa kata yang berhubungan dengan perhotelan seperti ketika menerima tamu, mengantar tamu, berpisah dengan tamu dan sebagainya. Metode yang digunakan adalah metode pengajaran. Pegawai hotel memperoleh pengetahuan tentang bahasa Jepang perhotelan. Bahasa Jepang yang diperoleh yaitu bahasa Jepang, bagaimana pegawai hotel menerima tamu ketika *check in*, memberi salam kepada tamu ketika bertemu dan berpisah. Pegawai hotel memiliki kepercayaan diri bertemu dengan wisatawan Jepang, karena sebagian pegawai hotel memiliki kemampuan berbahasa Jepang dasar tentang perhotelan.

Kata Kunci: bahasa, jepang, perhotelan

PENDAHULUAN

Kota Semarang merupakan salah satu kota bersejarah di Indonesia. Oleh karena itu, beberapa bangunan bersejarah di Jawa Tengah khususnya kota Semarang dijadikan tempat wisata. Beberapa tempat wisata di Jawa Tengah adalah Borobudur, Lawang Sewu, Sampoong dan Kota Lama. Dengan terdapatnya beberapa tempat wisata di Jawa Tengah, maka turis domestik maupun turis luar negeri sering berkunjung ke Jawa Tengah untuk berlibur.

Selain itu, perkembangan industri maupun perusahaan asing di Jawa Tengah

dan kerja sama perusahaan tersebut dengan luar negeri semakin banyak. Hal tersebut menyebabkan orang luar negeri dapat masuk ke Jawa Tengah, baik dengan tujuan wisata maupun tujuan bisnis. Seiring dengan berjalannya waktu, maka dituntut sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam hal ini, untuk dapat berkomunikasi dengan orang luar negeri, sebagai tuan rumah harus bisa menguasai bahasa ibu orang tersebut.

Berdasarkan pengamatan, tahun demi tahun terdapat peningkatan orang luar negeri yang menginap di hotel khususnya hotel Siliwangi. Orang luar negeri dimaksud disini

adalah orang Jepang. Mereka datang ke Jawa Tengah, baik sebagai wisatawan ataupun untuk urusan bisnis. Hotel Siliwangi merupakan salah satu hotel di Semarang dan memiliki tempat yang strategis, sehingga banyak diminati oleh wisatawan atau bisnis khususnya orang Jepang.

Pegawai hotel memiliki kesulitan ketika berkomunikasi dengan orang Jepang. Hal tersebut dikarenakan pegawai hotel belum ada yang dapat menguasai bahasa Jepang dengan baik. Meskipun menggunakan bahasa Inggris, namun sering terjadi kesalahpahaman, karena pelafalan bahasa Inggris oleh orang Jepang sulit dipahami. Oleh karena itu, dibutuhkan pengenalan bahasa Jepang tentang perhotelan yaitu kosakata yang digunakan dalam kegiatan di hotel. Selain itu juga, bahasa Jepang memiliki keunikan yaitu memiliki ungkapan-ungkapan yang digunakan sebagai bahasa formal berbeda dengan bahasa yang digunakan sehari-hari. Hal ini dirasa perlu dipelajari untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (pegawai hotel) untuk memberikan pelayanan prima di hotel. Pegawai hotel biasanya langsung berinteraksi dengan para tamu. Oleh sebab itu, pengetahuan komunikasi bahasa khususnya bahasa Jepang diperlukan untuk pengembangan diri pegawai hotel dan peningkatan pelayanan hotel.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlunya diadakan pembelajaran bahasa Jepang bagi pegawai hotel khususnya di Hotel Siliwangi. Dengan demikian, judul kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah "Pengenalan Bahasa Jepang Perhotelan bagi Pegawai Hotel di Hotel Siliwangi Kota Semarang".

Berdasarkan pertimbangan tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Pengetahuan komunikasi (keterampilan dan kreatifitas) pegawai hotel tentang bahasa Jepang belum memadai. Pelayanan pegawai hotel kepada tamu berupa penggunaan bahasa Jepang perlu ditingkatkan. Bertolak dari

rumusan masalah, tujuan kegiatan ini adalah:

1) Meningkatkan pengetahuan komunikasi (keterampilan dan kreatifitas) pegawai hotel dengan menggunakan bahasa Jepang baik kosa kata maupun ungkapan-ungkapan bahasa Jepang yang digunakan dalam pelayanan di hotel. 2) Meningkatkan kualitas kinerja pegawai hotel dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu melalui komunikasi bahasa Jepang. Diharapkan kegiatan ini bermanfaat bagi pegawai hotel: Peningkatan pengetahuan dan wawasan pegawai hotel mengenai bahasa Jepang. Peningkatan pengetahuan dan wawasan pegawai hotel melalui bahasa Jepang untuk pelayanan prima. Dengan pengetahuan dan wawasan yang dimilikinya dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai hotel di hotel Siliwangi kota Semarang.

Bahasa Jepang yang digunakan dalam aktivitas perhotelan adalah ragam bahasa hormat (*keigo*). Menurut Ogawa Secara umum keigo dibagi menjadi 3 yaitu *sonkeigo*, *kenjoogo* dan *teineigo*.

1. *Sonkeigo* adalah kata yang digunakan untuk menghormati lawan bicara atau orang yang dibicarakan, yang berkaitan dengan kegiatan atau keadaan atau keadaan lawan bicara dan orang yang dibicarakan. Digunakan pula pada barang hal yang berhubungan dengan orang tersebut. Misalnya:

Nakamura san wa 7ji ni koraremasu. (Sdr. Nakamura akan datang pada pukul 7)

Shachou wa okaerini narimashita. (Kepala perusahaan sudah pulang)

Doozo meshiagatte kudasai. (Silahkan makan/minum)

2. *Kenjoogo* adalah suatu ungkapan untuk menunjukkan rasa hormat pembicara kepada lawan bicara maupun orang yang menjadi topik pembicaraan dengan cara merendahkan perilakunya sendiri. Misalnya:

Omosou desu ne. Omochi shimashouka.
(Kelihatannya berat ya. Mari saya bantu).
Kyou no yotei o gosetsumei shimasu.
(Saya akan menjelaskan rencana hari ini).

3. *Teineigo* adalah ungkapan sopan yang digunakan untuk menunjukkan rasa hormat pembicara kepada lawan bicara. Misalnya:

Onomi mono wa nani ga yoroshii deshou ka. (Bapak/Ibu mau minum apa?)

Dalam metode pengajaran bahasa Jepang tingkat dasar, alur pengajaran didasarkan pada 3 tahap (Rebecca, 1994:25), yaitu:

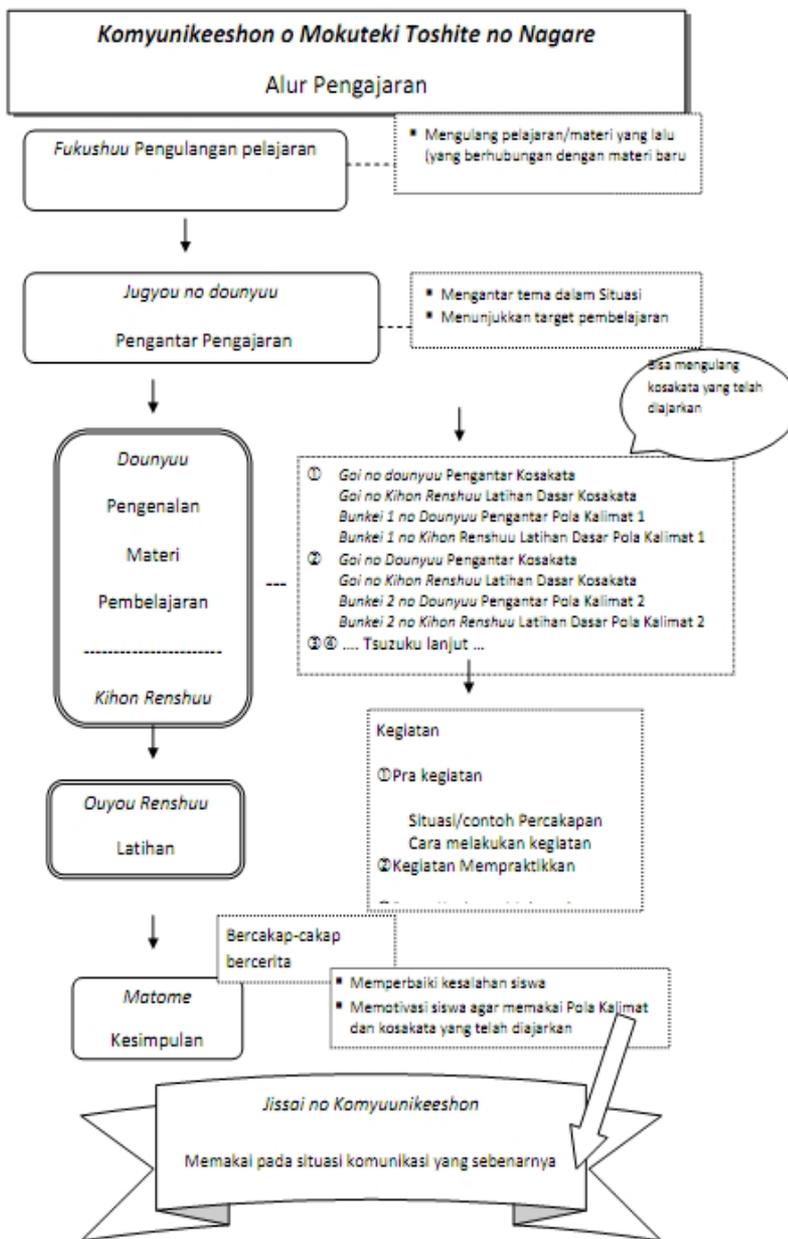
1. *fukushuu* : pengulangan pelajaran
Mengulang pelajaran/materi yang lalu (yang berhubungan dengan materi baru).
2. *dounyuu* : pengenalan materi pembelajaran.
Menerangkan bentuk, makna dan cara pemakaian.
3. *kihon renshuu*: latihan dasar.
Melatih kosakata dan kalimat agar dapat mengingat dan menyebut dengan benar.
4. *4ouyou renshuu*: latihan penerapan.
Melatih percakapan agar dapat digunakan pada situasi yang sebenarnya.
5. *matome* : *kesimpulan*
Memperbaiki kesalahan siswa dan memotivasi siswa agar memakai pola kalimat dan kosakata yang telah diajarkan

Selain alur pengajaran yang sudah disampaikan di atas, adapula tingkat kemampuan yang harus diperoleh pembelajar dalam prose pembelajaran. Tingkat kemampuan tersebut adalah sebagai berikut: 1) *Rikai (wakaru)* : memahami, 2) *Kioku (oboeru)* mengingat, 3) *Unyou (tsukaeru)* : menggunakan

Hubungan tahap pengajaran dengan tingkat kemampuan pembelajar adalah: sebagai berikut:

Proses pembelajaran (*Gakushu Nagare*)

1. *Fukushuu* yaitu mengulang materi sebelumnya
2. *Doonyuu* yaitu mengantarkan pembelajar pada materi yang akan diberikan, hal ini bertujuan agar pembelajar memahami materi (*rikai*).
3. *Kihon renshuu* yaitu latihan dasar, bertujuan agar pembelajar dapat mengingat kosakata dan tata bahasa yang diberikan (*kioku*).
4. *Ooyoo renshuu* yaitu latihan penerapan, bertujuan untuk meningkatkan kemampuan menggunakan tata bahasa yang dipelajari ke dalam kalimat atau situasi sebenarnya (*unyou*)



Dalam bahasa Jepang terdapat sepuluh kelas kata, delapan kelas kata di antaranya termasuk *jiritsugo* sedangkan sisanya yakni dua kelas termasuk *fuzokugo*. (Kindaichi dalam Sudjianto, 2004:149)

1. *Doushi* (verba)
Doushi adalah kelas kata yang menyatakan aktivitas, keberadaan atau keadaan suatu tempat.
Amirusan wa Nihon e iku. (Amir akan pergi ke Jepang)
2. *Ikeyoushi* (adjektiva-i)
Ikeyoushi adalah adjektiva-I yang menyatakan sifat atau keadaan sesuatu, dengan sendirinya dapat menjadi predikat. (Kitahara, 1995:82)
3. *Nakeyoushi* (adjektiva-na)
Nakeyoushi adalah kelas kata adjektiva-Na dengan sendirinya dapat membentuk bunsetsu.
4. *Meishi* (Nomina)
Meishi adalah kata yang menyatakan orang, benda, peristiwa dan sebagainya, tidak mengalami konjugasi dan dapat dilanjutkan dengan kakujoshi.
Ano hito koso rippana hito desu. (Dialah orang yang hebat)
5. *Rentaishi* (Prenomina)
Rentaishi adalah kelas kata yang termasuk kelompok *jiritsugo* yang tidak mengenal konjugasi yang digunakan hanya untuk menerangkan nomina.
Kono konpyuuta wa koshoo shite imasu. (Komputer ini rusak)
6. *Fukushi* (Adverbia)
Fukushi adalah kelas kata yang tidak mengalami perubahan bentuk dengan sendirinya dapat menjadi keterangan bagi *yougen* walaupun tanpa mendapat bantuan dari kata-kata lain.
Watashi wa kanarazu ikimasu. (Saya pasti akan pergi)
7. *Kandoushi* (Interjeksi)
Kandoushi adalah kata-kata yang mengungkapkan perasaan, seperti rasa

terkejut, rasa gembira, namun selain itu di dalamnya terkandung juga kata-kata yang menyatakan panggilan atau jawaban terhadap orang lain.

Hai.(Iya)

Iie. (Tidak/Bukan)

8. *Setsuzokushi* (Konjungsi)
Setsuzokushi berfungsi menyambungkan suatu kalimat dengan kalimat lain atau menghubungkan bagian kalimat dengan kalimat lain.
Ame ga futteimashita. Sorede, undoukai wa chuushi ni narimashita.
(Hujan turun. Oleh sebab itu, olahraga dihentikan.)
9. *Jodoushi* (Verba Bantu)
Jodoushi adalah kelompok kelas kata *fuzokugo* yang dapat berubah bentuknya.
Taro ga chichi ni dakareru. (Taro dipeluk oleh ayah)
10. *Joshi* (Partikel)
Joshi adalah kelas kata *fuzokugo* yang dipakai setelah suatu kata untuk menunjukkan hubungan antara kata tersebut dengan kata yang lain serta untuk menambah arti kata tersebut lebih jelas lagi.

METODE

Materi yang digunakan adalah ragam bahasa hormat bahasa Jepang (*keigo*) dari buku *Japanese for Hotel Staff* (Sa-bisu Nihongo) dan *Panduan Praktis Percakapan Bahasa Jepang Jurusan Perhotelan*. Materi yang diberikan mencakup : *salam, check in, menangani kasus, check out dan bell boy*. Kegiatan ini menggunakan metode pengajaran berdasarkan alur pembelajaran bahasa Jepang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salam

Salam pada waktu berbicara di telepon :

Moshi moshi, Indonesia. .nq .hoteryu desu keredomo, .to moushimasu ga, dochira sama

desu ka

Moshi moshi, Indonesia hoteru no ari desu ga dochira sama desu ka

Catatan : salam diatas ini tidak digunakan pada ketemu dengan tamu langsung

Salam ketika bertemu dengan tamu :

Ohayou gozaimasu. selamat pagi

Konnichiwa. Selamat siang

Konbanwa. Selamat sore / malam

Oyasumi nasai. Selamat tidur

Sayounara. Selamat tinggal

Mata kimasu. Sampai datang lagi

Salam Bantuan

Douzo. Silahkan

Nani ga gozaimasu ka. Ada apa?

Nan deshau ka. Ada apa?

Nani o shimashou ka. Apa yang bisa saya bantu

Menanyakan Nama Tamu

Okyaku sama no onamae wa dochira sama desu ka

Tuan Tamu namanya siapa?

Okyaku sama no namae wa nan deshau ka

Tuan Tamu namanya siapakah?

Sumimasen, onamae onegaishimasu

Mohon maaf, tolong sebutkan namanya

Menawarkan Jenis Kamar

Apabila Tamu ingin menginap biasanya mengatakan :

Sumimasen tomaritain desu ga, heya ga mada arimasu ka

Permisi saya ingin menginap ,apakah masih ada kamar?

Tomaru tsumori desu keredomo heya ga mada arimasu ka

Permisi saya bermaksud mau menginap ,apakah masih ada kamar?

Tomarou to omoimasu ga heya ga mada arimasu ka

Permisi saya berencana mau menginap ,apakah masih ada kamar?

Petugas bisa menjawab dengan :

Hai, oheya ga mada arimasu.

Kochira wa futsuu to derakkusu to suwito to daburu ruumu ga arimasu ga, donna heya ga hoshii desu ka

Ya , kamar masih ada

Disini tersedia kamar standar, deluxe, istimewa dan kamar ganda

Kamar yang bagaimana yang tuan inginkan

Hai , mada gozaimasu .

Kochira wa futsuu to derakkusu to suwito to daburu ruumu ga arimasu ga, donna heya ga yoroshii desu ka

Ya , kamar masih ada

Disini tersedia kamar standar, deluxe, istimewa dan kamar ganda

Kamar yang bagaimana yang tuan inginkan

Kochira wa futsu toka suutsu toka bijineesu ga arimasu

Donna heya ga suki deshau ka

Disini tersedia kamar standar, istimewa dan bisnis/ekonomi

Kamar yang bagaimana yang tuan inginkan

Menanyakan Pilihan Tamu

Dochira no ruumu ga hoshii desu ka

Kamar mana yang tuan inginkan?

Dochira no hoo ga hoshii desu ka

Yang manakah yang tuan inginkan?

Donna ruumu ga irimasu ka

Kamar yang mana yang tuan butuhkan

Check In

Ucapan Selamat Datang

Kalimat ini diucapkan ketika tamu datang

Irasshaimase. Selamat datang

Yokosou Irasshaimashita. Selamat datang ditempat kami

Mengucapkan *Magic Word* (Kata-Kata Yang Enak Didengar Oleh Tamu)

Douzo go yukkuri osugoshite kudasai.

Silahkan menikmati menginap di hotel ini.

Goyoyaku arigatou gozaimashita. Terima

kasih sudah memesan.
Odenwa arigatou gozaimashita. Terima kasih sudah menelpon.
Shitsurei itashimasu. Mohon maaf / permisi

Menangani Kasus

Menangani Komplain
Waruikoto ga attara moushiwake gozaimasen
 Mohon maaf kalau ada kekurangan atau kesalahan kami
Kiraikoto ga attara sugu kochira ni moushitsu kete kudasai
 Kalau ada sesuatu yang tidak menyenangkan mohon segera menghubungi kesini
 Kehilangan Kunci
 Apabila tamu kehilangan kunci biasanya mengatakan :
Sumimasen , kagi wa otoshite shimaimashita kedo dou shimasu ka
 Maaf, Kuncinya kehilangan, Apa yang harus saya lakukan?
Sumimasen , kagi wa nakushimashita. dou desu ka
 Maaf, Kuncinya kehilangan, bagaimana sebaiknya?
Sumimasen , kagi o wasurete shimaimashita dou desu ka
 Maaf, Kuncinya kelupaan, bagaimana sebaiknya?
 Petugas bisa menjawab :
Okawari wa Chotto osagashi shimasu
 Coba saya carikan gantinya
Mou ichido chanto sagashite kudasai
 Tolong cari lagi dengan teliti
Ruumu booi wa kagi o sagashite tetsudai shimasu
Room boy akan membantu mencarinya

Check Out

Menanyakan *check out* pada tamu
Chekku auto shitain desu ka
 Apakah anda ingin check out?
Kaeritain desu ka
 Apakah anda ingin pulang?

Kaero to omoimasu ka
 Apakah anda ingin pulang?
 Menanyakan nomor kamar tamu
Oheya no bango wa nanban desu ka
 Nomor kamar anda berapa?
Okyaku sam no heya no bango onegaishimasu
 Mohon Nomor kamar anda

Menunjukkan bill

Sumimasen, ryoukin wa douzo. Maaf, ini tagihan anda silahkan
Okyakusama no ryoukin wa kore desu. Ini tagihan tuan
 Mengingatkan tamu mengenai barang-barangnya
Wasuremono ga naiyouni shite kudasai
 Sebaiknya jangan sampai ada barang yang tertinggal
Wasure mono o chekku shite kudasai
 Mohon periksa lagi barang yang mungkin tertinggal

Zenbu onimotsu o chotto ochekku shite kudasai
 Mohon periksa lagi semua barang-barang anda
 Mengucapkan terima kasih
Doumu arigatou gozaimasu. Terima kasih banyak
Makoto ni arigatou gozaimashita. Mohon maaf sedalam-dalamnya dan terima kasih
 Mengucapkan salam perpisahan yang enak
Mata no okoshi o omachishite orimasu.
 Sampai datang ke tempat kami lagi
Goriyou arigatou gozaimashita. O ki o tsukete okaerikudasai. Terima kasih telah menginap di hotel kami. Silahkan menikmati perjalanan.
Sayounara. Selamat tinggal / sampai jumpa lagi

Pada akhir pembelajaran pegawai hotel mempraktekkan setiap materi percakapan yang diperoleh dalam bentuk dialog. Melalui dialog yang diberikan sebagai contoh, pegawai hotel dapat latihan langsung menggunakan bahasa Jepang dalam melayani tamu.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan bermanfaat bagi pegawai hotel di hotel Siliwangi kota Semarang, karena pegawai hotel memperoleh pengetahuan baru tentang bahasa Jepang perhotelan. Pegawai hotel memiliki kemampuan afekti tentang bahasa Jepang. Selain itu pula, pegawai hotel memiliki motivasi untuk belajar bahasa asing terutama bahasa Jepang meningkat. Berdasarkan pengamatan pada saat pembelajaran dan latihan ketika mempraktekkan bahasa Jepang yang telah dipelajari. Manfaat dari kegiatan ini juga, bagi pegawai hotel memiliki kepercayaan diri ketika bertemu dengan wisatawan Jepang, karena sebagian pegawai hotel memiliki kemampuan berbahasa Jepang terutama dasar-dasar bahasa Jepang tentang perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kitahara, Yasuo. 1995. *Gaisetsu Nihongo*. Tokyo: Asakura Shoten
- Rebecca L. 1994. *Nihongo Gakushuu Sutoratejii*. Tokyo: Shushiki Kaisha
- Sudjiyanto. 2004. *Pengantar Linguistik Bahasa Jepang*. Jakarta: Kessaint Blanc
- Ogawa Iwao. 1998. *Minna no Nihongo II Honyaku Bunpo Kaisetsu*. IMA Foundation
- Okabe Mimako. 2003. *Japanese For Hotel Staff*. JAL Academy
- Sunaryo Syamsuri Hadi. 2012. *Panduan Percakapan Praktis Bahasa Jepang Jurusan Perhotelan*.