

# Pengenalan Budaya Kesantunan Jepang kepada para Staff PT PRPP Jawa Tengah Perseroda untuk Meningkatkan Pemahaman Lintas Budaya

Rina Supriatnaningsih<sup>1</sup>, Lisda Nurjaleka<sup>2</sup> Silvia Nurhayati<sup>3</sup>, Anggraeni<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Semarang, Semarang  
<sup>2,3,4</sup> Universitas Negeri Semarang, Semarang

Alamat Korespondensi : Sekaran, Kecamatan Gunungpati Kota Semarang  
E-mail: <sup>1</sup>rinasupriatnaningsih@mail.unnes.ac.id, <sup>2</sup>lisda\_nurjaleka@mail.unnes.ac.id, <sup>3</sup>silvinur@mail.unnes.ac.id,  
<sup>4</sup>anggraeni@mail.unnes.ac.id

## Abstrak

*Kepariwisataan identik dengan strategi kesantunan yang merupakan bentuk pelayanan dari pelaku pariwisata kepada wisatawan. PT PRPP Jawa Tengah Perseroda yang merupakan perusahaan pariwisata di Jawa Tengah mempunyai slogan "Value Happiness" yang diantaranya yaitu hospitality and service excellence, yakni keramahtamahan dengan pelayanan prima yang diberikan kepada para pengunjung wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Oleh karena itu, penelitian kali ini penulis memberikan pengenalan bagaimana budaya kesantunan Jepang khususnya diperuntukkan kepada para wisatawan hingga para pelaku wisata dapat memahami lintas budaya dari para wisatawan. Adapun penelitian ini bertujuan agar para staff dapat 1) memahami kesantunan bahasa Jepang terkait pemahaman lintas budaya santun orang Jepang saat menyambut tamu dan 2) mengenal etiket santun cara makan dalam budaya Jepang. Pelatihan kesantunan budaya Jepang ini dilakukan secara intensif dan berkali yang diharapkan dapat membantu para staff memahami lebih jauh tentang pemahaman lintas budaya khususnya budaya santun bahasa Jepang. Tim pengabdian menggunakan metode pelatihan yang disampaikan selama 2 kali dan melakukan post-test di akhir pelatihan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif.*

## Abstract

*Tourism is identical to the politeness strategy, a form of service from tourism actors to tourists. PT PRPP Jawa Tengah Perseroda, a tourism company in Central Java, has the slogan "Value Happiness," which includes hospitality and service excellence, namely hospitality with excellent service provided to both local and foreign tourists. Therefore, in this study, the author introduces how the Japanese culture of politeness is mainly intended for tourists. So that tourism actors can understand the cross-cultural aspects of the tourists. The aim of this research is that the staff can 1) understand Japanese politeness related to the cross-cultural understanding of polite Japanese people when welcoming guests and 2) recognize polite etiquette on how to eat in Japanese culture. This Japanese cultural politeness training is carried out intensively and repeatedly, which is expected to help the staff understand more about cross-cultural understanding, especially the polite culture of the Japanese language. The author used the training method delivered two times and conducted a post-test at the end of the training. This research was conducted using qualitative methods.*

**Kata kunci:** PT PRPP Jawa Tengah Perseroda, value happiness, kesantunan budaya Jepang

## 1. PENDAHULUAN

PT PRPP Jawa Tengah Perseroda telah melakukan transformasi dengan menjadi *holding company* di bidang pariwisata Jawa Tengah dan merupakan *holding company* daerah pertama di Indonesia yang bergerak di bidang pariwisata. PT PRPP Jawa Tengah Perseroda juga telah menyusun beberapa rancangan unit bisnis yang akan dioperasikan sebagai *holding company*. Rancangan itu yakni Digital MICE Venue Internasional, Pengelolaan Grand Maerakaca, Destination Management. Kemudian, Professional Conference Organizer/Professional Exhibition Organizer, Digital Tourism Platform, Manufacturer/Supplier/Warehousing, dan Education and Training.

Menurut Direktur PT PRPP Jawa Tengah, jika keinginan untuk jalan-jalan ke luar negeri tahun ini harus ditunda akibat pandemi Covid-19, maka mengunjungi Grand Maerakaca di Semarang bisa jadi pelipur lara. Itu karena tempat wisata ini sekarang dilengkapi wahana baru bernama Lumina yang berisi replika bangunan rumah dari berbagai benua. Lumina Grand Maerakaca berada di atas lahan yang merupakan akses jalan di sebelah utara miniatur Laut Jawa sepanjang sekitar 300 meter. "Lumina ini spot yang instagramable dan merupakan replika rumah khas dari lima negara di tiga benua," (Direktur Pusat Rekreasi Promosi dan Pembangunan (PRPP) Jawa Tengah (Jateng) Titah Listiorini dilansir dari Antara, Jumat (4/9/2020).

PT PRPP Jawa Tengah Perseroda yang telah bertransformasinya menjadi  *Holding Company*  Pariwisata yang memiliki visi menjadi perusahaan pariwisata terkemuka di Indonesia yang adaptif, inovatif dan kolaboratif. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya slogan “  *Value ‘Happiness’*  PT PRPP Jawa Tengah Perseroda di antaranya yaitu  *hospitallity*  dan  *services excellence*  yakni keramahmataman dengan pelayanan prima yang akan diberikan kepada para pengunjung wisatawan lokal maupun mancanegara di antaranya wisatawan Jepang agar tertarik mengunjungi PT PRPP dengan rasa senang dan bahagia menikmati panorama di wilayah PT PRPP karena tersedianya tambahan wahana yang menarik yang disambut dengan ramah oleh para staffnya.

Para pengunjung bukan hanya disugahi dapat melihat miniatur rumah-rumah yang ada di Jawa Tengah, tetapi dengan adanya konsep baru dengan dibangunnya “Wahana Lumina di Grand Maerakaca Semarang, seperti jalan-jalan di Luar Negeri” yaitu dibangunnya miniatur berbagai bangunan mancanegara, salah satunya miniatur bangunan tersebut adalah bangunan bergaya Jepang yang dilengkapi dengan hiasan bunga sakura dan lampion yang diletakan di depan bangunan bergaya Jepang tersebut. Sesuai dengan visi PT PRPP Jawa Tengah Perseroda yaitu menjadi perusahaan pariwisata terkemuka di Indonesia yang adaptif, inovatif dan kolaboratif.

Sebagai misi PT PRPP Jawa Tengah Perseroda yaitu melaksanakan pengelolaan industry pariwisata yang mengedankan pembangunann berkelanjutan dan memberi nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan.  *Value Happiness*  PT PRPP Jawa Tengah Perseroda yaitu  *hospitallity*  (keramahmataman),  *adaptability*  (adaptif),  *perfection*  (kesempurnaan; zero accident; zero complain),  *prosperity*  (kemamuran),  *integrity*  (integritas),  *networking*  (jaringan),  *empowering*  (pemberdayaan),  *servis excellence*  (pelayanan prima), dan  *suistainability*  (keberlanjutan), sedangkan misinya adalah melaksanakan pengelolaan industry pariwisata yang mengedepankan pembangunan berkelanjutan dan memberi nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan. Oleh karena itu, untuk mendukung visi dan misi diharapkan dapat dapat menarik wistawan lokal maupun mancanegara tidak terkecuali wistawan dari Jepang, apalagi apabila ada penambahan dengan wahana tempat makan bergaya Jepang mungkin akan menambah kelengkapan informasi terkait budaya mancanegara khususnya budaya Jepang.

Kepariwisataan identic dengan strategi kesantunan yang merupakan bentuk pelayanan dari pelaku pariwisata kepada wisatawan. Beberapa penelitian mengenai strategi kesantunan dilakukan di beberapa daerah seperti Bali oleh Andriyani (2019) tentang pergeseran strategi kesantunan berbahasa pelaku pariwisata kepada wisatawan Jepang di Bali. Dikarenakan adanya pengaruh latar belakang budaya dan kebiasaan masyarakat Bali, konsep kesantunan yang diterapkan khususnya kepada wisatawan Jepang belum dilakukan sepenuhnya. Pelaku pariwisata masih banyak menerapkan bentuk teineigo saja. Selain itu bentuk-bentuk ketidaksantunan yang dilakukan oleh pemandu pelancong Malaysia juga ditemukan oleh Rashid dkk (2017). Dalam penelitiannya, para pemandu (tour guide) di Malaysia masih banyak yang hanya menggunakan teineigo saja. Sehingga konsep kesantunan bahasa Jepang secara utuh belum dapat diterapkan oleh pelaku pemandu wisata di Malaysia. Menurut Purnomo (2013), diperlukan adanya revitalisasi unggah-ungguh sebagai norma kesantunan untuk menjaga nilai luhur budaya Jawa khususnya di Jawa Tengah di bidang pelayanan wisata. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan layanan wisata pada industri pariwisata di Jawa Tengah.

Oleh karena itu pemahaman wawasan kesantunan budaya Jepang akan bermanfaat untuk para staff PT PRPP Perseroda agar pemahaman lintas budaya berbagai negara khususnya lintas budaya Indonesia-Jepang dapat membantu dalam hal penyiapan menyongsong para pengunjung atau tamu bukan hanya wisatawan lokal tetapi juga wisatawan mancanegara tidak terkecuali wistawan dari Jepang sebagai implementasi dari  *value happiness*  dari keramahmataman dan pelayanan prima para staff PT PRPP. Namun, walaupun sudah disediakan Wahana Lumina di Grand Maerakaca Semarang,

seperti jalan-jalan di Luar Negeri” yaitu dibangunnya miniatur berbagai bangunan mancanegara, salah satunya miniatur bangunan bergaya Jepang Jepang tersebut belum semua staff PT PRPP mengetahui budaya santun Jepang untuk berkomunikasi saat menyambut tamu Jepang dan etiket cara makan secara santun ala budaya Jepang oleh karena itu diperlukan pemahaman lintas budaya Indonesia Jepang untuk para staff PT PRPP agar dapat mendukung visi misi tersebut.

Adapun tujuan dari penelitian kali ini ada 2 yaitu: 1) untuk meningkatkan pemahaman lintas budaya para staff PT PRPP Jawa Tengah perseroda dengan memahami kesantunan budaya Jepang. 2) untuk memperkenalkan pemahaman lintas budaya Jepang kepada para staff PT PRPP Jawa Tengah Perseroda mengenai etiket kesantunan tata cara makan dalam budaya Jepang.

## 2. METODE

Kegiatan pelatihan atau workshop dilaksanakan selama 2 kali. Pelatihan pada hari pertama berisi kegiatan (1) penjelasan mengenai kesantunan dalam budaya Jepang baik secara verbal maupun non-verbal, (2) pemaparan penjelasan kesantunan dalam menyambut tamu baik secara verbal maupun non verbal, (3) praktek ungkapan kesantunan berbahasa Jepang yang dilakukan oleh semua peserta baik secara verbal maupun non-verbal.

Berikut langkah-langkah pelaksanaan yang direncanakan dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat;

- a) Paparan tentang kesantunan budaya Jepang;
- b) Pelatihan tentang santun berbahasa Jepang dalam menyambut tamu;
- c) Praktek kesantunan dalam budaya Jepang saat menyambut tamu baik oleh peserta kegiatan;
- d) Paparan tentang etika santun makan dalam budaya Jepang;
- e) Praktek etika santun dalam budaya makan orang Jepang oleh peserta kegiatan, dan
- f) Evaluasi kegiatan pengabdian pada masyarakat yang telah dilakukan.



Foto 1. Pelatihan Kesantunan Budaya Jepang oleh dosen Bahasa dan Sastra Asing.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian bagi dosen berjudul “Pengenalan Kesantunan Budaya Jepang kepada Para Staff PT PRPP Jawa Tengah Perseroda untuk meningkatkan Pemahaman Lintas Budaya Indonesia-Jepang itu pemahaman wawasan kesantunan budaya Jepang akan bermanfaat untuk para staff PT PRPP Perseroda agar pemahaman lintas budaya berbagai negara khususnya lintas budaya Indonesia-Jepang dapat membantu dalam hal penyiapan kunjungan para tamu bukan hanya wisatawan lokal tetapi juga wisatawan mancanegara tidak terkecuali wisatawan dari Jepang sebagai implementasi dari *value happiness* dari keramahtamahan dan pelayanan prima para staff PT PRPP Jawa Tengah Perseroda.

Dalam rangka implementasi kegiatan karena merupakan destinasi wisata yang memiliki kaitan erat dengan kesantunan dari penelitian Identifikasi Tuturan Kesantunan Bahasa Jepang Mahasiswa Universitas Negeri Semarang dan Universitas Negeri Padang yang telah dilaksanakan tahun 2021, Jurusan Bahasa dan Sastra Asing UNNES mengadakan kegiatan pengenalan kesantunan budaya Jepang kepada Staff PT.PRPP Jawa Tengah pada tanggal 16 September 2022 untuk meningkatkan pemahaman lintas budaya Indonesia Jepang. PRPP dipilih sebagai target berbudaya, yang tidak hanya budaya lokal tetapi juga budaya Internasional.

Pelatihan di isi dengan pemaparan tentang kesantunan dalam Bahasa Jepang oleh tim pengabdian dosen pendidikan Bahasa Jepang Materi yang disampaikan meliputi Ojigi (kebiasaan membungkukan badan) dan etika makan menggunakan sumpit dalam budaya Jepang. Pelatihan tersebut juga memperkenalkan cara membuat Sushi (Hidangan Jepang), dimana dalam prakteknya dilatih langsung oleh Chef Sushi professional dari Benjiro Sushi. Hal ini untuk lebih memperkenalkan budaya Jepang, terutama tentang etika makan.

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan para staff PT PRPP 1)memahami kesantunan bahasa Jepang terkait pemahaman lintas budaya santun orang Jepang saat menyambut tamu, setelah diberikan latihan terkait kesantunan verbal dengan persalaman dasar dalam Bahasa Jepang yang santun dan kesantunan non verbal dengan memberikan pelatihan cara santun orang Jepang saat berkenalan dengan membungkukan badan, 2) dapat memahami etiket santun cara makan dalam budaya Jepang. Berdasarkan hasil evaluasi setelah kegiatan pengabdian dilaksanakan, dengan memberikan angket melalui google form kepada para peserta untuk mengetahui ketercapaian pemahaman para peserta kegiatan. Berdasarkan hasil angket dari google form, dapat diketahui bahwa para peserta kegiatan yang semula hanya 21,4 % mengetahui budaya santun orang Jepang baik secara verbal maupun non verbal, setelah diberikan pengetahuan terkait pemahaman budaya santun secara verbal maupun non verbal, pemahamannya meningkat menjadi 92,9 %. Begitu juga pemahaman terkait etiket santun saat makan berdasarkan budaya Jepang, menjadi meningkat pemahamannya menjadi 80, 6% yang awalnya hanya 21,4 % yang mengetahui etiket santun budaya Jepang saat makan berdasarkan wawasan yang di dapat berbagai media social seperti televisi, youtube dan informasi lainnya. Beberapa peserta yang belum begitu memahami terkait etiket kesantunan dalam budaya makan orang Jepang yaitu terkait kurang pahamnya penggunaan oshibori atau lap handuk kecil yang biasanya digunakan orang Jepang sebelum makan. Lap yang disediakan dari handuk kecil atau oshibori tidak boleh digunakan untuk melap wajah dan hal ini menjadi cukup sulit dipahami karena berbeda dengan etiket makan dalam budaya Indonesia. Berdasarkan hasil evaluasi dari para peserta kegiatan, semua perserta atau sebanyak 100% para peserta berharap kegiatan pengabdian bagi pelaku usaha wisata ini terus berlanjut karena sangat diperlukan pemahaman lintas budaya Jepang Indonesia dari berbagai hal khususnya bagi staff PT PRPP Perseroda Jawa Tengah.

Berikut adalah foto kegiatan saat mengenalkan budaya santun secara verbal dan non verbal dalam Bahasa Jepang yang di praktekkan oleh para peserta staff PRPP Perseroda Jawa Tengah.

Foto 2. Pemberian materi pelatihan santun dalam bahasa Jepang



Foto 3. Praktek bentuk hormat orang Jepang dengan membungkukkan badan (Ojigi)

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan dan penelitian tersebut dapat diperoleh simpulan bahwa Berdasarkan hasil laporan semnetara diperoleh simpulan bahwa kegiatan yang telah dilakukan oleh tim peneliti pada tanggal 16 dan 23 September 2022 , dapat berjalan dengan lancar. Semua peserta pelatihan yaitu para staff PRPP dapat mengikuti kegiatan dengan penuh antusias terbukti dengan berbagai praktek yang dilakukan saat mempraktekan kesantunan dalam Bahasa Jepang baik secara verbal maupun verbal dan saat mempraktekan etiket santun saat makan dalam budaya Jepang. Dari kegiatan ini pemahman lintas budaya sangat diperlukan oleh para staff PT PRPP agar pemahaman lintas budaya dapat dipahami oleh semua warga dunia tidak terkecuali oleh para staff PT PRPP

sebagai pengelola tempat wisata yang diharapkan dapat dikunjungi oleh para wisatawan local maupun mancanegara tidak terkecuali wisatawan dari negara Jepang.

## **Daftar Pustaka**

- Andriyani, A. A. A. D. 2019. *Gradasi dan Pergeseran Strategi Kesantunan Berbahasa Pelaku Pariwisata terhadap Wisatawan Jepang di Bali* (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)).
- Purnomo, B. 2013. Revitalisasi Unggah-Ungguh untuk Peningkatan Layanan Wisata di Jawa Tengah: Kajian Komunikasi Interpersonal Berbasis Kearifan Lokal. *Semantik*, 3(1).
- Rashid, R. A., Ismail, I. R., Ismail, R., & Mamat, R. 2017. Ketidaksantunan dalam Perbualan Bahasa Jepun oleh Pemandu Pelancong Malaysia. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 17(3).
- Titah Listiorini (Direktur Pusat Rekreasi Promosi dan Pembangunan (PRPP) Jawa Tengah ). Sosialisasi Value ' Happiness'. Antara , Jumat (4/9/2020).