

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bahasa Jepang merupakan salah satu bahasa yang memiliki banyak peminat di Indonesia. Berdasarkan dari peninjauan yang dilakukan oleh The Japan Foundation (2017) yang menunjukkan jumlah orang yang belajar bahasa Jepang di Indonesia mendapat peringkat ke-2 terbanyak dengan jumlah 745,125 orang, untuk melanjutkan studi, *internship*, magang maupun bekerja di Jepang.

*Internship* yaitu suatu program yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memiliki pengalaman bekerja di sebuah perusahaan. Menurut *Cooperative Education and Internship Association (CEIA)* (2015) *internship* merupakan suatu program mencari pengalaman edukasi yang dilakukan dengan cara menerapkan pengetahuan dan teori-teori yang telah dipelajari di kelas, praktik pengaplikasian dan pengembangan keahlian secara profesional dalam dunia kerja. Penting untuk menerapkan ilmu dan keterampilan yang didapat selama menerima pendidikan di universitas dapat dilakukan dengan mengikuti kegiatan magang maupun *internship*.

Di Universitas Pendidikan Ganesha atau yang lebih dikenal dengan UNDIKSHA khususnya di Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang, telah menjalin kerjasama dengan beberapa perusahaan Jepang dan menciptakan program *internship* yang dapat diikuti oleh setiap mahasiswa. Salah satu program *internship* dilakukan di Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa. Pada program tersebut mahasiswa yang mengikuti kegiatan *internship*, salah satunya pada sebagai pramusaji di restoran wajib menggunakan bahasa Jepang sopan atau *keigo* (敬語)

selama kegiatan. *Keigo* adalah bahasa yang mengungkapkan rasa hormat terhadap lawan bicara atau orang ketiga (Terada, 2004: 189).

Menggunakan bahasa sopan atau *keigo* (敬語) merupakan salah satu keharusan dalam mengikuti kegiatan *internship*, tentunya hal ini menjadi kendala bagi mahasiswa. Dikarenakan mahasiswa PSPBJ (Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang) akan menjadi pengajar bahasa Jepang tingkat dasar, tidak untuk menjadi pekerja di perusahaan Jepang yang menggunakan bahasa Jepang profesional.

Pembelajaran di kelas menggunakan buku dasar bahasa Jepang yang berfokus mengajarkan bahasa Jepang sebagai guru di sekolah. Hal ini mengakibatkan peserta *internship* belum memiliki pemahaman dalam bahasa dan pelayanan restoran Jepang, dikarenakan belum tersedianya panduan bahasa Jepang restoran. Susilana, Rudi dan Riyana (2009) mengungkapkan bahwa,

“Media pembelajaran merupakan wadah dari pesan, materi yang ingin disampaikan adalah pesan pembelajaran, dan tujuan yang ingin dicapai ialah proses pembelajaran”.

Materi di kelas berbeda dengan masalah yang dihadapi di lingkungan kerja. Materi yang disampaikan di kelas yaitu tata cara menjadi guru bahasa Jepang dasar, hanya membahas sebagian kecil hal mengenai restoran Jepang. Hal ini dikarenakan materi di kelas berfokus mengajarkan mahasiswa menjadi guru dan kurangnya waktu untuk menjelaskan hal-hal terkait pelayanan Jepang. Kurangnya pemahaman tersebut mengakibatkan peserta mengalami kendala ketika memberikan pelayanan kepada pengunjung di restoran.

Jepang dan Indonesia memiliki cara pelayanan yang berbeda, seperti pramusaji di restoran Jepang yang selalu memberikan salam kepada pengunjung secara bersama-sama. Jika belum memiliki informasi tentang tata cara pelayanan di restoran Jepang, maka akan menjadi kendala ketika mengikuti kegiatan *internship*. Hal ini berdampak dalam penilaian kinerja dari senior yang menganggap peserta kurang profesional ketika berkomunikasi.

Komunikasi adalah hal penting dalam menyampaikan suatu informasi. kekeliruan dalam mengartikan kosakata dan istilah teknis yang diberikan akan mengakibatkan tidak tersampainya sebuah informasi dengan baik. Contohnya ketika senior mengatakan, “*Sentaku o shitekudasai!*” dalam bahasa Jepang memiliki dua makna yang berbeda yaitu perintah “Silahkan cuci pakaian” dan “Silahkan pilih”. Jika arti perintah dari senior yaitu “Silahkan pilih” namun yang diartikan oleh peserta adalah “Silahkan cuci pakaian”, maka akan terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi. Hal ini dikarenakan perbedaan budaya bahasa yang dimiliki.

Perbedaan budaya menjadi salah satu kendala bagi peserta *internship* baik dari tutur kata, tata cara pelayanan, dan kosakata. Di restoran Qwachi menuliskan seluruh menu, jadwal dan informasi menggunakan huruf Jepang. Bagi peserta *internship* yang belum bisa membaca tulisan Jepang, maka hal ini akan mengakibatkan terjadi kesalahan penyampaian informasi, tidak sesuainya informasi yang disampaikan, kesalahan mengartikan permintaan. Hal tersebut dikarenakan setiap negara memiliki perbedaan budaya bahasa yang berbeda-beda.

Budaya yang ada di Indonesia dan Jepang sangat berbeda. Salah satu budaya yang berbeda adalah makanan. Masakan Jepang tidak banyak menggunakan rempah-rempah seperti di Indonesia. Hal inilah yang menjadi kendala oleh peserta *internship* dalam menjelaskan menu yang tersedia kepada pengunjung, dikarenakan kosakata bahan yang berbeda dan belum dipahami.

Berdasarkan paparan di atas, maka perlu adanya pengembangan buku terkait bahasa Jepang restoran yang berisi tentang kosakata, ungkapan dan tata pelayanan di restoran. Oleh karena itu, penelitian ini telah mengembangkan sebuah buku panduan bahasa Jepang yang dapat memudahkan dan membantu memberikan informasi pelayanan, kosakata, ungkapan, penjelasan menu dan contoh percakapan yang terjadi di restoran Jepang. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih dua bulan tepatnya sejak tanggal 1 November 2019 hingga 10

Januari 2020. Data penelitian ini diambil dari observasi partisipasi dan wawancara kepada pramusaji senior di restoran Qwachi yang berada di salah satu hotel besar di Jepang yang bernama Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa.

Adapun penelitian terkait pengembangan sebuah media buku ajar bahasa Jepang sebelumnya pernah dilakukan oleh Hagk (2016). Penelitian tersebut mengembangkan sebuah buku panduan bahasa Jepang SPA di Hotel. Hasil buku ajar tersebut berfokus untuk memudahkan staf belajar bahasa Jepang SPA.

Berbeda dengan penelitian tersebut yang mengembangkan sebuah buku panduan bahasa Jepang SPA dengan sumber data diambil dari hotel Padma di Bali. Sedangkan penelitian ini mengembangkan sebuah buku panduan, menggunakan sumber data yang diambil di restoran Qwachi di Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa. Keterkaitan dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan jenis model pengembangan Hannafin & Peck. Buku panduan yang dikembangkan berfokus pada restoran. Pada buku panduan dikemas dengan menggunakan bahasa Jepang sopan, agar dapat digunakan untuk bekerja di perusahaan Jepang.

Pada studi awal yang telah dilakukan, ditemukan permasalahan mengartikan sebuah perintah secara lisan dari senior. Kurangnya kemampuan kosakata restoran yang mengakibatkan terjadi kesalahan dalam menyampaikan informasi. Peserta belum memahami cara membaca informasi yang ditulis menggunakan huruf Jepang dengan baik. Perbedaan budaya yang berbeda menjadi kendala dalam menjelaskan dan memberikan pelayanan. Begitu juga belum tersedianya buku yang sesuai kebutuhan untuk digunakan sebagai sarana membantu belajar mengenai restoran Jepang.

Penelitian dilakukan atas kebutuhan dari peserta *internship* yang sudah pernah mengikuti kegiatan ke Jepang. Ketika kegiatan berlangsung terdapat kendala yang terjadi, maka perlu dikembangkan buku yang memiliki informasi terkait kegiatan *internship*. Dikembangkanlah buku panduan bahasa Jepang restoran untuk pramusaji. Pengguna dari buku

yang telah dikembangkan ialah mahasiswa dari Pendidikan Bahasa Jepang di Universitas Pendidikan Ganesha yang akan mengikuti kegiatan *internship* ke Jepang. Buku yang dikembangkan akan digunakan ketika dikelas dan mendapat pembekalan terkait *internship* ke Jepang.

Berdasarkan hal tersebut, mahasiswa *internship* akan mengalami masalah dalam melayani pengunjung di restoran Jepang. Maka perlu dilakukan penelitian pengembangan terkait bahasa Jepang restoran berupa buku panduan. Adanya penelitian ini dapat membantu dan memudahkan pemahaman mahasiswa untuk belajar bahasa Jepang restoran, khususnya dalam bagian pelayanan di restoran Jepang.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa masalah ketika program *internship* yaitu sebagai berikut.

1. Mahasiswa mengalami kesulitan ketika *internship* dikarenakan belum tersedianya buku panduan bahasa Jepang pelayanan untuk pramusaji.
2. Kurangnya waktu pembelajaran dan materi yang belum berfokus pada pemaparan terkait pelayanan restoran Jepang di kelas.
3. Pengetahuan pramusaji tentang tata cara melayani pengunjung di restoran Jepang masih terbatas.
4. Adanya kosakata dan istilah teknis baru yang berkaitan dengan restoran secara mengkhusus.
5. Keterbatasan kemampuan bahasa Jepang baik secara lisan, maupun tulisan (banyaknya huruf kanji yang tidak diketahui) merupakan kendala dalam berkomunikasi lawan bicara.
6. Kesulitan menjelaskan menu yang beragam dan sangat asing bagi mahasiswa peserta *internship*.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pengembangan buku bahasa Jepang restoran bagi peserta *internship*. Buku panduan ini berfokus pada a) pengenalan huruf Jepang, b) angka dan kata bilangan, c) salam dalam bahasa Jepang, d) perkenalan diri, e) kegiatan *internship*, f) etika sebagai pramusaji, g) tata cara pelayanan, h) ungkapan dalam bahasa Jepang, i) percakapan restoran, j) kosakata restoran, k) penjelasan menu di restoran, l) masakan khas Jepang. Setelah produk buku panduan bahasa Jepang restoran telah selesai di buat maka produk akan di uji oleh para penguji ahli.

### 1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu.

1. Bagaimana buku panduan bahasa Jepang restoran sesuai dengan kebutuhan peserta *internship* di restoran Qwachi di Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa?

### 1.5 Tujuan Penelitian Pengembangan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan media pembelajaran berupa buku panduan bahasa Jepang bagi pramusaji di restoran Qwachi Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa, sehingga dapat memudahkan pengetahuan dan kemampuan bahasa Jepang untuk peserta *internship* sebagai pramusaji.

### 1.6 Spesifikasi Produk yang Dikembangkan

Spesifikasi produk yang dikembangkan berupa buku panduan yang berisikan materi etika bekerja, kosakata restoran, percakapan menggunakan bahasa Jepang sopan atau *keigo* (敬語) dan menu restoran, sehingga diharapkan buku panduan yang telah dikembangkan dapat menjadi pedoman yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam mengikuti program *internship*. Berbeda dengan buku panduan bahasa Jepang pada umumnya, buku ini khusus ditujukan kepada mahasiswa yang mengikuti *internship* dan berisi materi kosakata dan

percakapan-percakapan yang ada di restoran Qwachi di Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa.

### **1.7 Pentingnya Pengembangan**

Pentingnya pengembangan buku panduan bahasa Jepang ini yaitu memudahkan kemampuan bahasa Jepang restoran bagi peserta *internship* agar dapat menambah pengetahuan dan menghadapi masalah yang terjadi ketika kegiatan.

### **1.8 Asumsi dan Keterbatasan Pengembangan**

Pada penelitian pengembangan buku bahasa Jepang restoran memiliki asumsi yaitu sebagai berikut.

1. Sebagai buku panduan dan media pembelajaran setara N4 bagi peserta program *internship*.
2. Sebagai media pembelajaran yang dapat membantu peserta untuk memudahkan kemampuan penguasaan kosakata bahasa Jepang khususnya yang berhubungan dengan pelayanan restoran Jepang.
3. Berupa buku panduan yang kontekstual yang dapat digunakan guru sebagai referensi untuk materi pembelajaran bahasa Jepang untuk tujuan khusus.

Adapun keterbatasan pengembangan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian berfokus pada hal-hal restoran.
2. Pada penelitian ini hanya terbatas pada buku, tanpa disertai media penunjang lainnya seperti video maupun audio.

### **1.9 Definisi dan Penjelasan Istilah**

- a. Penelitian pengembangan

Menurut Hannafin & Peck Model (1988) merupakan salah satu model desain pembelajaran sistematis.

b. Media pembelajaran

Menurut Susilana, Rudi dan Riyana (2009) bahwa media pembelajaran merupakan wadah dari pesan, materi yang ingin disampaikan adalah pesan pembelajaran, dan tujuan yang ingin dicapai ialah proses pembelajaran.

c. Buku panduan

Menurut Effendy (2011) bahwa buku panduan bisa disebut juga dengan buku petunjuk yang berisikan tata cara dalam melakukan sesuatu pekerjaan atau aktivitas.

d. *Internship*

*Cooperative Education and Internship Association (CEIA) (2015), internship* merupakan suatu program mencari pengalaman edukasi yang dilakukan dengan cara menerapkan pengetahuan dan teori-teori yang sudah dipelajari di kelas menjadi praktik dan pengembangan keahlian secara profesional dalam dunia kerja.

e. Pramusaji

Menurut Marsum (2005) Pramusaji adalah karyawan/karyawati di restoran yang bertugas menunggu tamu datang, membuat tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil serta menyajikan pesanan, membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu.