

PEMBELAJARAN BAHASA JEPANG PERHOTELAN BIDANG TATA HIDANGAN BERBASIS ROLE PLAYING PADA PROGRAM STUDI DIPLOMA IV PERHOTELAN UNIVERSITAS TRIATMA MULYA

Anak Agung Ratih Wijayanti^{1*}, Isa Wahjoedi Dwi Poetranto², Sulistyo Adi Joko Saharjo³

^{1,2,3}Universitas Triatma Mulya

Jalan Kubu Gunung Tegal Jaya Dalung

*e-mail: ratih.wijayanti@triatmamulya.ac.id

Abstract

Japanese language used in the hotel industry requires students to use Japanese Language according to department in the hotel. Students in the Diploma IV Hospitality study program are prepared to become hoteliers who can provide services to guests using Japanese Language based on hotel service standards, which is in food and beverage. This study aims to determine the role playing-based teaching Japanese Hospitality at Food and Beverage Department in the Diploma IV Hospitality study program at Triatma Mulya University and to find out the obstacles found in the application of the role playing. The number of students who participated in the study was 26 people. This research uses the observation method to observe the learning process of Japanese Hospitality at Food and Beverage Department. Based on the results of the study, hospitality Japanese learning was applied using conversation scenarios between staff and guests who communicated about how to welcome guests at the restaurant, conversations in situations where guests were taken to their seats, provided menus, explained recommended menus, and asked for impressions and messages from guests. The obstacles in learning are inappropriate gestures and intonations during role play in Japanese Language.

Keywords: Japanese Language Hospitality, Food and Beverage, Role playing

Pendahuluan

Perkembangan dunia global menyebabkan banyaknya terjadi kerjasama internasional. Dengan adanya kerjasama tersebut, pertumbuhan ekonomi semakin berkembang termasuk pada sektor pariwisata. Pariwisata menyebabkan lapangan pekerjaan semakin terbuka bagi masyarakat. Selain itu, kesempatan masyarakat untuk bekerja di luar negeri semakin besar yang disebabkan kerjasama internasional tersebut. Meskipun peluang bekerja di luar negeri semakin terbuka, namun hal tersebut juga menimbulkan persaingan antar individu. Setiap individu diwajibkan memiliki kemampuan berbahasa asing dan keterampilan pada sektor yang diperlukan. Pada sektor pariwisata, kemampuan bahasa asing sebagai salah satu sarana untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat internasional. Selain itu, terdapat hubungan antara kemampuan berbahasa asing seseorang yang dapat menunjang karirnya untuk dapat mencapai jenjang yang lebih tinggi (Yani dkk, 2018). Dengan kemampuan bahasa asing yang dimiliki, semakin besar peluang untuk memperoleh pekerjaan yang lebih baik dan dapat menunjang karir khususnya dalam bidang perhotelan yang banyak berinteraksi dengan pengguna bahasa asing.

Dalam proses pembelajaran bahasa asing, lembaga pendidikan bertugas mewujudkan pembelajaran yang membuat pembelajar memperoleh pengalaman langsung dalam penggunaan bahasa asing tersebut. Selain itu, pembelajar dilibatkan untuk mengalami proses berpikir menggunakan bahasa asing tersebut untuk dapat memperluas kemampuannya dalam menggunakan bahasa tersebut dalam komunikasi. Hal tersebut karena pada hakikatnya pembelajaran melibatkan proses mental secara maksimal untuk menghendaki aktivitas

pembelajar untuk berpikir serta pembelajaran diarahkan untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kemampuan untuk memperoleh pengetahuannya sendiri (Abidin, 2014).

Pembelajaran bahasa asing khususnya bahasa Jepang banyak dipergunakan di Indonesia terkait dengan pariwisata. Wisatawan dari Negara Jepang banyak mengunjungi Indonesia untuk menikmati keindahan alam dan budaya Indonesia. Hal tersebut menyebabkan pembelajaran bahasa Jepang diperlukan untuk dapat melayani dan mengakomodir wisatawan dari Negara Jepang yang berlibur di Indonesia. Hal tersebut menimbulkan diperlukan pembelajaran bahasa Jepang untuk dapat memberikan pelayanan dan daya tanggap yang maksimal dalam membantu wisatawan dari Negara Jepang (Valentino dkk, 2018).

Selain itu, kesempatan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) untuk bekerja di Jepang pada bidang perhotelan juga terbuka lebar. Namun dalam mengajukan bekerja di Jepang diperlukan syarat dan ketentuan yang berlaku untuk pengajuan tersebut seperti visa *tokutei ginou* (keahlian khusus). Untuk dapat memperoleh visa tersebut, pembelajar bahasa Jepang harus mempunyai keterampilan berbahasa Jepang pada level N4 (*Nouryokushiken Level 4*) atau *Japan Foundation Test-Basic* (JFT-Basic) Level A2 serta memiliki sertifikat keahlian bidang industri (Kedutaan Besar Jepang di Indonesia, 2020). Berdasarkan hal tersebut, diperlukan pembelajaran bahasa Jepang yang terkait dengan bidang industri salah satunya adalah bidang perhotelan.

Bidang perhotelan merupakan salah satu penunjang industri pariwisata. Bahasa Jepang banyak dipelajari pada kampus-kampus perhotelan agar lulusannya dapat bekerja pada industri perhotelan yang ada di manca Negara. Universitas Triatma Mulya sebagai salah satu kampus yang mengajarkan bahasa Jepang perhotelan bagi mahasiswa program studi Diploma IV Perhotelan. Pembelajaran bahasa Jepang bagi mahasiswa program studi Diploma IV Perhotelan diperoleh mahasiswa selama 3 semester dengan berfokus pada materi bahasa Jepang umum, bahasa Jepang tata hidangan dan bahasa Jepang kantor depan yang terbagi menjadi mata kuliah Bahasa Jepang Perhotelan 1-3. Dengan adanya mata kuliah tersebut, diharapkan mahasiswa dapat menggunakan bahasa Jepang dalam kegiatan magang (*internship*) dan dunia kerja di hotel yang ada di Indonesia maupun di Jepang sehingga mahasiswa dapat bersaing secara global.

Beberapa materi yang dibahas dalam pembelajaran bahasa Jepang perhotelan diterapkan dengan menggunakan *role playing* yang dilakukan dengan bermain peran antara tamu (*guest*) dan staf. *Role playing* memberikan mahasiswa pengalaman bermakna dengan menggunakan bahasa tersebut secara langsung. Menurut Mulyono (2012), *role playing* sebagai suatu metode pembelajaran yang mengarahkan untuk mengkreasikan peristiwa sejarah, aktual dan kejadian yang mungkin muncul pada masa yang akan datang. Hal tersebut didukung oleh pendapat Fatmawati (2015) yang menyatakan *role playing* sebagai satu model pembelajaran yang meminta pembelajar untuk bermain peran sesuai skenario yang telah disusun. Dengan menggunakan *role playing*, mahasiswa diharapkan dapat mempersiapkan diri untuk dapat memberikan layanan kepada tamu (*guest*) menggunakan bahasa Jepang. *Role playing* juga digunakan untuk melatih mahasiswa untuk menghadapi situasi perhotelan yang akan dihadapi pada industri perhotelan. Dalam pembelajaran bahasa Jepang Perhotelan pada bidang tata hidangan, mahasiswa program studi Diploma IV Perhotelan mempelajari penggunaan bahasa Jepang saat menerima tamu di restoran hingga melayani tamu yang akan melakukan pembayaran di restoran. Penelitian ini mengkaji penggunaan bahasa Jepang Perhotelan bidang Tata Hidangan yang diterapkan dengan *role playing*.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa program studi Diploma IV Perhotelan Fakultas Bisnis dan Pariwisata Universitas Triatma Mulya Angkatan 2021/2022 semester 2 sejumlah 26 orang. Mahasiswa tersebut merupakan mahasiswa yang mendapatkan mata

kuliah Bahasa Jepang Perhotelan II (BJP II) yang materi pembelajarannya difokuskan pada bidang tata hidangan. Metode observasi digunakan untuk mengamati proses pembelajaran bahasa Jepang Perhotelan dengan *role playing*. Hasil observasi tersebut dideskripsikan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi, materi pembelajaran bahasa Jepang yang digunakan dalam perkuliahan Bahasa Jepang Perhotelan II adalah materi tata hidangan. Mahasiswa program studi Diploma IV Perhotelan memperoleh praktikum dalam pembuatan makanan (*food product*) dan pelayanan makanan (*food service*) pada semester 2, sehingga materi yang diperoleh di kelas dapat langsung diterapkan pada kegiatan praktikum.

a. Pembelajaran Bahasa Jepang Perhotelan Bidang Tata Hidangan Berbasis *Role Playing*

Pembelajaran bahasa Jepang Perhotelan dimulai dengan melatih kosakata baru dan ungkapan-ungkapan yang digunakan dalam situasi perhotelan. Mahasiswa program studi Diploma IV Perhotelan sejumlah 2 orang bergantian bermain peran sebagai seorang staf dan tamu (*guest*) yang baru tiba di suatu restoran. Pada skenario percakapan berbasis *role playing*, mahasiswa bermain peran mulai dari menyambut tamu di restoran, mengantarkan tamu ke tempat duduknya, memberikan menu, menjelaskan menu yang direkomendasikan, serta meminta tanggapan dan kesan dari tamu (Wahjoedi, 2016). Pembelajaran bahasa Jepang Perhotelan bagi mahasiswa program studi Diploma IV Perhotelan tidak menggunakan huruf Jepang, hal tersebut karena pembelajaran difokuskan kepada kemampuan berbicara dalam bahasa Jepang. Berikut ini adalah skenario saat menyambut tamu yang tiba di restoran.

Tamu (guest) berjalan menghampiri staf yang sedang berada di depan restoran.

- Staf : *Konnichiwa, Japan Cuisine no resutoran ni irasshaimase. (sambil menunduk)*
Douzo ohairi kudasai. (sambil mengarahkan ke dalam resutoran)
Goyoyaku no okyakusama desu ka?
- Tamu : *Hai, soudesu. Kusumi Yukiko desu.*
- Staf : *Hai, kashikomarimashita. Yoyaku risuto wo shirabemasu.*
Shoushou omachi kudasai. (berjalan mengecek bukti reservasi)
(Berjalan mendekati tamu)
Omatase shimashita.
Douzo kochira e. (berjalan mendekati meja yang telah direservasi tamu)
Kochira wa okyaku sama no te-buru desu.
Douzo okake kudasai. (mempersilahkan duduk)
- Tamu : *Hai. (duduk di kursi yang telah disediakan)*
- Staf : *Kochira wa menyu- de gozaimasu (sambil menyerahkan menu)*
- Tamu : *Arigatou (menerima dan membaca menu yang diberikan)*

Pada bagian ini mahasiswa bermain peran dalam menyambut tamu di restoran. Mahasiswa yang berperan sebagai staf dilatih untuk memberikan *gesture* dan sikap melayani mahasiswa yang berperan sebagai tamu. Pemilihan kata yang digunakan pada percakapan tersebut merupakan *keigo* (ragam hormat) yang banyak digunakan pada industri perhotelan seperti adanya penggunaan *goyoyaku*, *kashikomarimashita*, *shoushou omachi kudasai*, *omatase shimashita*, *okake kudasai*, dan *de gozaimasu*. Menu yang diberikan pada percakapan ini dapat dilihat dari gambar berikut ini.



Gambar 1 Menu Masakan

Pada latihan percakapan yang digunakan saat *role playing* menggunakan menu masakan Jepang. Sebelumnya mahasiswa telah menyiapkan menu yang telah dicetak yang digunakan sebagai media yang mendukung kegiatan *role playing* tersebut. Kegiatan *role playing* dilanjutkan dengan percakapan berikutnya. Pada percakapan berikutnya tamu menanyakan rekomendasi menu yang kepada staf yang bertugas.

- Tamu : *Kono resutoran no osusume wa nan desuka? (sambil memperlihatkan menu)*
- Staf : *Kochira no resutoran de ichiban yuumeina tabemono wa ebi furai de gozaimasu. (sambil menunjuk menu sashimi)*
- Tamu : *Anou, watashi wa aruregi ga arimasu no de, ebi to sakana wa taberarenain desu.*
- Staf : *Kashikomarimashita. Sukiyaki wa ikaga desu ka? Gyuuniku to yasai to toufu wo haitte itadakimasu*
Sashimi wa shizenna sakana kara tsukurimasu. Oishii desu ga, eiyō ga takusan arimasu.
- Tamu : *Aa..Oishii sou, jaa sukiyaki wo hitotsu kudasai.*

Pada percakapan diatas, situasi yang terjadi adalah staf yang merekomendasikan menu *ebi furai* kepada tamu, namun ternyata tamu tersebut memiliki alergi terhadap udang dan ikan, sehingga menu yang dapat direkomendasikan adalah *sukiyaki*. Berdasarkan percakapan diatas sering kali dalam situasi perhotelan tamu meminta rekomendasi dari staf terkait menu yang direkomendasikan dan menu yang paling terkenal pada restoran tersebut. Sehingga percakapan berikut ini sebagai bentuk latihan yang dapat digunakan mahasiswa, apabila ada tamu yang menanyakan hal tersebut. Percakapan diatas menunjukkan penggunaan bahasa Jepang yang digunakan oleh staf lebih banyak menggunakan *keigo* sesuai dengan kaidah penggunaan bahasa Jepang pada lingkungan perhotelan.

Percakapan dilanjutkan dengan menanyakan kesan tamu terhadap rasa makanan maupun pelayanan yang telah diberikan.

Staf berjalan menghampiri meja tamu.

- Staf : *Oshokuji wa ikaga deshita ka?*
- Tamu : *Sugoku oishikatta desu yo.*
- Staf : *Kochira no resutoran wa ikaga deshita ka?*
- Tamu : *Tanoshikatta yo*
Koko no sutafu ga shinsetsu de, tabemono mo oishii desu.
- Staf : *Resutoran no tame ni, goiken ga gozaimasu ka?*
- Tamu : *Hai, arimasu. Koko de motto yooi tabemono ga takusan arimasu.*
- Staf : *Hoka no goiken wa gozaimasu ka?*

Tamu : Iie, kekko desu.

Staf : Kashikomarimashita. Goiken wa makoto ni arigatou gozaimasu. (sambil menunduk)

Berdasarkan percakapan diatas staf meminta pendapat terkait layanan restoran yang telah diberikan. Percakapan tersebut memuat tanggapan yang positif yang diberikan oleh tamu terkait rasa makanan yang enak, staf yang ramah serta banyaknya makanan enak yang tersedia pada restoran tersebut. Pada percakapan ini, mahasiswa yang *role playing* dapat memerankan perannya sebagai staf yang menggunakan bahasa Jepang yang bersedia menerima kritik dan saran yang diberikan oleh tamu terkait pelayanan di restoran. Pelayanan di restoran yang ada pada industri perhotelan tidak hanya mendapatkan respon yang positif, namun tidak jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh staf yang dapat menimbulkan respon yang negatif seperti percakapan di bawah ini

*Tamu : Chotto komattana.. Hoi kochi!
(dengan nada tinggi/marah)*

*Staf : Hai, sumimasen. Nani ka goyo desu ka?
(menghampiri tamu)*

*Tamu : Kore o mite kudasai. Tabemono no sara naka ni mushi ga atta, sorede hae mo achi kochi imasu yo, okashii na...
Warui sa-bisu janai desu ka?(dengan nada kesal)*

Staf : Hontou ni taihen moshiwake gozaimasen. (sambil menunduk meminta maaf)

Tabemono to sara wo osage shimasu.

Kawari wa omoshi shimasu.

Hae wa nai youni, kyandoru wo tsukemasu

Tamu : Hayaku kawatte kudasai

Staf : Kashikomarimashita, omachi kudasai. (bergegas mengganti makanan)

Dalam situasi perhotelan, tidak jarang terjadi *complain* tamu yang terkait dengan pelayanan yang telah diberikan. Percakapan diatas bertujuan melatih mahasiswa menghadapi masalah yang dapat ditemukan pada bahasa Jepang Perhotelan bidang tata hidangan. Mahasiswa berlatih bagaimana dapat memohon maaf kepada tamu disebabkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal *Complain* yang terdapat pada percakapan diatas terkait adanya ulat dan lalat yang terbang kesana kemari. Permintaan maaf yang digunakan pada percakapan di atas adalah penggunaan *hontou ni moshiwake gozaimasen* yang merupakan permintaan maaf yang sangat sopan sebagai bentuk kesalahan yang telah dibuat.

Dalam pembelajaran bahasa Jepang Perhotelan bidang tata hidangan bagi mahasiswa program studi Diploma IV Perhotelan dengan melakukan *role playing* yang membuat mahasiswa mendapatkan ilmu pengetahuan yang baru melalui pengalaman langsung dalam menggunakan bahasa Jepang. Hal tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pembelajaran tata bahasa telah terdapat pada percakapan, sehingga pembelajaran difokuskan pada melakukan aktivitas *role playing* yang dapat memaksimalkan pengalaman dan diperoleh dengan bermain peran yang terkait pekerjaan sesuai bidang ilmunya (Widiastuti, dkk, 2017). Selain itu *role playing* memerlukan daya imajinatif dan penghayatan mahasiswa dalam memerankan tokoh sebagai staf maupun tamu (Rahmah, 2019).

b. Hambatan dalam Pembelajaran Bahasa Jepang Perhotelan bidang Tata Hidangan Berbasis *Role Playing*.

Adapun hambatan yang ditemukan dalam pembelajaran Bahasa Jepang Perhotelan berbasis *role playing* adalah (1) adanya penggunaan pelafalan yang kurang tepat saat percakapan tersebut dilakukan. Intonasi yang disampaikan tidak sesuai dengan pelafalan bahasa Jepang yang disampaikan pada dunia perhotelan, hal tersebut juga dipengaruhi oleh bahasa ibu yang dimiliki mahasiswa. (2) Percakapan yang dilakukan diiringi dengan *gesture* yang sesuai untuk standar pelayanan hotel. Pada awal latihan percakapan mahasiswa kerap merasa kebingungan terkait bagaimana memberikan *gesture* yang tepat seperti kapan saat yang tepat untuk membungkuk (*ojigi*). Hal tersebut tidak jarang menyebabkan mahasiswa terlalu cepat *ojigi* saat memberikan salam. (3) Dalam penerapan *role playing* waktu yang diperlukan lebih banyak daripada pemberian materi perkuliahan dengan metode lainnya. Hambatan tersebut juga ditemukan pada penelitian sebelumnya, menurut Dewi (2017) dalam penerapan *role playing* membutuhkan waktu yang cukup banyak dalam persiapan dan pelaksanaannya sehingga pelaksanaannya pengaturan waktu yang efektif. Hambatan yang terjadi dalam proses pembelajaran digunakan sebagai dasar dalam mengembangkan pembelajaran bahasa Jepang perhotelan selanjutnya, dengan memberikan perhatian khusus pada aspek-aspek yang dapat menimbulkan kendala dalam pembelajaran. Skenario percakapan yang disusun dalam pembelajaran bahasa Jepang perhotelan kembali disusun agar mahasiswa lebih mudah memahami materi yang disampaikan

Simpulan dan Saran

Dalam perkuliahan Bahasa Jepang Perhotelan bidang tata hidangan, mahasiswa program studi Diploma IV Perhotelan bermain peran (*role playing*) sebagai staf dan tamu (*guest*). Mahasiswa berlatih percakapan bahasa Jepang perhotelan sesuai skenario yang telah disiapkan. Dengan menggunakan skenario percakapan berbasis *role playing*, mahasiswa bermain peran sebagai staf dan tamu yang melakukan percakapan pada situasi menyambut tamu di restoran, mengantarkan tamu ke tempat duduknya, memberikan menu, menjelaskan menu yang direkomendasikan, serta meminta tanggapan dan kesan dari tamu. Pada pembelajaran bahasa Jepang Perhotelan, tidak menggunakan huruf Jepang karena kemampuan yang ditargetkan adalah kemampuan berbicara bahasa Jepang perhotelan khususnya bidang tata hidangan. Beberapa hambatan yang ditemukan adanya intonasi dan *gesture* yang kurang tepat dalam penerapan skenario berbasis *role playing* tersebut.

Daftar Pustaka

- Abidin, Y. (2014). *Desain Sistem Pembelajaran dalam Konteks Kurikulum 2013*. Bandung:PT Refika Aditama.
- Dewi, Tiara Anggia. (2017). *Efektivitas Model Role Playing dalam Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa pada Mata Kuliah Manajemen Keuangan*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro* Vol.5 No.1, 95-10.
- Fatmawati, S. (2015). *Desain Laboratorium Skala Mini untuk Pembelajaran Sains Terpadu*. Yogyakarta:Deepublish.
- Kedutaan Besar Jepang di Indonesia. (2020). <https://www.id.emb-japan.go.jp/>
- Mulyono. (2012). *Strategi Pembelajaran (Menuju Efektivitas Pembelajaran di Abad Global)*. Malang:UIN Maliki Press.
- Rahmah, Siti Nurul. (2019). *Penerapan Model Pembelajaran Role Play untuk Meningkatkan Kemampuan dan Hasil Belajar Siswa oada Kompetensi Dasar Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu*. *Journal of Education Action Research* Vol.3 No. 1, 24-30.

- Valentino, I Putu Takahide, dkk. (2018). *Persepsi Wisatawan Jepang terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata Jepang pada PT. JTB Bali*. *Jurnal IPTA* Vol. 6 No. 2, 77-84.
- Wahjoedi, Isa. (2016). *Buku Bahasa Jepang Pariwisata dan Perhotelan: Bahasa Jepang Tata Hidangan*.
- Widiastuti, dkk. (2017). *Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif dengan Teknik Role Play dan Learning by Doing bagi Staf Penginapan/Hotel di Nusa Lembongan*. *Buletin Udayana* Vol. 16.No.3, 399-404.
- Yani, dkk. (2018). *Pengaruh Kompetensi Berbahasa Asing dan Pengorganisasian dalam Menunjang Karir di Bidang Public Relations*. *Jurnal Komunikatio* Vol. 4 No.1, 1-11.