

Analisis Kebutuhan Bahasa Jepang Bagi Mahasiswa Program Studi Perhotelan Universitas Triatma Mulya Program *Internship* di Jepang

A. A. R. Wijayanti¹, I. W. D. Poetranto²

^{1,2} Diploma IV Pengelolaan Perhotelan, Universitas Triatma Mulya, Badung Bali
e-mail: ratih.wijayanti@triatmamulya.ac.id, isa.wahjoedi@triatmamulya.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi materi dan bahan ajar Bahasa Jepang Perhotelan yang diperlukan oleh mahasiswa Program Studi Perhotelan Universitas Triatma Mulya yang akan mengikuti program *internship* di Jepang, mengidentifikasi hambatan dan menganalisa solusi yang menjadi hambatan dalam pembelajaran Bahasa Jepang Perhotelan untuk program *internship* di Jepang. Penelitian ini diharapkan sebagai acuan untuk dapat mengembangkan bahan ajar maupun metode pembelajaran yang sesuai dengan situasi pada perkuliahan Bahasa Jepang Perhotelan dan kursus persiapan Program *Internship* di Jepang. Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner dan wawancara dengan responden adalah mahasiswa yang pernah mengikuti program *internship* di Jepang. Responden pada penelitian ini sejumlah 15 orang yang berasal dari program studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan dan Diploma III Perhotelan. Hasil dari penelitian ini adalah diperlukan pembelajaran bahasa Jepang untuk kehidupan sehari-hari serta materi pembelajaran sesuai departemen penempatan program *internship*. Hambatan yang dialami oleh mahasiswa adalah pelafalan bahasa Jepang yang dirasakan terlalu cepat.

Kata kunci: Analisis Kebutuhan, Bahasa Jepang, Internship

Abstract

This study aims to identify Hospitality Japanese Language teaching materials and materials needed for Hospitality Studies Program students at Triatma Mulya University who will participate in internship program in Japan, identify barriers and analyze solutions that become obstacles in learning Japanese Hospitality for internship programs in Japan. This research is expected as a reference to be able to develop teaching materials and learning methods that are in accordance with the situation in Japanese classroom and Internship Program preparation courses in Japan. This study uses a questionnaire technique and interviews with respondents who are students who has participated in an internship program in Japan. The respondents in this study were 15 people who came from the Diploma IV Hospitality Management and Diploma III Hospitality study programs. The results of this study are that Japanese language learning is needed for daily life as well as learning materials according to the placement department of the internship program. The obstacle experienced by students are pronunciation Japanese people is felt too fast.

Keywords: Need Analysis, Japanese Language, Internship

1. Pendahuluan

Pada era globalisasi dan mobilitas masyarakat yang semakin berkembang diperlukan kemampuan bahasa asing untuk dapat berkomunikasi dalam pergaulan internasional khususnya dalam bidang perhotelan. Hal tersebut disebabkan dalam bidang perhotelan terdapat interaksi secara langsung dengan tamu (*guest*) yang berasal dari berbagai negara. Oleh sebab itu, kemampuan bahasa asing yang diperlukan tidak hanya dari bahasa Inggris melainkan bahasa asing lainnya seperti bahasa Jepang, bahasa Mandarin, bahasa Jerman, bahasa Perancis dan sebagainya.

Bahasa Jepang sebagai salah satu bahasa yang diperlukan dalam bidang perhotelan. Dengan banyaknya wisatawan Jepang yang melakukan perjalanan wisata dan banyak diantaranya tidak dapat menggunakan bahasa Inggris, hal tersebut menyebabkan diperlukan kemampuan bahasa Jepang. Selain itu, semakin berkembangnya kerjasama internasional menyebabkan semakin banyak program *internship* bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman di luar negeri khususnya negara Jepang.

Pada kampus-kampus perhotelan telah diberikan mata kuliah Bahasa Jepang Perhotelan untuk menunjang kebutuhan komunikasi dengan tamu. Pembelajaran bahasa Jepang dilakukan pada banyak perguruan tinggi salah satunya pada Universitas Triatma Mulya yang bekerja sama dengan beberapa hotel yang ada di Jepang untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat melakukan program *internship* yang di Jepang. Program *internship* merupakan suatu program yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa di suatu lembaga pendidikan tinggi untuk dapat memperoleh pengalaman bekerja pada suatu perusahaan, atau yang biasa dikenal dengan istilah magang (Surahman, [1]). Program *internship* yang dilakukan di Jepang, mengharuskan mahasiswa dapat berkomunikasi dalam bahasa Jepang dengan lingkungan tempat magang (*internship*) dan lingkungan sehari-hari. Sehingga diperlukan bekal yang matang dari segi bahasa untuk dapat mengikuti program *internship* tersebut.

Menurut CEIA (*Cooperative Education and Internship Association*) [2], magang (*internship*) sebagai suatu kegiatan mencari pengalaman edukasi yang dilakukan dengan cara menerapkan pengetahuan dan teori-teori yang sudah dipelajari di kelas menjadi praktik pengaplikasian dan pengembangan keahlian secara profesional dalam dunia kerja. Program *internship* banyak dilakukan perguruan tinggi yang ingin mahasiswanya mendapatkan pengalaman langsung pada bidang yang akan ditekuninya. Program *internship* sebagai bentuk pembelajaran bagi mahasiswa secara praktikal, untuk memahami kebutuhan industri pada masa sekarang. Pembelajaran tidak lagi berpatokan secara teoritis di dalam kelas, namun lebih berfokus pada capaian pembelajaran yang diperlukan dalam dunia kerja.

Dalam persiapan program *internship* di Jepang, pembelajaran Bahasa Jepang Perhotelan tidak hanya diperoleh pada saat perkuliahan, tetapi terdapat kursus tambahan bagi mahasiswa yang akan mengikuti program *internship* ke Jepang. Pembelajaran bahasa Jepang yang dipersiapkan berfokus kepada bahasa Jepang untuk bisnis yang digunakan pada lingkungan perhotelan (*bijinesu nihongo*). Menurut Kousuge [7] *bijinesu nihongo*, adalah kemampuan berbahasa Jepang yang dibutuhkan dalam memulai suatu kegiatan perkantoran atau kegiatan bisnis, dalam berbagai jenis pekerjaan termasuk dalam situasi perhotelan. Adapun beberapa materi pembelajaran Bahasa Jepang Perhotelan yang diperlukan mahasiswa dalam perkuliahan dan kursus persiapan program *internship* di Jepang yaitu Bahasa Jepang untuk *Front Office* yang didalamnya memuat tema menyambut tamu di Lobby, menjelaskan fasilitas kamar, membantu proses *check in*, layanan *room service*, layanan *housekeeping*, layanan *laundry*, dan membantu proses *check out*. Sedangkan pada Bahasa Jepang untuk Tata Hidangan tema yang harus dipelajari adalah menyambut tamu di restoran, menjelaskan menu, menjelaskan rasa makanan, menjelaskan cara pembuatan, menanyakan kritik dan saran, serta melayani pembayaran di restoran (Wahjoedi [4]).

Namun, dalam proses perkuliahan dan kursus tersebut terdapat beberapa kendala yaitu waktu dalam pelaksanaan kursus persiapan program *internship* terlalu jauh dengan jadwal penempatan program *internship* tersebut. Selain itu, sering kali Bahasa Jepang Perhotelan yang dipelajari berbeda dengan departemen penempatan saat program *internship* sehingga bahasa Jepang yang dipelajari berbeda dengan hal yang dikerjakan di lapangan. Terdapat *culture shock* terkait budaya kerja masyarakat Jepang yang berbeda dengan masyarakat Indonesia. Terdapat pula kendala penggunaan bahasa Jepang dari segi penulisan *hiragana*, *katakana*, dan *kanji* yang dirasakan mahasiswa. Hal tersebut disebabkan bahasa Jepang yang telah dipelajari lebih berfokus pada kemampuan berbicara pada situasi perhotelan. Pembelajaran bahasa Jepang yang diperlukan adalah menumbuhkan kemampuan berbahasa yang alami sesuai dengan kebutuhan pengguna bahasa tersebut sesuai penempatan peserta program *internship* (Sato [5]).

Persiapan mahasiswa yang akan mengikuti program *internship* tidak hanya berpatokan kepada pembelajaran bahasa, namun dikaitkan dengan budaya dan kebiasaan warga dari negara Jepang, sehingga diperlukan pembelajaran yang mengaitkan dengan kebudayaan tersebut. Negara Jepang memiliki istilah *omotenashi* yang memiliki makna pelayanan (*hospitality*). Menurut Arakawa [10] *omotenashi* adalah gabungan dari makna memegang '*motte*' dan menyelesaikan '*nasu*'. Penggunaan istilah *omotenashi* memiliki makna sebagai

perilaku yang berasal dari setiap individu yang diekspresikan atau diungkapkan dengan memberi pelayanan, pengaturan, management dan perawatan berbagai macam alat yang digunakan. Sehingga prinsip *omotenashi* perlu juga dipahami bagi mahasiswa yang akan mengikuti program *internship* di Jepang.

Berdasarkan hal tersebut, diperlukan adanya analisis kebutuhan untuk dapat menemukan solusi dan menjadi dasar pengembangan bahan ajar maupun metode pembelajaran yang relevan dalam mempersiapkan program *internship* di Jepang. Analisis kebutuhan merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi diantara hasil yang diharapkan dan hasil yang diperoleh secara aktual. Analisis kebutuhan ini dapat digunakan untuk mengembangkan kurikulum, silabus sesuai tujuan pembelajaran tersebut (Sari [8]). Hal ini didukung oleh pendapat lainnya bahwa analisis kebutuhan sebagai salah satu tahapan utama yang digunakan dalam mendesain sebuah kursus, silabus, materi maupun kegiatan pembelajaran (Ulum [6]). Analisis kebutuhan dimanfaatkan sebagai cara untuk mempelajari isu-isu penting dan permasalahan yang dihadapi target sasaran sehingga dapat menghasilkan program pendidikan yang efektif dan memiliki nilai jual (*marketable*) sehingga analisis kebutuhan ini dapat mengatasi kendala dalam pembelajaran sesuai kebutuhan dari pembelajar tersebut (Suparti [9])

Analisis kebutuhan menjadi suatu solusi untuk dapat mengatasi kesenjangan tentang pembelajaran Bahasa Jepang Perhotelan yang telah dilaksanakan di Universitas Triatma Mulya dengan Bahasa Jepang yang dipergunakan pada program *internship* di Jepang. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi penelitian awal dalam pengembangan buku ajar yang relevan dengan situasi tersebut. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kebutuhan bahasa Jepang bagi mahasiswa program studi Perhotelan Universitas Triatma Mulya program *internship* di Jepang”.

2. Metode

Tahapan pada penelitian ini terdiri dari 3 tahap yaitu *pre-course*, *mid-course*, dan *post-course*. (1) *Pre-course* dilakukan dengan peneliti mengumpulkan informasi melalui kuesioner dan wawancara untuk mengetahui karakteristik peserta didik, kemampuan awal yang dikuasai, kendala, kebutuhan, dan materi ajar yang diperlukan. (2) *Mid-course*, peneliti menganalisis hasil dari data kuesioner dan wawancara untuk mengetahui kebutuhan dalam konten, materi ajar, maupun program yang dapat diterapkan dalam pembelajaran Bahasa Jepang Perhotelan. (3) *Post-course*, hasil penelitian yang dianalisis disimpulkan untuk dapat diterapkan dalam penyusunan bahan ajar, RPS (Rencana Pembelajaran Semester), teknik pembelajaran untuk mengembangkan kegiatan-kegiatan yang relevan digunakan sesuai kebutuhan peserta didik. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Universitas Triatma Mulya Fakultas Pariwisata Program Studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan dan Diploma III Perhotelan, Jalan Kubu Gunung, Dalung, Kuta Utara Bali.

Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa program studi Perhotelan Universitas Triatma Mulya yang telah dan sedang mengikuti program *internship* di Jepang sejumlah 15 orang mahasiswa. Kuesioner digunakan untuk mengetahui karakteristik peserta didik, tempat penempatan selama program *internship*, kendala serta kebutuhan dalam bidang Bahasa Jepang Perhotelan yang diperlukan. Pengumpulan data melalui wawancara digunakan untuk mengetahui informasi yang lebih mendalam terkait kendala-kendala dalam segi Bahasa Jepang Perhotelan yang dialami mahasiswa yang telah melaksanakan program *internship* di Jepang. Selain itu, teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data yang tidak diperoleh dari hasil kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian yang menganalisis kebutuhan bahan ajar bagi mahasiswa program studi Perhotelan yang akan mengikuti program *internship* di Jepang.

Analisis kebutuhan dilaksanakan dengan 3 tahapan yang terdiri dari *pre-course*, *mid-course*, dan *post-course*.

Pre-course

Pada tahap *pre-course* dilakukan dengan mengumpulkan informasi melalui kuesioner dan wawancara untuk mengetahui karakteristik peserta didik, kemampuan awal yang dikuasai, kendala, kebutuhan, dan materi ajar yang diperlukan. Proses pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* kepada mahasiswa yang sedang mengikuti program *internship* atau telah selesai mengikuti program *internship* di Jepang sejumlah 15 orang. Kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data digunakan untuk mengetahui karakteristik mahasiswa serta materi-materi pembelajaran bahasa Jepang yang diperlukan bagi mahasiswa program studi perhotelan selama *internship* di Jepang. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan, mahasiswa yang mengikuti program *internship* selama 1 tahun pada rentang waktu tahun 2018 sampai 2022. Berikut ini adalah tahun penempatan mahasiswa pada program *internship* di Jepang.

Tabel 1. Penempatan mahasiswa internship di Jepang

Tahun Penempatan	Jumlah Mahasiswa	Hotel Penempatan
2018	6	Shigira Resort (Allamanda Imgya Coral Village)
2019	2	Shigira Resort (Allamanda Imgya Coral Village)
2020	4	Nyu Koyo Hotel, Oururi Hotel, Resort Hotel Kumi Island
2022	3	Ogawayo Gero Onsen, Gora Madoka no Mori

Mahasiswa yang mengikuti program *internship* di Jepang terdiri dari mahasiswa program studi Diploma III Perhotelan dan Diploma IV Pengelolaan Perhotelan. Adapun penempatan mahasiswa program studi perhotelan yang mengikuti *internship* tersebar pada beberapa hotel di Jepang yaitu Shigira Resort (Allamanda Imgya Coral Village), Nyu Koyo Hotel, Oururi Hotel, Resort Hotel Kumi Island, Ogawayo Gero Onsen, dan Gora Madoka no Mori. Adapun tugas yang diberikan kepada mahasiswa program studi perhotelan melaksanakan *internship* pada bidang *housekeeping*, *laundry*, *food and beverages*.

Mid-course

Tahap *mid-course*, peneliti menganalisis hasil dari data kuesioner dan wawancara untuk mengetahui kebutuhan dalam konten, materi ajar, maupun program yang dapat diterapkan dalam pembelajaran Bahasa Jepang Perhotelan. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner yang diberikan, mahasiswa program studi Perhotelan yang mengikuti *internship* di Jepang diharapkan mampu menggunakan bahasa Jepang pada level dasar, hingga memiliki sertifikat kemampuan bahasa Jepang jenjang N5 sampai N4. Selain itu, mahasiswa *internship* diwajibkan memiliki kemampuan dalam bidang perhotelan seperti *making bed*, *taking order*, *housekeeping*, *laundry*, *butler*, *front office*, hingga menjadi *waiter* dan *waitress*. Pada program *internship* selama 1 tahun, mahasiswa ditugaskan pada beberapa departemen yang berbeda. Mahasiswa mengikuti program *internship* di Oururi Hotel dan Nyunyu Hotel ditugaskan 3 bulan di departemen *housekeeping* untuk membersihkan *room* dan lingkungan tempat menginap tamu. Sedangkan 3 bulan selanjutnya, mahasiswa *internship* ditugaskan pada departemen *laundry* dan dilanjutkan sebagai *waiter/waitress* di restoran. Sedangkan mahasiswa *internship* yang di tempatkan pada Resort Hotel Kume Island, selain ditugaskan pada departemen *housekeeping* dan restoran, mahasiswa yang ditempatkan pada Resort Hotel Kume Island ditugaskan juga pada departemen *front office* dan mendapat kesempatan untuk melayani tamu yang akan *check in* maupun *check out*.

Selain menggunakan kuesioner, pengumpulan data dilakukan melalui proses wawancara. Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara terbuka dengan mengajukan pertanyaan terkait pengalaman, kemampuan yang harus dimiliki, serta hal-hal

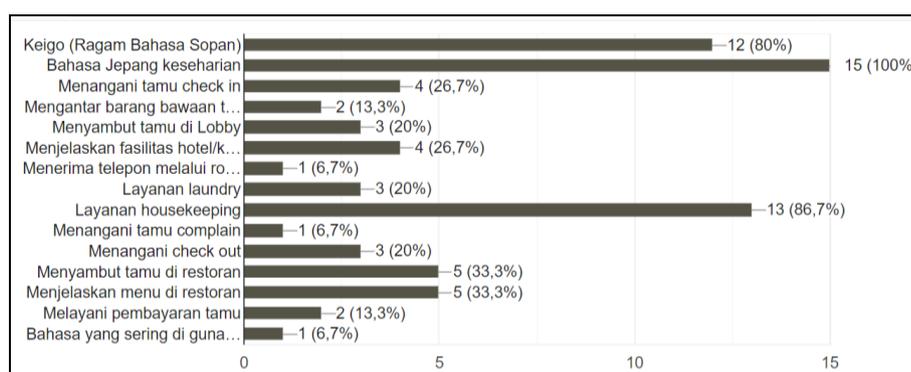
yang perlu disiapkan ketika akan mengikuti program *internship* di Jepang kepada 5 orang mahasiswa yang telah selesai mengikuti program tersebut. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil bahwa, tidak semua mahasiswa mendapatkan kesempatan yang banyak untuk berkomunikasi dengan *guest*. Hal tersebut disebabkan karena penempatan mahasiswa yang mengikuti program *internship* berada pada departemen yang berbeda-beda. Selain itu, perbedaan tugas yang diberikan oleh pihak hotel menyebabkan pengalaman yang diperoleh oleh mahasiswa *internship* berbeda-beda.

Post-course

Pada tahap *post-course* hasil penelitian yang dianalisis disimpulkan untuk dapat diterapkan dalam penyusunan bahan ajar, RPS (Rencana Pembelajaran Semester), teknik pembelajaran untuk mengembangkan kegiatan-kegiatan yang relevan digunakan sesuai kebutuhan peserta didik. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara, pada tahap *post-course* disusunlah rencana program semester (RPS) yang terdiri dari 16 kali pertemuan diantaranya 14 kali pertemuan untuk pemaparan materi dan 2 kali pertemuan untuk Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS). Dalam program *internship* di Jepang, kemampuan bahasa Jepang yang diperlukan lebih menekankan pada kemampuan berbicara bahasa Jepang, sehingga pembelajaran lebih banyak menggunakan metode pembelajaran komunikatif dengan teknik *role play*. Hal tersebut karena pembelajaran bahasa Jepang yang diperlukan oleh mahasiswa yang akan mengikuti program *internship* lebih banyak pada situasi perhotelan sehingga diperlukan teknik *role play* yang berguna melatih mahasiswa bermain peran sebagai *staf* hotel yang siap melayani *guest* tersebut. Selain itu, metode pembelajaran komunikatif diperlukan dalam pembelajaran bahasa Jepang sehari-hari sebagai bekal mahasiswa untuk dapat hidup di Negara Jepang. Hal tersebut disebabkan perbedaan budaya dan bahasa yang sangat signifikan yang dapat menyebabkan *culture shock* pada mahasiswa.

Materi dan bahan ajar yang diperlukan oleh mahasiswa program studi perhotelan yang mengikuti program *internship* di Jepang

Pembelajaran bahasa Jepang di Universitas Triatma Mulya pada program studi perhotelan diperoleh pada saat perkuliahan dan kursus bahasa Jepang bagi mahasiswa yang akan mengikuti program *internship* di Jepang. Berdasarkan hasil kuesioner mahasiswa, kebutuhan materi ajar yang diperlukan adalah bahasa Jepang keseharian, menangani tamu check in, mengantar barang bawaan tamu, menyambut tamu di Lobby, menjelaskan fasilitas hotel/kamarnya, menerima telepon melalui rooming, layanan laundry, layanan housekeeping, menangani tamu complain, menangani check out, menyambut tamu di restoran, menjelaskan menu di restoran, melayani pembayaran tamu, bahasa yang sering digunakan.



Gambar 1. Materi bahasa Jepang yang diperlukan selama program *internship* di Jepang

Berdasarkan hasil kuesioner, materi pembelajaran yang paling banyak diperlukan bagi mahasiswa yang mengikuti program *internship* di Jepang adalah bahasa Jepang keseharian yaitu sebanyak 100%, hal tersebut karena kebutuhan untuk menggunakan bahasa Jepang untuk kelangsungan kehidupan mahasiswa yang mengharuskan mahasiswa menggunakan bahasa Jepang dalam memenuhi kebutuhannya sehari-hari seperti saat berbelanja, memesan makanan, maupun saat berkomunikasi dengan warga lokal. Materi bahan ajar

yang diperlukan dalam pembelajaran bahasa Jepang pada program *internship* di Jepang adalah bahasa Jepang yang digunakan pada saat memberikan layanan *housekeeping* sebanyak 86,7%. Hal tersebut disebabkan semua mahasiswa yang ditempatkan pada program *internship* ditugaskan bekerja pada departemen *housekeeping*, sehingga diperlukan memahami penggunaan bahasa Jepang seperti saat meminta ijin membersihkan kamar, membersihkan areal hotel dan lain sebagainya. Sebanyak 80% menyatakan diperlukan materi pembelajaran terkait *keigo* (ragam sopan). Hal ini karena mahasiswa mengikuti program *internship* yang menempatkan mahasiswa pada hotel-hotel yang ada di Jepang.

Materi pembelajaran lain yang diperlukan oleh mahasiswa adalah bahasa Jepang yang terkait dengan pelayanan dalam bidang perhotelan. Materi pembelajaran dengan tema menyambut tamu dan menjelaskan menu dalam bahasa Jepang, masing-masing mendapatkan presentase sebesar 33,3%. Sedangkan materi terkait menangani tamu *check in* dan menjelaskan fasilitas hotel masing-masing memperoleh presentase sebesar 26,7%. Materi terkait menyambut tamu di lobby, layanan laundry, dan menangani *check out* masing-masing memperoleh presentase sebesar 20%. Sedangkan materi terkait mengantarkan barang bawaan tamu dan melayani pembayaran tamu, masing-masing mendapatkan presentase 13,3 %, sedangkan materi terkait menerima telepon melalui *room service*, menangani tamu *complain*, dan bahasa Jepang yang digunakan untuk departemen yang dituju sebesar 6,7%.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada mahasiswa yang telah mengikuti program *internship* ke Jepang, materi yang diperlukan dalam pembelajaran adalah bahasa Jepang keseharian non formal. Hal tersebut disebabkan mahasiswa lebih banyak berinteraksi dengan rekan kerja orang Jepang dan lingkungan yang lebih banyak menggunakan bahasa Jepang non formal. Pembelajaran yang dapat direncanakan berupa pembelajaran bahasa Jepang dengan materi tata bahasa formal dan non formal. Proses pembelajaran direncanakan lebih banyak melatih kemampuan berbicara dan kemampuan mendengarkan dalam bahasa Jepang, sehingga bentuk latihan yang dilakukan di kelas lebih banyak kepada percakapan (*kaiwa*), tanya jawab, mendengarkan percakapan (*chokka*), *game* bahasa, dan *role play*. Berdasarkan hasil wawancara, materi bahasa Jepang keseharian yang diperlukan adalah penggunaan bahasa Jepang pada situasi di bandara pada bagian imigrasi, penggunaan bahasa Jepang pada situasi berbelanja kebutuhan pokok di Jepang, penggunaan bahasa Jepang menjelaskan alamat, serta penggunaan bahasa Jepang untuk menjelaskan deskripsi keadaan diri sendiri. Selain penggunaan bahasa Jepang keseharian diperlukan pembelajaran terkait dengan *nihon bunka* (kebudayaan Jepang) yang disesuaikan dengan kebiasaan masyarakat Jepang.

Selain bahasa Jepang pada situasi sehari-hari, materi pembelajaran bahasa Jepang yang disusun adalah materi terkait ragam hormat (*keigo*). *Keigo* lebih banyak digunakan oleh mahasiswa program studi perhotelan yang mengikuti program *internship* pada saat berkomunikasi dengan tamu. Beberapa kendala yang dihadapi adalah mahasiswa tidak berani dan tidak percaya diri saat menggunakan *keigo* kepada tamu. Mahasiswa masih merasa “takut salah” saat menggunakan ragam hormat tersebut, sehingga diperlukan pembelajaran yang membahas terkait *keigo* yang banyak digunakan oleh masyarakat Jepang. Ragam hormat (*keigo*) yang banyak digunakan saat program *internship* adalah ragam hormat bidang perhotelan yang digunakan dalam situasi berkomunikasi dengan *guest*. *Keigo* yang digunakan terkait penggunaan kosakata dengan tambahan “o atau go”. Berdasarkan hasil wawancara, mahasiswa yang dapat menggunakan *keigo* dengan baik dan benar mendapatkan apresiasi lebih dari atasan tempat mahasiswa tersebut mengikuti program *internship*.

Pada program *internship*, mahasiswa ditugaskan pada departemen-departemen yang ada di hotel diantaranya departemen *housekeeping*, departemen *food and beverage*, serta departemen *front office*. Hal ini menyebabkan diperlukan bahasa Jepang yang digunakan pada situasi-situasi proses magang tersebut. Hasil kuesioner dan wawancara menyatakan diperlukan lebih banyak pembelajaran bahasa Jepang yang memusatkan kepada kegiatan-kegiatan di departemen *housekeeping*. Materi yang diperlukan diantaranya terkait *amenities* yang ada di kamar, bagaimana meminta izin dalam bahasa Jepang saat melakukan layanan *housekeeping* di kamar, cara menyatakan fasilitas dan situasi kamar, cara melayani *guest*

yang pindah kamar, cara menangani keluhan tamu, serta cara menjelaskan layanan *laundry* kepada tamu. Dalam upaya meningkatkan kemampuan bahasa Jepang tersebut, teknik pembelajaran yang dapat dilakukan adalah menggunakan teknik *role play* (bermain peran), *problem based learning* (pembelajaran berbasis masalah) dalam bentuk latihan percakapan (*kaiwa*). Hal itu disebabkan, mahasiswa diharapkan secara aktif dapat menggunakan bahasa Jepang secara lisan kepada *guest*.

Berkaitan dengan departemen *food and beverage*, situasi perhotelan yang perlu dihadirkan adalah menyambut tamu di restoran, menjelaskan menu, dan pembayaran di restoran dalam bahasa Jepang. Berdasarkan hal tersebut, materi pembelajaran yang diperlukan adalah kosakata terkait dengan benda-benda di restoran, menjelaskan rasa makanan dan cara pembuatan dalam bahasa Jepang, kata bantu bilangan terkait jumlah benda dan harga dalam bahasa Jepang, serta merekomendasikan menu kepada *guest*. Kegiatan di kelas difokuskan kepada melatih kemampuan berbicara dengan bermain peran sebagai staf yang bertugas di restoran yang mampu melayani *guest* yang datang ke restoran. Selain itu, pembelajaran yang diperlukan memperhatikan kosakata-kosakata yang umumnya dipakai dalam industry perhotelan. Pembelajaran di kelas tidak hanya berfokus pada kemampuan berbicara namun diperlukan kemampuan mendengarkan untuk dapat memahami hal yang diinginkan oleh *guest*. Hal ini sesuai dengan *Test Guide The Japanese Language Proficiency Test* (2012:9) terkait standar kemampuan yang diperlukan untuk mengukur kemampuan bahasa Jepang dalam *Nouryoku shiken*, yaitu membaca dan mendengar. Berdasarkan hal tersebut, sehingga diperlukan latihan *chokkai* (mendengarkan) melalui audio ataupun video untuk dapat melatih mahasiswa memahami pelafalan dari *guest* yang merupakan penutur asli bahasa Jepang.

Hambatan yang dialami mahasiswa program studi perhotelan yang mengikuti program internship di jepang

Adapun hambatan yang dialami mahasiswa program studi perhotelan yang mengikuti program *internship* adalah pengucapan kosakata bahasa Jepang yang disampaikan oleh *guest* maupun staf orang Jepang yang bertugas dirasakan terlalu cepat, sehingga mahasiswa tidak dapat memahami hal yang disampaikan oleh *guest* dan staf tersebut. Selain itu, *guest* dan staf lebih banyak menggunakan kosakata dalam bentuk non-formal (*futsu-kei*), sedangkan mahasiswa lebih banyak mempelajari penggunaan bahasa Jepang formal dan ragam hormat sehingga mahasiswa merasa kesulitan memahami bahasa Jepang yang digunakan oleh *guest* dan staf orang Jepang selaku penutur asli bahasa Jepang. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil bahwa mahasiswa mengalami hambatan dalam memahami hal yang disampaikan oleh *guest* dan staf orang Jepang karena terdapat banyak kosakata yang belum dipahami serta terdapat penggunaan bentuk sopan yang belum dipahami oleh mahasiswa.

Hambatan lain yang dirasakan oleh mahasiswa yang mengikuti program *internship* di Jepang adalah terdapat banyak huruf kanji yang tidak dipahami oleh mahasiswa. Hal tersebut karena selama proses persiapan untuk dapat mengikuti program *internship* di Jepang, mahasiswa tidak mempelajari huruf kanji secara mendalam. Selain itu, terdapat hambatan dalam budaya maupun kebiasaan yang berbeda dengan budaya mahasiswa, sehingga terjadi *culture shock* yang dirasakan oleh mahasiswa. Perbedaan budaya ini terjadi karena masyarakat Jepang terkenal dengan kedisiplinan dan budaya kerja yang kuat sehingga mahasiswa memerlukan waktu untuk dapat beradaptasi dengan situasi yang berbeda. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat mahasiswa yang tidak mendapat banyak kesempatan untuk dapat berkomunikasi bahasa Jepang dengan *guest*. Hal tersebut disebabkan karena mahasiswa ditugaskan pada departemen *laundry* maupun departemen *housekeeping* yang membuat tidak terdapat banyak kesempatan bagi mahasiswa berlatih menggunakan bahasa Jepang. Pada tahap persiapan keberangkatan mahasiswa yang akan mengikuti program *internship*, mahasiswa diwajibkan mengikuti kursus bahasa Jepang. Namun, rentang waktu kursus bahasa Jepang dengan jadwal keberangkatan mahasiswa ke Jepang menyebabkan mahasiswa melupakan materi-materi pembelajaran yang telah dipelajari pada saat kursus bahasa Jepang tersebut.

Upaya dalam mengatasi hambatan yang dialami mahasiswa program studi perhotelan yang mengikuti program internship di Jepang

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dialami mahasiswa program studi perhotelan yang mengikuti program *internship* di Jepang terdiri dari pihak kampus dan pihak mahasiswa. Adapun upaya yang dilakukan pihak kampus dalam mengatasi hambatan tersebut adalah dengan mengadakan kursus pembekalan mahasiswa yang akan *internship* ke Jepang dengan durasi waktu yang lebih lama dan rentang waktu yang tidak terlalu jauh dengan jadwal keberangkatan mahasiswa. Diharapkan dengan adanya upaya tersebut mahasiswa mendapatkan lebih memahami bahasa Jepang yang akan digunakan pada saat program *internship* tersebut. Upaya lainnya yang dilakukan adalah menyusun bahan ajar, buku ajar, dan menentukan metode pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam mengikuti program *internship* di Jepang.

Metode pembelajaran yang lebih banyak digunakan adalah *role play*, *pairing*, *problem based study*, dan pembelajaran yang melatih kemampuan untuk berbicara dan mendengarkan dalam bahasa Jepang. Dalam proses pembelajaran latihan yang diberikan disesuaikan dengan keadaan di Jepang pada saat pelaksanaan *internship*. Pada pelaksanaan kegiatan di kelas, latihan berbicara dalam bahasa Jepang diterapkan dengan bermain peran (*role play*) antar mahasiswa yang bertindak sebagai staf dan *guest* sehingga setiap percakapan yang dilakukan sesuai dengan situasi *internship* mahasiswa tersebut.

Dalam perkuliahan mahasiswa dapat diberikan beberapa contoh permasalahan yang mungkin akan dihadapi melalui metode *problem based study*. Mahasiswa dapat dilatih bagaimana mengatasi masalah tersebut dalam bahasa Jepang. Selain melatih kemampuan berbicara, kemampuan mendengarkan dalam bahasa Jepang perlu dilatih untuk membuat mahasiswa yang akan *internship* di Jepang terbiasa dengan pelafalan bahasa Jepang oleh penutur asli bahasa tersebut. Materi yang disusun dalam proses pembelajaran disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa *internship* diantaranya bahasa Jepang kehidupan sehari-hari, bahasa Jepang yang digunakan pada situasi perhotelan, serta budaya yang berkaitan dengan kehidupan orang Jepang. Selain itu upaya yang dapat dilakukan dengan menjadwalkan kursus tambahan kepada mahasiswa yang akan mengikuti program *internship* dalam durasi waktu yang sesuai dengan memperhatikan waktu pelaksanaan kursus tersebut, agar tidak berjauhan dengan jadwal keberangkatan mahasiswa.

4. Simpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa materi dan bahan ajar yang diperlukan untuk mahasiswa program studi perhotelan yang akan mengikuti program *internship* di Jepang yaitu materi terkait bahasa Jepang keseharian yang digunakan untuk dapat hidup di Jepang. Materi ini terkait dengan menggunakan bahasa Jepang dalam situasi berbelanja, memesan makanan, maupun saat berkomunikasi dengan warga lokal. Selain itu diperlukan pembelajaran bahasa Jepang untuk memberikan layanan *housekeeping*, hal tersebut karena mahasiswa yang mengikuti program *internship* lebih banyak ditugaskan pada departemen *housekeeping*. Materi lainnya adalah penggunaan ragam bahasa sopan (*keigo*) yang digunakan dalam situasi perhotelan. Beberapa materi yang diperlukan dalam pembelajaran bahasa Jepang selanjutnya adalah menyambut tamu di restoran, menjelaskan menu, menangani tamu *check in*, fasilitas hotel, menyambut tamu di lobby, layanan *laundry*, melayani tamu *check out*, mengantar barang bawaan tamu, pembayaran tamu, dan menangani tamu *complain*.

Hambatan yang dihadapi mahasiswa yang mengikuti program *internship* di Jepang adalah pelafalan bahasa Jepang yang terlalu cepat oleh staf maupun *guest* yang datang ke hotel. Selain itu terdapat beberapa perbedaan kebudayaan dan kebiasaan masyarakat Jepang yang membuat mahasiswa merasakan *culture shock* saat mengikuti program *internship* di Jepang. Selain itu, program pembelajaran bahasa Jepang dalam bentuk kursus persiapan keberangkatan ke Jepang dilaksanakan terlalu jauh dari jadwal keberangkatan

yang telah dipersiapkan. Sehingga program kursus yang dipersiapkan dirasakan kurang efektif bagi mahasiswa. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut adalah menyusun pembelajaran bahasa Jepang yang lebih menekankan pada meningkatkan kemampuan berbicara dan mendengarkan menggunakan metode pembelajaran *role play, pairing, problem based study* sehingga melatih kemampuan komunikatif bahasa Jepang bagi mahasiswa yang akan mengikuti program *internship* tersebut. Selain itu materi yang diajarkan disesuaikan dengan kebutuhan pembelajaran yang lebih relevan seperti bahasa Jepang keseharian dan materi pembelajaran di situasi perhotelan. Diperlukan pembelajaran yang mengajarkan materi kebudayaan dan kebiasaan masyarakat Jepang agar tidak terjadi *culture shock*.

Saran

Hasil analisis kebutuhan materi pembelajaran bahasa Jepang untuk mahasiswa program studi perhotelan yang akan mengikuti program *internship* di Jepang diharapkan dapat dimanfaatkan untuk menyusun buku ajar maupun materi ajar yang digunakan pada program kursus maupun pembelajaran dalam perkuliahan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat ditindak lanjuti dalam penyusunan metode pembelajaran maupun buku ajar yang akan digunakan di kelas. Hal ini bertujuan agar bahasa Jepang yang dipelajari sesuai dengan kebutuhan mahasiswa yang akan mengikuti program *internship* di Jepang.

Daftar Pustaka

- [1] A. Surahman, "Analisis Kebutuhan Bahasa Jepang Mahasiswa PBJ Unnes untuk Program *Internship* di Jepang," Universitas Negeri Semarang, 2019.
- [2] CEIA (Cooperative Education and Internship Association), Internship Definition. Draft: Cooperative Education and Internship Association, 7 Juli 2022. [Online]. Available: <http://www.ceiainc.org/wp-content/uploads/2015/09/October-2015-CEIA-Internship-Definition.pdf>.
- [3] JLPT The Japanese-Language Proficiency Test Test Guide, 7 Juli 2022. [Online]. Available: http://www.jlpt.jp/e/reference/pdf/guidebook_s_e.pdf.
- [4] I. Wahjoedi, "Buku Bahasa Jepang Pariwisata dan Perhotelan," Bahasa Jepang Front Office," 2016.
- [5] N. Sato, et al, "Japanese Language Teaching Materials for Successful Internship in the Plant Environment Design Program of the MEXT Campus Asia Project," *Jurnal International Education*, Vol. 9, pp.3, 2016.
- [6] O.G. Ulum, Omer Gokhan, "A Needs Analysis Study for Preparatory Class ELT Students," *European Journal of English Language Teaching*, vol. 1, no.1, pp.14-29, 2015.
- [7] R. Kousuge, "Nihongo Kokunai ni Okeru Bijinesu Nihongo Kyouiku ni Tsuite," Gakushuuin Daigaku, 2013.
- [8] R. K. Sari, "Analisis Kebutuhan Pembelajaran Bahasa Inggris pada Mahasiswa Kelas Karyawan," *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, vol. 4, no. 1, Agustus 2019.
- [9] Suparti, "Analisis Kebutuhan Pengembangan Media Audio Bahasa Inggris untuk Pembelajaran Menyimak (*A Needs Analysis on Developing English Audio Media for Listening Skills*)," *Jurnal Teknologi Pendidikan*, vol. 06, no. 01, pp. 1-106, Jun 2018.
- [10] Y. Arakawa, Yoshiko, "So Just What Is Omotenashi?," *In Style magazine*, Australia: Nichigo Oress Australia PTY, 2016.