

# Peningkatan Kemampuan Berbicara Bahasa Jepang Mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perhotelan Dengan Model Problem-Based Learning

A. A. Ratih Wijayanti<sup>1</sup>, I. W. D. Poetranto<sup>2</sup>

<sup>12</sup> Pengelolaan Perhotelan Diploma IV, Universitas Triatma Mulya, Badung Bali  
e-mail: ratih.wijayanti@triatmamulya.ac.id, isa.wahjoedi@triatmamulya.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan meningkatkan kemampuan berbicara pada mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan Diploma IV Fakultas Bisnis dan Pariwisata Universitas Triatma Mulya Tahun Akademik Genap 2022/2023. Subjek pada penelitian ini sejumlah 31 orang, dengan waktu penelitian dari Januari-Mei 2023. Penelitian ini dilaksanakan dengan langkah penelitian tindakan kelas yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, observasi, dan refleksi. Tes lisan digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kemampuan berbicara bahasa Jepang. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat peningkatan kemampuan berbicara mahasiswa pada pretes hingga tes siklus II. Model Problem-Based Learning yang diterapkan efektif melatih mahasiswa untuk dapat berpikir kritis dan menggunakan bahasa Jepang tersebut sebagai bahasa pengantar dalam mengatasi masalah tersebut. Pada penelitian ini digunakan subtema yang terkait dengan masalah yang banyak terjadi pada departemen *food and beverage* yang dilatih pada setiap siklusnya.

**Kata kunci:** Penelitian Tindakan Kelas, Model *Problem-Based Learning*, Kemampuan Berbicara, Bahasa Jepang

## Abstract

*This study aims to improve the student's speaking skill in the Diploma IV hotel management study program, Faculty of Business and Tourism, Triatma Mulya University, Academic Year 2022/2023. The subjects in this study were 31 people, with research time from January to May 2023. This research was carried out using classroom action research steps consisting of planning, implementing, observing, and reflecting. A speaking test was used in this study to measure Japanese speaking ability. The results of this research were that there was an increase in students' speaking abilities in the pretest to the second cycle test. The problem-based learning model that is applied effectively trains students to think critically and use Japanese as the language of instruction in solving these problems. In this study, sub-themes related to problems that often occur in the food and beverage department are used, which are trained in each cycle.*

**Keywords :** *Classroom Action Research, Problem-Based Learning Model, Speaking Ability, Japanese Language*

## 1. Pendahuluan

Pendidikan mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi. Pendidikan diharapkan sebagai bekal awal untuk mempersiapkan peserta didik dalam menghadapi era globalisasi yang semakin berkembang. Pendidikan juga diharapkan sebagai upaya membentuk generasi mendatang yang dapat berpikir secara kritis, memiliki keterampilan memecahkan masalah (*problem solving*), keterampilan menguasai teknologi dan informasi serta mampu menguasai bahasa asing untuk dapat bersaing secara global. Hal tersebut menyebabkan diperlukan pembelajaran bahasa asing yang secara bersamaan dapat melatih kecakapan dari peserta didik.

Penguasaan bahasa asing sebagai pintu masuk untuk berinteraksi dengan masyarakat dunia yang global, yang berguna sebagai sarana untuk menyerap ilmu pengetahuan yang berkembang pada negara lain, dan menjadi media untuk menyebarkan ilmu pengetahuan yang berkembang di Indonesia (Santoso)[8]. Hal ini menyebabkan pembelajaran bahasa asing perlu ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna pada industri yang menggunakan kinerja peserta didik tersebut. Salah satu industri yang memerlukan penguasaan bahasa asing adalah industri pariwisata. Bahasa asing pada industri pariwisata sebagai kompetensi dasar yang harus dimiliki untuk dapat berkomunikasi dan memberikan

pelayanan yang maksimal kepada wisatawan maupun tamu (*guest*) yang berkunjung ke daerah wisata tersebut.

Bahasa asing yang banyak dipergunakan dalam pergaulan internasional adalah bahasa Inggris, bahasa Jepang, bahasa Mandarin dan sebagainya. Bahasa asing juga dapat digunakan untuk menambah tingkat ekonomi dengan menggunakan bahasa asing tersebut dalam sektor-sektor industri dalam dunia kerja. Selain itu banyaknya peluang untuk bekerja di negara-negara asing menyebabkan diperlukannya kemampuan berbahasa asing. Salah satunya negara Jepang. Jepang merupakan salah satu negara yang membuka banyak peluang kerja bagi tenaga kerja asing. Pemerintah Jepang membuka kebijakan program kerja *tokutei ginou* atau program kerja berketerampilan spesifik yang terbagi menjadi 14 sektor ketenagakerjaan salah satunya bidang perhotelan bagi tenaga kerja asing khususnya tenaga kerja yang berasal dari Indonesia yang bertujuan meningkatkan perekonomian kedua belah pihak (Jepang-Indonesia) (Tombalisa dkk) [10].

Besarnya peluang kerja bidang perhotelan di Jepang menyebabkan diperlukan pembelajaran bahasa Jepang yang terkait dengan bidang perhotelan. Bahasa Jepang Perhotelan sebagai salah satu mata kuliah yang diajarkan pada program studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Bisnis dan Pariwisata di Universitas Triatma Mulya sebagai upaya mempersiapkan mahasiswa untuk dapat bekerja pada bidang perhotelan di Jepang. Mata kuliah Bahasa Jepang Perhotelan diperoleh selama 3 semester yang diantaranya memuat pembelajaran bahasa Jepang secara umum, bahasa Jepang yang terkait dengan pengolahan dan penyajian makanan, serta bahasa Jepang yang digunakan bagi staf yang bekerja di kantor depan (*front office*).

Bahasa Jepang yang digunakan dalam bidang perhotelan berfokus kepada kemampuan berbicara dibandingkan dengan kemampuan berbahasa lainnya. Hal tersebut karena dalam industri perhotelan diperlukan kemampuan berbicara dalam bahasa Jepang dengan baik untuk dapat berkomunikasi secara lancar dengan pengguna bahasa Jepang atau wisatawan yang berasal dari Jepang. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan kemampuan bahasa Jepang berpengaruh positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh *receptionist* (Karnawati dan Wisesa)[5]. Dengan adanya kemampuan bahasa Jepang khususnya kemampuan berbicara bahasa Jepang yang dimiliki mahasiswa yang akan bertugas pada bagian *receptionist* dapat meningkatkan pelayanan yang dapat diberikan kepada tamu (*guest*).

Selain kemampuan berbicara dalam bahasa Jepang diperlukan kecakapan untuk memberikan pelayanan secara prima kepada tamu (*guest*) yang disebut dengan istilah *omotenashi*. *Omotenashi* adalah bentuk keramah-tamahan (*hospitality*) yang dimiliki masyarakat Jepang sesuai dengan kearifan lokal yang dimilikinya. *Omotenashi* banyak digunakan dalam industri perhotelan maupun restoran untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas *omotenashi* yang baik akan meningkatkan kunjungan dan loyalitas tamu yang datang ke hotel maupun restoran tersebut (Salindri & Atiqah)[7]. Terdapat 3 elemen utama yang berkaitan dengan *omotenashi* diantaranya adalah *shitsurai*, *furumai*, dan *shikake*. *Shitsurai* adalah lingkungan fisik yang terkait dengan layanan yang diberikan. *Furumai* adalah Tanggung jawab tuan rumah (pemilik) terhadap penyajian layanan sesuai kebutuhan pengunjung. Sedangkan, *shikake* adalah tamu bersedia berpartisipasi dan menikmati pelayanan yang diberikan (Al-alsheikh)[1].

Pelayanan yang baik diharapkan dapat menerapkan *omotenashi* tersebut. Hal ini berkaitan dengan hal yang wajib dipahami oleh mahasiswa perhotelan untuk dapat menerapkannya dalam melayani tamu Jepang. Dalam pembelajaran bahasa Jepang pada program studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan khususnya mata kuliah Bahasa Jepang Perhotelan 2 ditemukan kendala-kendala yang dihadapi mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran. Kendala tersebut diantaranya adanya kesulitan mahasiswa dalam menggunakan bahasa Jepang saat tema melayani *complain* (keluhan tamu) terkait makanan dan minuman. Selain itu, beberapa mahasiswa mengalami kesulitan dalam menggunakan bahasa Jepang yang terkait melayani rekomendasi menu makanan yang ditawarkan kepada tamu yang berkunjung di restoran. Mahasiswa banyak yang hanya berpatokan kepada dialog

yang terdapat pada buku ajar dan tidak memahami cara dan upaya menggunakan bahasa Jepang perhotelan secara alamiah agar tidak terkesan terlalu kaku. Sehingga saat dialog tersebut sedikit diubah mahasiswa merasa kebingungan untuk menggunakan bahasa Jepang tersebut. Hal tersebut menyebabkan pembelajaran tidak berjalan secara maksimal. Diperlukannya melatih mahasiswa untuk dapat menggunakan bahasa Jepang Perhotelan sekaligus dapat melatih mahasiswa untuk menghadapi situasi perhotelan yang sesungguhnya.

Mahasiswa diharapkan dapat menjadi lebih sigap dalam memberikan pelayanan dengan tamu yang dapat dilatih dengan model Problem-Based Learning. Model Problem-Based Learning merupakan model pembelajaran yang mengacu pada pendekatan dalam yang berpusat pada upaya dan cara pemecahan masalah sehingga memperoleh pengetahuan dalam keterampilan tersebut (Narsa)[6]. Model yang diterapkan ini dapat berguna untuk melatih kemampuan mahasiswa bidang perhotelan untuk dapat mengatasi masalah (*problem solving*) yang akan ditemukan dalam situasi magang (*internship*) maupun dalam situasi kerja (Wijayanti)[11]. Model Problem-Based Learning yang diterapkan, disesuaikan dengan capaian pembelajaran mata kuliah Bahasa Jepang Perhotelan 2 yaitu mahasiswa mampu menguasai bahasa Jepang untuk tujuan khusus pelayanan makanan dan minuman. Untuk mencapai capaian pembelajaran tersebut dapat dilakukan penelitian kelas untuk mencapai peningkatan kemampuan berbicara bahasa Jepang tersebut. Penelitian tindakan kelas merupakan bentuk suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar dengan melakukan sebuah tindakan yang sengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersamaan (Arikunto, dkk)[4]. Hal tersebut mendasari dilakukan penelitian tindakan untuk tujuan meningkatkan kemampuan berbicara bahasa Jepang mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan.

Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan berbicara bahasa Jepang mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan Universitas Triatma Mulya, serta menerapkan model *Problem-Based Learning* untuk meningkatkan kemampuan berbicara mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan Universitas Triatma Mulya.

## 2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas (PTK) yang dilaksanakan di Universitas Triatma Mulya Fakultas Bisnis dan Pariwisata pada program studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan semester 2 Kelas A Tahun Akademik Genap 2022/2023, dengan jumlah responden sebanyak 31 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada mata kuliah Bahasa Jepang Perhotelan 2 (BJP 2.2.2). Materi yang dibahas dalam mata kuliah tersebut adalah bahasa Jepang yang digunakan dalam bidang perhotelan khususnya pada departemen *food and beverage*. Waktu pelaksanaan penelitian ini kurang lebih selama 5 bulan dari Januari hingga Mei 2023, mulai dari perencanaan hingga tahap refleksi dan hasil analisis data. Penelitian tindakan kelas (PTK) ini dilaksanakan dengan satu siklus yang terdiri dari (1) perencanaan, (2) pelaksanaan, (3) pengamatan, (4) refleksi (Arikunto)[3]. Siklus dapat berulang hingga tujuan penelitian dapat tercapai. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah tes dan observasi. Tes dilakukan secara lisan sebelum dan setelah siklus PTK dilaksanakan. Hal ini bertujuan untuk mengukur kemampuan berbicara mahasiswa sebelum diterapkan model Problem-Based Learning. Pengumpulan data dengan observasi dilaksanakan bertujuan untuk mengamati siklus penerapan Penelitian Tindakan Kelas (PTK) menggunakan model Problem-Based Learning pada mahasiswa semester 2 program studi Pengelolaan Perhotelan. Teknik analisis data dilaksanakan pada deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan hasil yang diperoleh dengan cara deskripsi berdasarkan teknik pengumpulan data yang dilakukan. Untuk menilai kemampuan berbicara bahasa Jepang dilakukan tes lisan kriteria penilaian kemampuan berbicara bahasa Jepang yang terdiri dari 5 kategori yaitu pengucapan, tata bahasa, kosakata, kelancaran, dan pemahaman. Skor pada setiap kategori memiliki nilai 5-0, dengan rubrik penilaian sebagai berikut.

Tabel 1. Rubrik Penilaian Kemampuan Berbicara Bahasa Jepang

No	Aspek Penilaian		
	Aspek	Skor	Uraian
1	Pengucapan	5	Pengucapan mudah dipahami dan aksen seperti penutur asli
		4	Mudah untuk dipahami walaupun menggunakan aksen berbeda
		3	Terdapat kesalahan pengucapan dan terkadang kesalahpahaman
		2	Sulit untuk dimengerti, ada kesalahan pengucapan dan pengulangan
		1	Terjadi banyak kesalahan pengucapan sehingga sulit dipahami
2	Tata Bahasa	5	Tidak terjadi kesalahan tata bahasa
		4	Terkadang ada kesalahan tata bahasa tetapi tidak merubah makna
		3	Sering terjadi kesalahan tata bahasa
		2	Banyak kesalahan tata bahasa dan sering mengulang kalimat
		1	Banyak kesalahan tata bahasa sehingga makna sulit dipahami
3	Kosakata	5	Penggunaan kosakata seperti penutur asli
		4	Terkadang menggunakan kosakata yang tidak tepat
		3	Sering menggunakan kosakata yang tidak tepat dan keterbatasan kosakata
		2	Penggunaan kosakata yang salah dan kosakata terbatas
		1	Kosakata sangat terbatas dan percakapan tidak memungkinkan
4	Kelancaran	5	Lancar seperti penutur asli
		4	Kelancaran sedikit terganggu
		3	Kelancaran banyak terganggu oleh masalah bahasa
		2	Ragu-ragu dan terhenti oleh keterbatasan bahasa
		1	Berbicara terbata-bata dan percakapan tidak memungkinkan
5	Pemahaman	5	Memahami tanpa kesulitan
		4	Memahami hampir semua konteks terdapat sedikit pengulangan
		3	Memahami sebagian besar apabila diperlambat dan adanya pengulangan
		2	Susah mengikuti alur percakapan
		1	Tidak dapat memahami percakapan sederhana

Berdasarkan penilaian kemampuan berbicara bahasa Jepang dengan rubrik di atas, hasil yang diperoleh dari tes ini dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Nilai yang diperoleh} = \frac{\text{Jumlah skor yang dicapai}}{\text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Nilai yang diperoleh dari mulai dari pretes hingga tes pada setiap siklusnya dibandingkan dengan untuk mengukur ketercapaian peningkatan kemampuan berbicara bahasa Jepang menggunakan model Problem-Based Learning bagi mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan Diploma IV Fakultas Bisnis dan Pariwisata Universitas Triatma Mulya.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Data Hasil Observasi

Penelitian ini diawali dengan melaksanakan pretes untuk mengukur kemampuan awal mahasiswa semester 2 program studi pengelolaan perhotelan Diploma IV Fakultas Bisnis dan Pariwisata Universitas Triatma Mulya dalam menggunakan bahasa Jepang secara lisan. Pretes ini dilakukan dengan memberikan tes lisan terkait dengan departemen *food and beverage*. Tema yang digunakan pada pretes adalah 'menyambut tamu di restoran' (ゲストをお迎えする). Mahasiswa diminta satu persatu untuk menyambut tamu yang datang ke sebuah restoran dengan bahasa Jepang dan menjelaskan areal yang ada di sekitar

restoran dengan peran mahasiswa sebagai staf restoran dan dosen yang melaksanakan tes selaku tamu (*guest*). Pertanyaan yang diajukan jumlahnya sama pada setiap mahasiswa dengan mempertimbangkan bobot yang sesuai dengan tes selanjutnya.

Pretes digunakan sebagai bentuk pengukuran kemampuan awal mahasiswa dalam berbicara bahasa Jepang, hal ini juga disesuaikan dengan materi yang diajarkan pada mata kuliah Bahasa Jepang Perhotelan 2 (BJP 2.2.2). Berdasarkan hasil observasi awal melalui pretes adalah terdapat banyak kesalahan yang dilakukan oleh mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan Diploma IV tersebut. Adapun kesalahan yang terjadi adalah masih banyak mahasiswa yang kesulitan dalam menggunakan bahasa Jepang dengan ragam hormat, terdapat kesalahan penggunaan kosakata areal pada restoran, dan menggunakan bahasa Jepang yang masih terbata-bata.

Berikut ini pelaksanaan setiap siklus penerapan model Problem-Based Learning untuk meningkatkan kemampuan berbicara bahasa Jepang pada penelitian ini.

a. Perencanaan

Pada tahap perencanaan siklus I dimulai dengan membuat rencana pembelajaran menggunakan tema 'penjelasan menu di restoran' (レストランのメニュー). Pada tahap ini perancangan kegiatan tindakan kelas dilakukan dengan mempersiapkan kosakata-kosakata terkait jenis makanan dan bahan makanan. Selain itu, untuk menerapkan model Problem-Based Learning disiapkan media pembelajaran dengan menu yang menggunakan bahasa Jepang dan narasi masalah yang berkaitan dengan menu yang dipesan oleh tamu (*guest*). Penyusunan media tersebut bertujuan untuk digunakan dalam kegiatan pembelajaran tersebut. Selain mempersiapkan media pembelajaran, pada tahap perencanaan ini disiapkan instrumen untuk mengobservasi dan mengevaluasi proses pembelajaran yang menerapkan model Problem-Based Learning. Instrumen yang digunakan untuk evaluasi digunakan pada tahap refleksi sebagai bentuk perbaikan untuk siklus berikutnya. Tes lisan yang digunakan siklus I memiliki bobot kesulitan dan jumlah yang sama dengan pretes yang dilakukan sebelumnya. Hal ini bertujuan agar hasil yang diperoleh valid sesuai dengan kemampuan mahasiswa yang telah menerapkan model Problem-Based Learning untuk meningkatkan kemampuan berbicara mahasiswa.

Tahap perencanaan pada siklus II dilaksanakan mirip dengan siklus I. Hal ini bertujuan agar hasil yang diperoleh lebih valid menggunakan instrumen yang sama meskipun dengan tema yang berbeda. Adapun tema yang digunakan pada siklus II yaitu 'penjelasan terkait rasa masakan' (料理の味). Media yang digunakan pada siklus II berupa jenis-jenis masakan Jepang dan rasa makanan. Narasi dikaitkan dengan permasalahan sesuai dengan rasa makanan Jepang. Instrumen yang digunakan untuk observasi memiliki kesamaan dengan siklus I, sedangkan instrument evaluasi yang digunakan pada siklus II menggunakan tema 'penjelasan terkait rasa masakan' (料理の味) yang tetap berpatokan pada bobot yang sama dengan pretes dan tes lisan pada siklus I.

b. Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilakukan dengan menerapkan model Problem-Based Learning menggunakan media pembelajaran yang telah disiapkan pada tahap perencanaan. Proses pelaksanaan pada siklus I dilakukan pada tanggal 20 Februari 2023 dan 27 Februari 2023. Pada tahap ini mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan Diploma IV dibagi menjadi beberapa kelompok yang terdiri dari 3-4 orang mahasiswa. Setiap kelompok diminta untuk mengumpulkan kosakata sebanyak-banyaknya terkait dengan tema 'penjelasan menu di restoran' (レストランのメニュー). Setelah itu, mahasiswa ditugaskan mencari percakapan yang umum terjadi di restoran terkait dengan 'penjelasan menu di restoran' (レストランのメニュー) yang berkaitan juga narasi yang terdapat pada media pembelajaran tersebut. Setiap kelompok ditugaskan untuk menyusun upaya mengatasi masalah yang terdapat pada narasi tersebut dalam bentuk percakapan bahasa Jepang. Percakapan tersebut dipresentasikan oleh masing-masing

kelompok pada pertemuan selanjutnya. Upaya penyelesaian masalah yang disampaikan setiap kelompok dievaluasi bersama dengan mahasiswa lainnya. Pada tahap ini mahasiswa didorong untuk dapat mengemukakan pendapatnya dan berpikir kritis untuk dapat mengatasi masalah yang terdapat pada narasi yang berkaitan dengan 'penjelasan menu di restoran' (レストランのメニュー). Pada tahap ini dosen selaku fasilitator sekaligus mediator yang mengubungkan setiap kelompok agar diskusi dapat terlaksana dengan baik.

Pada siklus II, tahap pelaksanaannya dilakukan pada tanggal 20 Maret 2023 dan 27 Maret 2023. Dalam proses pengelompokan mahasiswa dan penerapan model Problem-Based Learning memiliki kesamaan dengan siklus I dan hanya terdapat perbedaan pada tema yang diterapkan. Tema yang digunakan pada siklus II adalah 'penjelasan terkait rasa masakan' (料理の味). Pada tahap ini mahasiswa mulai diajak untuk mengatasi keluhan dari tamu terkait dengan rasa makanan. Mahasiswa diminta untuk dapat kritis mengemukakan pendapatnya dengan bahasa Jepang yang sopan sesuai dengan ketentuan sebagai staf berbahasa Jepang yang bertugas di restoran. Mahasiswa diajak untuk mengumpulkan kosakata yang terkait dengan rasa dan bahan masakan, serta mencari kasus-kasus yang sesuai dengan keluhan tamu (*complain*) terkait rasa makanan. Hal ini agar mahasiswa terbiasa dengan situasi yang terdapat pada dunia nyata bagaimana selalu mengupayakan dapat mengatasi dan menangani keluhan yang terdapat di restoran.

c. Pengamatan (Observasi)

Tahap selanjutnya adalah tahap observasi yang dilakukan untuk mengamati proses penerapan model Problem-Based Learning yang digunakan dalam perkuliahan Bahasa Jepang Perhotelan 2 (BJP 2.2.2). Pada tahap ini, dilakukan dengan mengamati tindakan yang telah dilakukan pada tahap pelaksanaan dan meninjau apakah sudah sesuai dengan langkah pembelajaran model Problem-Based Learning. Adapun langkah tersebut adalah (1) memberikan orientasi mahasiswa terhadap masalah, (2) mengorganisasi mahasiswa dalam proses belajar, (3) membimbing penyelidikan individu maupun kelompok, (4) mengembangkan hasil karya dalam percakapan, serta (5) analisis dan evaluasi proses pemecahan masalah (Arends, 2008:55). Berdasarkan langkah tersebut telah sesuai dengan pelaksanaan siklus I dan II. Namun, pada siklus I beberapa mahasiswa nampak kebingungan dalam penerapan model pembelajaran tersebut. Terdapat beberapa kelompok mahasiswa yang masih merasa sungkan dalam mengemukakan pendapat. Selain itu, upaya penyelesaian masalah yang disampaikan mahasiswa masih berupa saran secara umum dan percakapan bahasa Jepang yang dibuat oleh mahasiswa perlu dilakukan pembahasan bersama dalam perkuliahan Bahasa Jepang Perhotelan 2 (BJP 2.2.2).

Sedangkan pada siklus II mahasiswa sudah mulai percaya diri dalam mengemukakan pendapatnya. Beberapa saran yang disampaikan oleh mahasiswa menjadi bentuk percakapan dalam bahasa Jepang yang harus dipahami mahasiswa, sehingga apabila terjadi keluhan (*complain*) tamu, mahasiswa dapat menemukan pemecahan masalah pada situasi tersebut. Pada siklus II ini mahasiswa mulai menggunakan ungkapan-ungkapan yang lazim digunakan dalam situasi perhotelan yang mengharuskan penggunaan *keigo* (ragam hormat) dalam percakapannya tersebut.

d. Refleksi

Pada tahap refleksi bertujuan untuk mengevaluasi proses penerapan model Problem-Based Learning yang diterapkan untuk meningkatkan kemampuan berbicara bahasa Jepang bagi mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan Diploma IV. Tahap refleksi dilakukan dengan tes lisan yang bobotnya sama dengan pretes, namun tema yang berbeda. Pada siklus I, tes lisan yang diberikan dengan tema 'penjelasan menu di restoran' (レストランのメニュー). Kekurangan dalam siklus I menjadi evaluasi yang diperbaiki pada siklus II. Adapun kekurangan pada siklus I adalah manajemen waktu dalam penerapan siklus I, yaitu mahasiswa terlalu berfokus pada analisis narasi masalah

yang disiapkan pada perkuliahan dan kurangnya penggunaan bahasa Jepang dengan ragam hormat yang umumnya digunakan dalam situasi pelayanan di restoran. Selain itu, penggunaan bahasa yang disampaikan pada saat tes siklus I terdapat banyak kesalahan dalam penggunaan tata bahasa maupun kesalahan dalam memahami makna dalam percakapan tersebut. Berikut ini adalah nilai mahasiswa yang dibandingkan dengan pretes, tes siklus I dan tes siklus II.

Tabel 2. Perbandingan Nilai Tes Lisan Mahasiswa

Siswa	Pretes	Tes Siklus I	Tes Siklus II
1	60	73	78
2	64	74	77
3	65	73	74
4	74	77	77
5	65	79	80
6	67	77	78
7	77	80	83
8	71	78	80
9	60	75	76
10	65	75	76
11	70	75	77
12	73	76	79
13	64	74	80
14	69	78	79
15	77	80	81
16	75	80	82
17	73	76	78
18	75	78	79
19	60	76	77
20	63	75	80
21	66	74	75
22	69	77	80
23	74	83	83
24	68	73	77
25	77	83	84
26	73	79	79
27	64	74	79
28	63	73	77
29	64	73	79
30	73	81	82
31	69	79	83
Nilai Rata-Rata	68,61	76,71	79,00

Berdasarkan hasil pretes dan tes siklus I, penelitian ini tetap dilanjutkan menjadi 2 siklus, untuk meyakinkan hasil yang diperoleh disebabkan tindakan yang diberikan di dalam kelas, dalam hal ini adalah penerapan model Problem-Based Learning dalam perkuliahan Bahasa Jepang Perhotelan 2 (BJP 2.2.2). Nilai yang diperoleh dari pretes mengalami peningkatan dari rata-rata nilai mahasiswa 68,61, meningkat menjadi 76,71 pada siklus I setelah diterapkannya model Problem-Based Learning yang kegiatan pembelajaran yang melatih kemampuan berbicara bahasa Jepang. Pada siklus II diulang kembali setiap langkah penelitian tindakan kelas ini untuk membuktikan manfaat model Problem-Based Learning dalam pembelajaran bahasa Jepang untuk meningkatkan kemampuan berbicara tersebut. Ditinjau dari hasil tes siklus II, terdapat peningkatan kemampuan berbicara bahasa Jepang pada mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan Diploma IV dengan nilai rata-rata sebesar 79,00. Hal tersebut menyatakan penelitian telah mencapai tujuan yang diharapkan

yaitu meningkatkan kemampuan berbicara bahasa Jepang dengan menerapkan model Problem-Based Learning dan siklus dapat dihentikan.

### *Pembahasan*

Penerapan model Problem-Based Learning untuk meningkatkan kemampuan berbicara mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan Diploma IV dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah penelitian tindakan kelas (PTK). Penelitian tindakan kelas ini dapat menjadi penghubung kesenjangan antara teori dan praktik pendidikan, karena kegiatan dilaksanakan sendiri pada kelas yang bersangkutan, melibatkan peserta didik melalui sebuah tindakan yang direncanakan, dilaksanakan, evaluasi dan refleksi (Susilowati, 2018). Dalam penelitian ini PTK bertujuan mengatasi masalah dalam pembelajaran mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan Diploma IV yang kemampuan berbicara bahasa Jepangnya masih rendah. Solusi yang ditawarkan untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan menerapkan model Problem-Based Learning.

Model Problem-Based Learning sebagai bentuk model pembelajaran yang melatih mahasiswa untuk dapat berpikir tingkat tinggi dengan tidak hanya menggunakan bahasa Jepang tersebut sesuai teks maupun materi pembelajaran yang tersedia, namun sebagai model pembelajaran yang melatih mahasiswa dapat berpikir secara kritis. Hal ini karena model Problem-Based Learning memunculkan masalah-masalah yang dapat terjadi pada kerja mahasiswa sehingga keterampilan dan kecakapan dalam mengambil keputusan dapat dilatih dengan menerapkan model pembelajaran tersebut. Penerapan model Problem-Based Learning ini dilakukan dengan (1) memberikan orientasi mahasiswa terhadap masalah, (2) mengorganisasi mahasiswa dalam proses belajar, (3) membimbing penyelidikan individu maupun kelompok, (4) mengembangkan hasil karya dalam percakapan, serta (5) analisis dan evaluasi proses pemecahan masalah (Arends)[2]. Masalah yang dibahas pada tindakan yang diberikan di kelas mulai dari 'penjelasan menu di restoran' (レストランのメニュー) dan penjelasan terkait rasa masakan' (料理の味). Tema tersebut disesuaikan dengan masalah yang banyak ditemukan di restoran. Hal ini yang menjadi pembelajaran tambahan bahwa materi pembelajaran yang disampaikan tidak hanya berpatokan kepada aspek kebahasaan bahasa Jepang saja namun diperlukan keterampilan mengatasi suatu permasalahan dengan bahasa Jepang tersebut sebagai bahasa perantaranya.

## **4. Simpulan dan Saran**

### *Simpulan*

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas (PTK) yang dilakukan pada mata kuliah Bahasa Jepang Perhotelan 2 (BJP 2.2.2) yang bertujuan meningkatkan kemampuan berbicara bahasa Jepang pada mahasiswa program studi pengelolaan perhotelan Diploma IV Fakultas Bisnis dan Pariwisata Universitas Triatma Mulya sejumlah 31 orang. Penelitian tindakan kelas ini menggunakan model Problem-Based Learning dalam upaya peningkatan kemampuan berbicara tersebut. Penelitian ini terdiri dari pretes dan 2 siklus yang terdiri dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pengamatan (observasi), dan refleksi. Siklus ini berulang hingga tujuan penelitian dapat tercapai. Dalam penerapan model Problem-Based Learning ini mahasiswa dilatih untuk dapat mengkaji permasalahan yang terdapat dalam bidang perhotelan khususnya departemen *food and beverage* dengan berdiskusi secara kelompok yang terdiri dari 3-4 orang. Dengan adanya diskusi tersebut media pembelajaran berupa narasi permasalahan disiapkan untuk dapat dikaji bersama dan dituangkan dalam bentuk percakapan bahasa Jepang sesuai dengan standar pelayanan yang menggunakan ragam hormat pada kalimatnya. Bentuk evaluasi yang disiapkan adalah tes lisan yang diawali pada saat pretes dan di akhir setiap siklus untuk mengukur ketercapaian model Problem-Based Learning yang telah disiapkan. Pada setiap tes lisannya terdapat peningkatan kemampuan berbicara bahasa Jepang dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 68,61 pada pretes, 76,71 pada tes lisan siklus I, dan 79,00 tes lisan siklus II. Hal ini menunjukkan terdapat peningkatan pada setiap siklusnya.



### Saran

Penelitian berikutnya diharapkan dapat mengkaji model pembelajaran lain yang dapat meningkatkan keterampilan berpikir kritis bagi peserta didik. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menjadi solusi untuk menciptakan proses pembelajaran yang lebih baik bagi peserta didik sehingga pembelajaran yang dilaksanakan di kelas tidak hanya berfokus kepada penilaian individu, melainkan dapat mengembangkan keterampilan peserta didik untuk dapat memecahkan masalah dan dapat bersaing dalam dunia global.

### Daftar Pustaka

- [1] A. Abduelah, "The Origin of Japanese Excellent Customer Service," *Studies in Business and Accounting*, vol. 8 pp.23-40, 2014.
- [2] Arends, "*Belajar untuk Mengajar*," New York: Mc.Graw Hills, 2008.
- [3] A. Suharsimi, "Penelitian Tindakan Kelas," Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- [4] A. Suharsimi, et al, "Penelitian Tindakan Kelas," Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- [5] Karnawati, R. Agustina and W. Janet, "Pengaruh Kemampuan Bahasa Jepang Level 5 Pada Receptionist Terhadap Pelayanan Tamu Jepang di Hotel Grande Valore," *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, vol. 1, no. 1, pp. 25-30, 2016.
- [6] K. Narsa, "Meningkatkan Hasil Belajar Bahasa Indonesia pada Materi Menulis Teks Cerita Fantasi Melalui Penerapan Model Pembelajaran Problem-Based Learning," *Journal of Education Action Research*, vol.5, no.2, pp. 165-170, 2021.
- [7] Salindri, Atiqah and A. Nurul, "Kajian Omotenashi dalam Pelayanan Pengunjung di Restoran Jepang," *Proceeding International Conference of Japanese Language Education (ICoJLE)*, 2018.
- [8] S. Iman, "Pembelajaran Bahasa Asing di Indonesia: Antara Globalisasi dan Hegemoni," *Jurnal Bahasa & Sastra*, vol. 14, no. 1, 2014.
- [9] S. Dwi, "Penelitian Tindakan Kelas (Ptk) Solusi Alternatif Problematika Pembelajaran Edunomika," vol. 02, no. 0, 2018.
- [10] T. N. Fadillah, et al., "Kerjasama Jepang dan Indoneia di Bidang Ketenagakerjaan dalam Program Tokutei Ginou tahun 2019," *Interdependence Journal of International Studies*, vol. 3, no. 2, 2022.
- [11] Wijayanti, "Pengembangan Buku Ajar Bahasa Jepang Tata Graha Berbasis Problem Based Learning pada Program Studi Perhotelan," *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, vol. 6, no. 8, pp. 6016-6023.