

Analisis Kebutuhan Keterampilan Berbahasa Jepang di Bidang Perhotelan: Studi Kasus Mahasiswa Prodi Manajemen Perhotelan

Reny Rahmalina^{1*}, Syihabuddin², Wawan Gunawan³, Anisa Arianingsih⁴

¹Universitas Negeri Padang, ^{2,3}Universitas Pendidikan Indonesia, ⁴Universitas Komputer Indonesia, Indonesia

*renyrahmalina@fbs.unp.ac.id

Article Info

Submitted, 25 October 2022

Revised, 30 March 2023

Accepted, 1 April 2023

Keywords:

Needs Analysis;

Japanese for Hospitality;

Problems in Japanese Language Skills

Kata Kunci:

Analisis Kebutuhan;

Bahasa Jepang untuk Perhotelan;

Keterampilan bahasa Jepang

ABSTRACT

The purpose this research is to investigate the interns of the Hospitality Management study program at Padang State University in terms of their needs and problems in using Japanese language skills namely listening, speaking, reading, and writing related to their work during their internships in various hotels before graduating. The participants were 60 intern students and three supervisors who worked in various hotels. Data collection was carried out through questionnaires and interviews. The findings reveal that most of the intern students who work in hotels evaluate their Japanese language skills at a moderate level. Students feel the need to improve their Japanese language skills. Of the four Japanese skills, listening and speaking are the most problematic. Meanwhile, between writing and reading abilities, students feel competent in reading skills rather than writing. The results showed that students' Japanese language skills did not increase, especially in writing and speaking skills which would have an impact on the quality of performance and impact on the excellent service provided to hotel guests. Therefore, there is a need for cooperation from various parties to make this happen.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menginvestigasi mahasiswa magang program studi Manajemen Perhotelan di Universitas Negeri Padang dalam hal kebutuhan dan masalah mereka dalam menggunakan keterampilan bahasa Jepang yakni mendengarkan, berbicara, membaca, dan menulis terkait dengan pekerjaan mereka selama magang di berbagai hotel sebelum lulus. Partisipannya 60 mahasiswa magang dan tiga orang supervisor yang bekerja di berbagai hotel. Pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Sebagian besar mahasiswa magang yang bekerja di hotel mengevaluasi diri terhadap kemampuan bahasa Jepang yakni di tingkat sedang. Mahasiswa perlu meningkatkan kemampuan bahasa Jepang. Dari keempat kemampuan berbahasa Jepang, kemampuan mendengarkan dan berbicara yang paling bermasalah. Sedangkan antara kemampuan menulis dan membaca, mahasiswa merasa berkemampuan dalam membaca daripada menulis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan keterampilan bahasa Jepang mahasiswa tidak meningkat, khususnya pada keterampilan menulis dan berbicara akan berakibat pada kualitas kinerja dan berdampak pada pelayanan prima yang diberikan pada tamu hotel. Oleh karena itu, perlu adanya kerjasama dari berbagai pihak untuk mewujudkan hal ini.

D.O.I :

<https://doi.org/10.17509/jithor.v6i1.52424>

PENDAHULUAN

Keberadaan bahasa asing salah satunya bahasa Jepang penting bagi industri pariwisata sebagai *lingua franca* untuk berkomunikasi, bernegosiasi dan menciptakan hubungan yang baik antara karyawan hotel dan pelanggan. Akhir-akhir ini jumlah kunjungan wisman atau wisatawan mancanegara mengalami penurunan disebabkan permasalahan global yang sedang dihadapi seluruh negara yakni pandemi *COVID-19*. Penurunan ini berdampak di berbagai sektor pariwisata (Anele, 2021; Candra & Rekha, 2020; (Nurhayati Taufik & Allicia Deana Santosa, 2022).

Keadaan ini dimanfaatkan untuk berbenah diri memperbaiki, memperbaharui, dan meminimalisir semua permasalahan yang pernah terjadi. Diharapkan jika keadaan kembali normal, semua sektor telah siap untuk memberikan pelayanan prima dan kompetitif. Salah satu permasalahan yang terjadi di lapangan, kebanyakan wisatawan Jepang tidak mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris, hal ini menuntut semua pihak yang bekerja di bidang pariwisata khususnya perhotelan untuk mampu berbahasa Jepang. Namun, orang Indonesia menghadapi masalah saat berkomunikasi dengan orang Jepang.

Dalam menghadapi globalisasi, Indonesia sebagai negara berkembang juga turut mempersiapkan SDM yang handal, berjiwa kompetitif serta dapat berinovasi di segala sektor (Hartati, 2020). Dalam upaya ini, pemerintah membuat kebijakan yang tertuang dalam sistem pendidikan nasional. Hal ini dibuktikan dengan implementasinya di setiap ranah pendidikan formal dan non formal. Salah satu contoh di pendidikan formal ialah keberadaan pembelajaran bahasa asing disetiap jenjang pendidikan menjadi hal yang wajib dijalani oleh setiap peserta didik, tidak terkecuali di jenjang pendidikan tinggi.

Hal ini dimaksudkan memberikan bekal pengetahuan kepada peserta didik jika nanti mereka harus bekerja dan hidup di tengah masyarakat. Menurut (Santoso, 2014) pembelajaran bahasa asing yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia bertujuan menyerap berbagai informasi global dan sebagai sarana serta syarat berinteraksi dengan masyarakat global. Kenyataannya, sering terjadi ketimpangan antara pengajaran yang dilakukan di sekolah atau perguruan tinggi dengan apa yang dibutuhkan di lapangan pekerjaan (Teng et al., 2019). Sehingga perlu adanya studi mengenai kebutuhan apa yang dibutuhkan oleh dunia industri dalam pemenuhan bahasa asing, khususnya bahasa Jepang. Penelitian ini bertujuan mengungkapkan hal-hal krusial yang berhubungan dengan evaluasi keterampilan bahasa Jepang mahasiswa pada saat magang di hotel.

Berdasarkan uraian di atas berikut pertanyaan penelitian untuk dapat dianalisis sehingga permasalahan di atas dapat dipecahkan. Pertanyaan pada penelitian ini ialah: 1) Bagaimana mahasiswa magang mengevaluasi kemampuan mereka dalam hal keterampilan bahasa Jepang yakni mendengarkan, berbicara, membaca, dan menulis di lingkungan hotel?; 2) Keterampilan bahasa Jepang mana yang perlu ditingkatkan oleh mahasiswa magang?; 3) Apa masalah dalam menggunakan bahasa Jepang sesuai dengan peraturan hotel?. Pada bagian berikutnya, akan dijelaskan mengenai tinjauan pustaka, metodologi, temuan dan analisis, dan terakhir ialah kesimpulan.

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, penelitian mengenai analisis kebutuhan keterampilan bahasa Jepang di bidang perhotelan merupakan hal baru dan penting untuk diteliti. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini akan menjadi pondasi atau dasar pijakan untuk penelitian berikutnya.

Menemukan dan mengevaluasi keterampilan-keterampilan berbahasa Jepang di dunia perhotelan akan menjadi masukan pihak terkait guna meningkatkan mutu pelayanan dan kenyamanan wisatawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Analisis Kebutuhan

Mengulas tentang apa yang dimaksud dengan analisis kebutuhan yakni secara general merujuk pada proses kegiatan mengidentifikasi dan mengevaluasi kebutuhan masyarakat, sehingga cakupannya ialah semua kegiatan untuk mengumpulkan informasi umum seperti populasi target, motivasi, kebutuhan dan keinginan, kekurangan, kekuatan dan kelemahan serta gaya dan strategi belajar (Atmowardoyo, 2018).

(Perrotta, 2019) menyatakan analisis kebutuhan telah digambarkan sebagai kesenjangan antara "apa adanya" dan "apa yang seharusnya". Lebih lanjut, bahwa analisis kebutuhan secara umum mengacu pada kebutuhan untuk kegiatan yang melibatkan pengumpulan informasi yang akan menjadi dasar untuk mengembangkan kurikulum untuk memenuhi harapan kelompok pelajar tertentu. (Silva et al., 2018) juga menyebutkan bahwa analisis kebutuhan diperlukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara keterampilan yang ada, pengetahuan dan kemampuan nyata dari kenyataan di lapangan dari mereka yang bekerja untuk menentukan jenis pelatihan yang dibutuhkan dan bentuk penyampaian yang terbaik. Kebutuhan harus dianalisis untuk membantu peserta didik mengidentifikasi pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi mereka sebagai serta target yang diharapkan yang harus mereka capai. Data yang diperoleh dari analisis kebutuhan dapat bermanfaat bagi perancang kursus karena membantu

memperjelas tujuan kursus terutama kursus bahasa.

Definisi JSP (*Japanese Special Purposes*)

JSP merupakan singkatan dari *Japanese for Specific Purposes* atau Bahasa Jepang untuk tujuan khusus. Istilah ini muncul disebabkan karena terpisahnya kepentingan dari bahasa Jepang Umum yang tidak dapat memenuhi kebutuhan pelajar di akhir tahun 1960-an (Bacquet, 2020). Dari kemunculan ini banyak peneliti menemukan pengertian dari JSP. (Juangsih, 2022) memberikan definisi yang luas dari JSP sebagai "suatu pendekatan pengajaran bahasa dimana semua keputusan untuk isi dan metode didasarkan pada alasan pelajar untuk belajar".

(Juangsih, 2022) juga mengusulkan JSP sebagai pendekatan pembelajaran bahasa di mana konten dan metode ditentukan oleh kebutuhan pelajar. Karakteristik mutlak mewakili JSP sebagai produksi untuk memenuhi kebutuhan khusus mahasiswa, memanfaatkan metodologi dan kegiatan yang mendasari disiplin yang dilayaninya dengan fokus pada bahasa yang sesuai dengan kegiatan ini dalam hal tata bahasa, leksis, register, keterampilan belajar, wacana dan *genre*; sedangkan, karakteristik variabel mengidentifikasi JSP karena dirancang untuk disiplin ilmu tertentu untuk mahasiswa menengah atau lanjutan dengan metodologi yang berbeda dari bahasa Jepang Umum. JSP dengan jelas dan mudah sebagai "pengajaran bahasa Jepang kepada mahasiswa yang bahasa pertamanya bukan bahasa Jepang tetapi yang membutuhkannya untuk pekerjaan, aktivitas, atau tujuan tertentu (Freiermuth & Ito, 2020).

Analisis Kebutuhan untuk JSP

(Long, 2010) mengkategorikan kebutuhan menjadi dua jenis termasuk

kebutuhan target dan kebutuhan belajar. Sementara kebutuhan target mengacu pada apa yang perlu dilakukan pembelajar dalam situasi target, kebutuhan belajar adalah apa yang perlu dilakukan pembelajar untuk belajar. Untuk menjawab kebutuhan peserta didik, survei sikap dan harapan peserta didik terhadap proses pembelajaran harus dilakukan sebelum merancang silabus dengan mengajukan pertanyaan tentang alasan, isi dan konteks penggunaan bahasa dari peserta didik.

Van Geel et al., (2019) merekomendasikan untuk melakukan analisis kebutuhan kepada peserta didik. Kebutuhan yang dimaksud disini ialah melakukan identifikasi apa yang dibutuhkan peserta didik saat akhir melakukan pembelajaran dan mengukur kemampuan peserta didik di awal pembelajaran untuk mengetahui sampai dimana kemampuan peserta didik sehingga dalam proses pembelajaran pengajar dapat mengisi kekosongan pengetahuan tersebut.

Menurut (Long, 2010), analisis kebutuhan telah menjadi salah satu faktor kunci dan bagian integral dari praktisi bahasa Jepang untuk tujuan tertentu (JSP); yaitu peneliti, desainer kursus, pengembang materi, penguji, evaluator serta guru kelas selama bertahun-tahun. Analisis Kebutuhan untuk JSP dalam studi penelitian ini adalah penyelidikan sikap dan harapan mahasiswa dari apa yang mereka pelajari dalam bahasa Jepang untuk tujuan khusus. Sebagai contoh, melakukan analisis kebutuhan penguasaan keterampilan bahasa Jepang yang diterapkan di industri perhotelan, nantinya akan bermanfaat sebagai masukan kepada pengajar dan peserta didik dalam penguasaan bahasa Jepang di hotel.

Bahasa Jepang untuk Hotel

Japanese for Hotel adalah sejenis *Japanese for Specific Purpose* yang

menyediakan bahasa Jepang khusus berkaitan dengan pengaturan hotel seperti tipe kamar, tarif kamar, jenis reservasi dan informasi tentang fasilitas dan harga hotel. Keterampilan bahasa Jepang khususnya di perhotelan digunakan di seluruh aktivitas yang berhubungan dengan semua pelayanan di hotel termasuk di restoran, kamar, pemberian informasi dan sebagainya. Di dunia perhotelan, tipe penugasan karyawan hotel terbagi menjadi dua yakni tugas yang berada di depan layar yakni yang berhubungan atau berhadapan langsung dengan tamu. Tugas kedua ialah yang bertugas di balik layar yakni yang tidak langsung berhubungan dengan tamu. Kedua penugasan ini harus saling berkerjasama. Karyawan hotel yang melakukan pekerjaan di depan layar atau langsung berinteraksi dengan tamu mungkin mengalami kesulitan dalam hal penggunaan bahasa yang ditemui di tempat kerja.

Banyak istilah teknis atau kosakata dengan arti khusus umumnya hanya digunakan untuk pengaturan hotel. (Morgan & Pritchard, 2019) menyebutkan tentang istilah khusus seperti perjamuan sebagai jamuan formal besar yang diberikan untuk tujuan tertentu, biasanya termasuk pidato atau semacam upacara, pramutamu, istilah untuk penjaga pintu atau penjaga, sarapan kontinental sebagai sarapan yang biasanya terdiri dari roti atau roti gulung dan kopi dan konsesi sebagai bentuk lisensi yang diberikan dengan biaya oleh pemilik hotel kepada perusahaan luar untuk menjalankan bisnis di lokasi hotel. Dikarenakan hal tersebut, karyawan hotel perlu memiliki pengetahuan mengenai istilah-istilah teknis berkomunikasi secara efektif saat melakukan pekerjaan mereka. Hal ini berkaitan dengan penguasaan kosakata, ekspresi yang digunakan, serta pengetahuan budaya yang dimiliki tamu juga tidak luput dari penguasaan karyawan hotel.

Selanjutnya, komunikasi adalah aspek fungsional utama dari bahasa yang digunakan dalam industri perhotelan yang mencakup empat keterampilan mendengarkan, berbicara, membaca dan menulis dalam berbagai tanggung jawab yang berbeda seperti mendengarkan pertanyaan, menerima reservasi, memberikan informasi tentang hotel dan mengambil keputusan, pesan melalui telepon. Oleh karena itu, staf hotel harus memperhatikan aspek-aspek penting ini dan mengembangkan keterampilan bahasa mereka yang sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan.

Kosakata berbicara yang banyak dan tata bahasa dan pengucapan kata yang benar diperlukan untuk resepsionis ketika mereka berbicara dengan pelanggan. tatap muka atau melalui telepon. Demikian pula, (Vance, 2021) mengusulkan tiga aspek yang harus diperhatikan dalam berbicara termasuk kejelasan, kesopanan dan akurasi. Artinya, staf hotel harus berbicara dengan jelas dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan langsung melalui kata-kata dan gagasan yang tersusun dengan baik, berbicara secara akurat dengan menyampaikan maksud dan menyajikan fakta yang benar serta berbicara dengan sopan dan ramah.

Penelitian yang Relevan

Banyak penelitian sebelumnya yang terkait dengan komunikasi bahasa Jepang dan industri perhotelan dilakukan untuk mengeksplorasi kebutuhan dan masalah dalam menggunakan bahasa Jepang di lingkungan hotel.

(Reis et al., 2020) Studi mengenai kajian iteratur yang mengkaji bagaimana kontribusi pelayanan hotel yang diberikan robot atau manusia. Kehadiran robot pada dunia industri perhotelan merupakan wujud nyata kecanggihan teknologi dalam pemanfaatan AI. Hasil penelusuran literatur menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan robot mampu mengungguli

layanan yang diberikan manusia, hal ini terjadi pada kasus pelayanan standar. Keunggulan ini terjadi karena sifat robot yang mekanis dan analitisnya. Namun, terjadi pada beberapa kasus yang menunjukkan bahwa robot tidak mampu memberikan pelayanan yang professional seperti yang dilakukan manusia, dikarenakan belum cukup matangnya teknologi yang dimiliki robot tersebut. Hal ini menjadi sebuah tantangan bagi industri perhotelan untuk menyeimbangkan keberadaan pelayanan yang diberikan manusia dan robot.

Penelitian berikutnya (Irgashevich, 2022) menelaah pentingnya peran pembelajaran bahasa asing dalam memajukan dunia perhotelan dan pariwisata di Uzbekistan. Penguasaan bahasa asing setiap elemen yang bergerak di dunia pariwisata dan perhotelan akan menarik wisatawan dalam jumlah besar. Literasi bahasa dapat ditingkatkan oleh para penerjemah, pemandu, penduduk lokal secara bersamaan. Keunikan yang dimiliki Uzbekistan seperti perhiasan, kain sutra, kerajinan tangan yang unik, serta hidangan nasional yang disajikan koki akan lebih menarik jika setiap dari mereka mampu menggunakan bahasa asing saat berinteraksi dengan wisatawan. Meskipun keberadaan pemandu telah memadai, namun jika pengrajin atau penjual secara langsung dapat berinteraksi dengan wisatawan menggunakan bahasa asing dapat menjadi nilai plus dan kesan luar biasa di mata wisatawan. Pengetahuan bahasa asing harus dikuasai oleh siapapun yang terlibat dalam dunia pariwisata tidak hanya berkontribusi pada pengembangan industri pariwisata, namun dapat juga meningkatkan taraf hidup serta angka pengangguran yang semakin tinggi.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan pertanyaan penelitian ini, rincian metodologi penelitian ini sebagai berikut. Partisipan dari penelitian

ini adalah 60 mahasiswa jurusan Manajemen Perhotelan di Universitas Negeri Padang yang telah lulus mata kuliah Bahasa Jepang I dan II, pernah magang di hotel serta tiga orang *supervisor* yang membimbing beberapa mahasiswa magang.

Instrumen pada penelitian ini yakni menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* lima kategori, yang memuat pernyataan mengenai mampu atau tidaknya mahasiswa dalam menguasai keterampilan bahasa Jepang. Kuesioner menggunakan pernyataan tertutup. Kuesioner digunakan untuk menentukan evaluasi diri, masalah dan kebutuhan bahasa Jepang untuk hotel. Selain itu wawancara juga dilakukan kepada *supervisor* dan mahasiswa untuk memperoleh informasi dalam hal studi kualitatif.

Kuesioner diubah menjadi versi *online* dan didistribusikan melalui link *google form* ke semua partisipan. Setelah mendapatkan 60 kuesioner yang diisi lengkap, data dianalisis dengan program SPSS untuk menghitung mean, standar deviasi, dan frekuensi.

HASIL DAN DISKUSI

Partisipan pada penelitian ini ialah 60 mahasiswa, terdiri dari 48 wanita dan 12 pria. 80% dari partisipan melakukan magang pada hotel berbintang empat dan lima (*resort*). Adapun hasil yang didapat dari pengisian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 1. Tingkat Kemampuan Menggunakan Keterampilan Mendengarkan

Keterampilan Mendengarkan	Mean	SD	Tingkat
1.Mendengarkan pertanyaan tamu	6.20	1.32	Sedang
2.Mendengarkan pesanan tamu	6.34	1.30	Sedang
3.Mendengarkan keluhan tamu	6.20	1.52	Sedang
Total	6.24	1.38	Sedang

Sumber: Olah data peneliti, 2022

Tabel 1. menunjukkan bahwa tiga keterampilan mendengarkan yang dirasakan mahasiswa saat magang di hotel, yakni mendengarkan pertanyaan tamu, mendengarkan pesanan tamu dan mendengarkan keluhan tamu menunjukkan rata-rata tertinggi adalah kemampuan mendengarkan pesanan tamu yaitu 6,34 sedangkan rata-rata dua keterampilan mendengarkan lainnya ialah sama (6,20). Secara keseluruhan, para mahasiswa memiliki keterampilan mendengarkan bahasa Jepang yang sedang.

Tabel 2. Tingkat Kemampuan Menggunakan Keterampilan Berbicara

Keterampilan Berbicara	Mean	SD	Tingkat
4. Menyapa dan Mengucapkan Perpisahan	6.94	1.94	Sedang
5. Menginformasikan tentang fasilitas dan harga	6.86	1.88	Sedang
6. Menjawab pertanyaan tentang fasilitas dan harga	6.54	1.88	Sedang
7. Menanggapi permintaan reservasi	6.74	1.70	Sedang
8. Mohon maaf atas ketidakpuasan tamu	6.66	1.84	Sedang
9. Menanggapi keluhan tamu	6.40	1.78	Sedang
10. Melakukan dan Menjawab panggilan telepon	6.54	1.80	Sedang
Total	6.66	1.84	Sedang

Sumber: Olah data peneliti, 2022

Tabel 2. menunjukkan hasil pengukuran keterampilan berbicara, dari enam indikator keterampilan berbicara indikator menyapa dan mengucapkan perpisahan menunjukkan rata-rata tertinggi yakni 6,94 yang berarti masuk dalam kategori sedang. Selanjutnya indikator menginformasikan tentang fasilitas dan harga menunjukkan rata-rata 6,86 termasuk pada kategori sedang. Rata-rata terendah pada indikator menanggapi keluhan tamu yakni 6,40 masih dalam kategori sedang.

Tabel 3. Tingkat Kemampuan Keterampilan Membaca

Keterampilan Membaca	Mean	SD	Tingkat
11.Membaca Surat Pemesanan	6.94	1,80	Sedang
12.Membaca Surat Permintaan	6.66	1,68	Sedang
13. Membaca Surat Pengaduan	6.54	1,74	Sedang
Total	3.34	1,74	Sedang

Sumber: Olah data peneliti, 2022

Tabel 3. menunjukkan hasil kemampuan keterampilan membaca. Dari tiga indikator, indikator membaca pesanan rata-rata 6,94 termasuk pada kategori sedang, diikuti oleh indikator membaca surat permintaan dengan rata-rata 6,66 dalam kategori sedang dan membaca surat pengaduan menunjukan rata-rata 6,54, termasuk dalam kategori sedang. Secara keseluruhan, para mahasiswa menilai diri mereka sendiri bahwa mereka memiliki keterampilan membaca sedang.

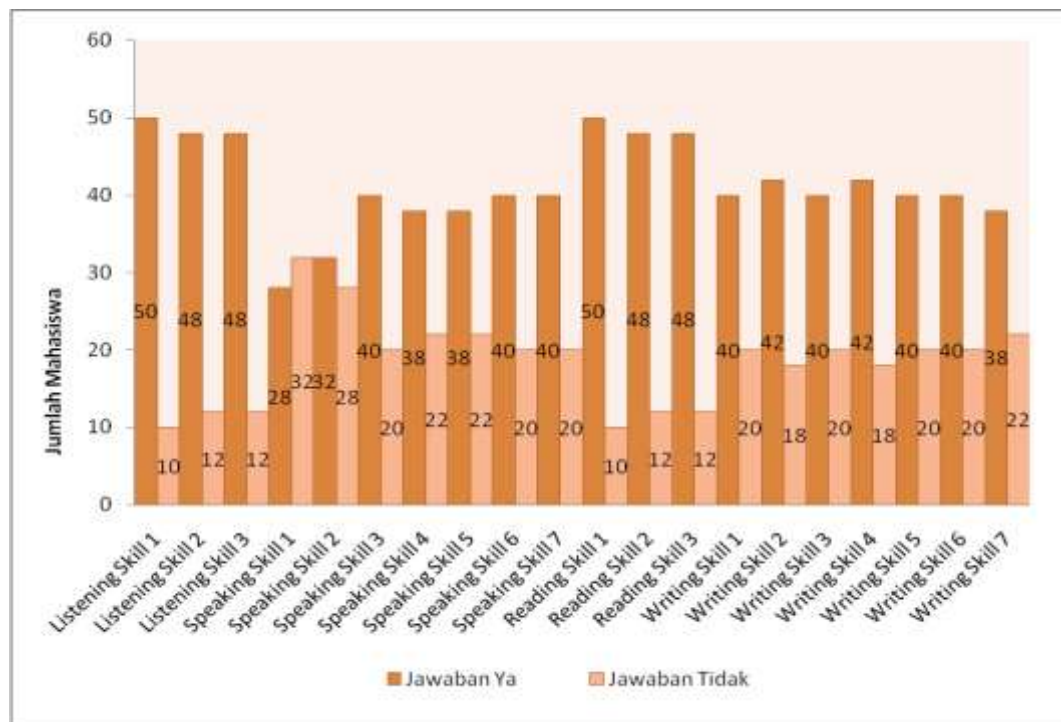
Tabel 4. Tingkat Kemampuan Menggunakan Keterampilan Menulis

Keterampilan Menulis	Mean	SD	Tingkat
14.Menulis surat konfirmasi/email untuk reservasi	6,00	1,74	Sedang
15.Membalas pertanyaan pelanggan tentang fasilitas dan harga	5.94	1,78	Sedang
16. Menulis permintaan maaf karena tidak tersedianya kamar	5,86	1.66	Sedang
17. Menulis permintaan maaf sebagai tanggapan atas keluhan pelanggan	5.74	1.64	Sedang
18. Menulis laporan	5.80	1,60	Sedang
19. Menulis surat bisnis/email ke organisasi lain	5.66	1.66	Sedang
20. Mengambil Pesan dari tamu untuk menulis ke bagian yang lain	5.46	1,74	Rendah
Total	5.78	1,68	Sedang

Sumber: Olah data peneliti, 2022

Tabel 4. menunjukkan hasil keterampilan menulis. Dari enam indikator, surat konfirmasi atau email untuk reservasi dengan rata-rata tertinggi yakni 6,00 termasuk pada kategori sedang. Selanjutnya indikator membalas pertanyaan menunjukkan rata-rata 5,94 dengan kategori sedang, indikator menulis permintaan maaf menunjukkan rata-rata 5,86 dengan kategori sedang. Rata-rata terendah berada pada indikator menerima pesan tamu untuk diteruskan pada bagian lain dengan rata-rata 5,46 termasuk pada kategori sedang. Meskipun secara keseluruhan kemampuan menulis mahasiswa terlihat sedang, namun dari keempat keterampilan, kemampuan menulis pada posisi sedikit rendah dibandingkan dengan tiga keterampilan lainnya, yakni keterampilan mendengarkan, berbicara, dan membaca.

Tabel 5. menunjukkan grafik perbandingan antara keterampilan yang dirasa perlu ditingkatkan oleh mahasiswa dan yang tidak perlu ditingkatkan berdasarkan keterampilan mendengarkan, berbicara, membaca, dan menulis terkait dengan peraturan hotel yang disebutkan sebelumnya dalam diagram frekuensi. Dapat dilihat dengan jelas bahwa sebagian besar responden perlu meningkatkan sebagian besar keterampilan kecuali keterampilan 4 yaitu menyapa dan mengucapkan selamat tinggal. Artinya, hanya 28 dari 60 peserta yang perlu meningkatkan keterampilan ini; Sedangkan 32 mahasiswa tidak perlu meningkatkan kemampuan berbicaranya untuk menyapa dan berpamitan dengan pelanggan hotel.



Gambar 1. Kebutuhan Mahasiswa untuk Meningkatkan Keterampilan Bahasa Jepang Diilustrasikan dalam Frekuensi

Sumber: Olah data peneliti, 2022

Untuk keterampilan kelima yaitu menginformasikan fasilitas dan harga, walaupun ada 32 peserta yang perlu ditingkatkan kemampuan ini, jumlah mahasiswa yang tidak perlu ditingkatkan keterampilan ini cukup banyak. Disisi lain, kebutuhan mahasiswa untuk meningkatkan keterampilan mendengarkan (keterampilan 1-3) dan keterampilan membaca (keterampilan 11-13) sangat tinggi jika dibandingkan dengan keterampilan lainnya yang tidak perlu ditingkatkan.

Selain itu, mengenai data yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa mahasiswa secara mendalam mengungkapkan bahwa kelemahan mahasiswa sebagian besar terkait dengan mendengarkan dan berbicara karena mereka berhadapan langsung dengan pelanggan yang membutuhkan waktu terbatas.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara pada mahasiswa sebagai responden, mayoritas

dari mereka memang mengalami kesulitan saat mendengarkan pelanggan atau tamu Jepang yang berbicara secara langsung baik itu mengutarakan keluhan, bertanya atau meminta sesuatu. Kesulitan dalam hal mendengarkan ini dikarenakan mahasiswa tidak dapat menangkap aksen yang diucapkan pelanggan tersebut. Mereka hanya mengetahui aksen umum yang telah dipelajari di perkuliahan. Hal ini menghambat pemahaman mahasiswa dalam menangkap informasi dari pelanggan Jepang.

Temuan lainnya ialah keterampilan berbicara yang menjadi masalah responden. Ketika responden atau mahasiswa menjalani magang di hotel, ada diantara mereka yang bekerja di depan layar atau berhadapan langsung dengan pelanggan salah satunya orang Jepang. Pada saat berhadapan dan berinteraksi dengan pelanggan Jepang tersebut dan mereka menanyakan sesuatu hal, responden kesulitan berbicara untuk menjawab pertanyaan pelanggan tersebut.

Respon memang telah dibekali berbagai percakapan yang dapat dilakukan jika berhadapan dengan orang Jepang seperti bagaimana memberikan informasi mengenai fasilitas dan harga. Pada kenyataannya mereka tidak mampu berbicara dalam hal menjawab pertanyaan pelanggan Jepang karena berada diluar konteks hafalan yang telah mereka kuasai dan tidak adanya jeda waktu untuk mempersiapkan jawaban dari pertanyaan tersebut.

Pada keterampilan membaca, responden mengakui bahwa keterampilan membaca lebih baik daripada keterampilan menulis. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan keterampilan ini sangat jarang digunakan dibandingkan dengan keterampilan menulis. Meskipun responden diharuskan untuk membaca huruf Jepang, namun biasanya itu sudah menjadi aturan dan mereka telah menguasai hal tersebut.

Data yang diperoleh dari wawancara dengan tiga orang *supervisor* menghasilkan bahwa mahasiswa perlu melatih semua keterampilan terutama mendengarkan dan berbicara karena hotel mengharuskan mahasiswa magang dapat fasih berbahasa Jepang sesuai dengan standar dalam hal pemenuhan pelayanan prima kepada pelanggan. Saat ini persaingan yang ketat di industri perhotelan, para mahasiswa perlu mengembangkan kemampuan mereka untuk berkomunikasi secara lebih efektif dalam bahasa Jepang.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa mayoritas partisipan memiliki tingkat kemahiran bahasa Jepang pada kategori sedang yakni pada keterampilan mendengarkan, berbicara, membaca dan menulis, dan mereka ingin meningkatkan kemahiran bahasa Jepang mereka untuk semua keterampilan. Penelitian ini

diharapkan menjadi dasar penelitian berikutnya dalam penentuan kebijakan terutama pada bagian pembelajaran dan pengajaran bahasa Jepang pada mahasiswa yang akan melaksanakan magang di dunia industri perhotelan. Seperti persiapan perangkat ajar, bahan ajar dan semua komponen yang menjadi indikator kesuksesan belajar mahasiswa dalam mempelajari bahasa asing untuk tujuan perhotelan.

Untuk pengajar disarankan dapat meningkatkan kemampuan keterampilan peserta didiknya dari semua aspek keterampilan berbahasa Jepang. Dalam hal ini lebih menekankan pada peningkatan keterampilan mendengarkan dan berbicara. Mahasiswa hendaknya disuguhkan aksen-aksen yang umum digunakan, dapat dengan menggunakan media mendengarkan langsung tuturan orang Jepang pada konteks di hotel. Sama halnya dengan keterampilan berbicara, dosen pembimbing atau pengampu mata kuliah dapat memberikan konteks percakapan yang biasa ditanyakan atau digunakan di lingkungan hotel. Diharapkan juga mahasiswa dapat mengembangkan materi yang diberikan dosen secara mandiri seperti membuat kalimat sendiri dengan menggunakan kosakata yang telah dipelajari.

Untuk penelitian berikutnya disarankan agar dapat mendesain proses pembelajaran bahasa Jepang untuk hotel dapat dimulai dari perancangan rencana pembelajaran, media yang tepat, materi yang lebih komprehensif dan penugasan kontiniu yang dapat meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam berbahasa Jepang di hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Anele, K. K. (2021). Assessing the impact of COVID-19 on the Indonesian tourism industry. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and*

- Recreation*, 4(2), 107–120.
- Atmowardoyo, H. (2018). Research methods in TEFL studies: Descriptive research, case study, error Analysis, and R & D. *Journal of Language Teaching and Research*, 9(1), 197-204.
- Bacquet, J. N. (2020). Implications of summative and formative assessment in Japan – A review of the current literature. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 8(2), 28-35.
- Candra, L. F. K., & Rekha, A. (2020). the Effects of pandemic era to tourism industry in Tangerang. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 3(2), 169–175.
- Freiermuth, M. R., & Ito, M. F. (2020). Seeking the source: The effect of personality and previous experiences on university students' L2 willingness to communicate. *Learning and Motivation*, 71, 101640.
- Hartati, I. (2020). Strategi pembangunan SDM Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam menghadapi tantangan era disrupsi 4.0. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan*, 13(1), 109–129.
- Irgashevich, S. T., Erkin, G., & Dilnoza, S. (2022). Importance of foreign languages in developing hospitality and tourism sector of Uzbekistan. *International Scientific Research Journal*, 3(9), 2776–0979.
- Juangsih, J. (2022). Students' perceptions on CLIL based material development of Japanese language for tourism. *Atlantis Press*. 398–404.
- Long, M. H. (2010). Methodological issues in learner needs analysis. *Second Language Needs Analysis*. 19 - 76.
- Morgan, N., & Pritchard, A. (2019). Gender matters in hospitality (Invited paper for 'luminaries' special issue of international journal of hospitality management). *International Journal of Hospitality Management*, 76(6), 38–44.
- Nurhayati Taufik, & Allicia Deana Santosa. (2022). New normal attribute destination as strategy for tourism. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 5(2), 193–208.
- Perrotta, G. (2019). The “acceptance” in the elaboration of mourning in oncological diseases: Definition, theoretical models and practical applications: Needs analysis and subjective oncological reality. *Biomedical Journal of Scientific & Technical Research*, 21(1), 15573-15585.
- Reis, J., Melão, N., Salvadorinho, J., Soares, B., & Rosete, A. (2020). Service robots in the hospitality industry: The case of Henn-na hotel, Japan. *Technology in Society*, 63, 101423.
- Santoso, I. (2014). Pembelajaran bahasa asing di Indonesia: Antara globalisasi dan hegemoni. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 14(1), 1-11.
- Silva, G. A. S. K., F, Wanakulasuriya B. N., & H, A. B. J. (2018). A review of the skill shortage challenge in construction industry in Sri Lanka. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 2(1), 75–89.
- Teng, W., Ma, C., Pahlevansharif, S., & Turner, J. J. (2019). Graduate readiness for the employment market of the 4th industrial revolution. *Education + Training*, 61(5), 590–604.
- Van Geel, M., Keuning, T., Frèrejean, J., Dolmans, D., van Merriënboer, J., & Visscher, A. J. (2019). Capturing the complexity of differentiated instruction. *School Effectiveness and*

School Improvement, 30(1), 51–67.
Vance, J. (2021). Precision and perceptual clarity. *Australasian Journal of Philosophy*, 99(2), 379–395.

*We have intentionally left this page blank