

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pengaruh budaya Jepang di Indonesia berkembang sangat pesat. Salah satunya di industri perhotelan. Hotel dengan konsep dan bernuansa ala Negeri Sakura ini sudah banyak bermunculan di Indonesia. Dalam industri perhotelan mempunyai empat karakteristik khusus, yaitu produk nyata (*tangible*), tidak nyata (*intangibile*), bersifat “*perishable*” dan “*non perishable*”. Produk yang bersifat nyata antara lain kamar, makanan, minuman, kolam renang dan sebagainya. Produk yang bersifat tidak nyata, antara lain keramah tamahan, kenyamanan, keindahan, keamanan dan sebagainya. Produk bersifat *perishable* artinya bahwa produk tersebut hanya bisa dijual saat ini adalah produk tidak tahan lama yang dapat disimpan di gudang. Contohnya kamar hotel, bahan makanan segar yang tidak dapat disimpan seperti sayur-mayur. Produk yang bersifat *non perishable* misalnya minuman keras, soft drink, perlengkapan tamu (*guest supply and amenities*) (Suwithi, 2008, 51).

Kepuasan dan kenyamanan tamu menjadi tujuan utama pelayanan untuk membentuk citra hotel yang baik dan sekaligus menjamin keberadaan hotel dalam jangka panjang. Kesan yang diciptakan oleh para karyawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut. Bagian Penerima Tamu (*Receptionist*) memegang peran penting, karena dapat dikatakan *receptionist* adalah orang pertama yang akan ditemui tamu sehingga kesan yang diperoleh tamu dari *receptionist* sangat penting.

Tamu tentu ingin disambut dengan ramah dan baik. Kesan saat awal penyambutan sangat berpengaruh terhadap kesan-kesan selanjutnya, tidak jarang tamu membatalkan niat untuk menginap karena kurang mendapat sambutan saat tiba di *lobby* hotel. Hanya karena kesan pertama yang kurang baik, tamu sering kali tidak menghiraukan tentang fasilitas-fasilitas yang ada di hotel tersebut. Begitupun sebaliknya jika kesan pertama yang mereka dapatkan begitu hangat dan ramah dari *receptionist*, maka tamu akan tertarik untuk menginap. Dengan sambutan hangat kepada tamu, tamu akan merasa dihargai dan diperhatikan sehingga di kemudian hari mereka akan menggunakan layanan jasa hotel itu lagi.

Oleh karena itu seorang *receptionist* harus berpenampilan yang baik dan

rapih, berkelakuan baik, dapat dipercaya, serta dapat berkomunikasi dengan baik dan sopan sehingga dapat melayani tamu dengan baik. Kesan yang diperoleh dari seorang *receptionist* akan berdampak pada citra hotel itu sendiri.

Dalam melaksanakan pekerjaannya melayani tamu dan berkomunikasi dengan tamu, *Receptionist* diharuskan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh tamu dengan tutur kata yang sopan dan halus. Selain mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar, karena tamu hotel seringkali datang dari berbagai macam negara, oleh karena itu selain diharuskan fasih menggunakan Bahasa Inggris, seorang *Receptionist* juga wajib membekali diri dengan bahasa Internasional lain, salah satunya Bahasa Jepang. Tetapi menguasai bahasa Jepang secara umum saja tidak cukup.

Bahasa Jepang memiliki keistimewaan tersendiri dalam penulisannya karena menggunakan empat jenis huruf yaitu *Hiragana*, *Katakana*, *Kanji*, dan *Romaji*. Bahasa Jepang juga memiliki ragam bahasa hormat yang digunakan di berbagai tempat yaitu *Keigo*. Menurut Sudjianto dan Dahidi (2019, 188) Pemakaian *keigo* tidak tampak dalam bahasa Indonesia. Oleh karena itu, tidak sedikit pembelajar bahasa Jepang yang berbahasa ibu bahasa Indonesia

merasa sulit saat mempelajari atau memakai *keigo*.

*Keigo* sendiri terbagi menjadi tiga kelompok yaitu, *Sonkeigo* (cara bertutur kata yang secara langsung menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara), *Kenjoogo* (cara bertutur kata yang menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara merendahkan diri sendiri), *Teineigo* (cara bertutur kata dengan sopan santun yang dipakai oleh pembicara dengan saling menghormati atau menghargai perasaan masing-masing). Peran konkrit pemakaian *keigo* pun untuk menyatakan penghormatan, menyatakan perasaan formal, menjaga martabat, dan menyatakan rasa kasih sayang pada lawan bicara. Diantara para pembelajar bahasa Jepang pada umumnya ada yang dapat dan senang menggunakan *keigo* dan ada juga yang tidak. Namun dalam saat-saat tertentu ada saatnya kita dituntut menggunakan *keigo* sehingga walau bagaimanapun kita harus menguasainya.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis bermaksud menjabarkan ragam bahasa hormat bahasa Jepang yang lazim digunakan *receptionist* untuk melayani tamu. Dengan menjadikannya sebuah penelitian yang berjudul **“Penggunaan *Keigo* dalam percakapan *Receptionist* di Sakura Park Hotel”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas penulis mencoba merumuskan penelitian dengan bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *keigo* dalam percakapan *Receptionist* hotel ?
2. Apa kendala *Receptionist* hotel saat melayani Tamu Jepang?

## C. Batasan Masalah

Untuk mengantisipasi adanya pembahasan yang terlalu luas, penulis membatasi ruang lingkup penelitian. Penelitian ini hanya membahas bagaimana penerapan *keigo* dalam percakapan *Receptionist* hotel.

## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan :

1. Untuk mengetahui penerapan *keigo* dalam percakapan *Receptionist* hotel.
2. Untuk mengetahui kendala *Receptionist* hotel saat melayani Tamu Jepang.

Manfaat penelitian ini bagi pembelajar bahasa Jepang, bisa mengetahui bagaimana penggunaan *keigo* yang digunakan *Receptionist*, bisa memahami dan membedakan jenis-jenis *keigo*. Serta mengetahui apa saja

kendala-kendala yang biasa dihadapi resepsionis dalam melayani Tamu Jepang.

### **E. Definisi Operasional**

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis menggunakan istilah umum dan khusus. Maka dari itu, guna menghindari kesalahan pemikiran, berikut beberapa istilah yang digunakan :

1. *Keigo* adalah ungkapan sopan yang dipakai pembicara atau penulis dengan mempertimbangkan pihak pendengar, pembaca, atau orang yang menjadi pokok pembicaraan. (Dalam Sudjianto dan Dahidi (2019, 189) Ogawa, 1989, 227)
2. *Receptionist* adalah orang yang penting bagi tamu dan hotel, bagi tamu petugas reception adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap. Bagi hotel petugas reception adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik dan membuat tamu ingin datang kembali ke hotel. (Suwithi, 2008, 123)
3. Hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara kormesil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan

makanan dan minuman, penggunaan fasilitas parabol dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian. (Sri, 1996, 8)

## **F. Metode Penelitian**

Ada berbagai jenis metode penelitian yang dapat digunakan dalam melakukan penelitian, tetapi dalam kesempatan ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif.

(Sugiyono, 2012, 29) Metode deskriptif adalah metode yang berfungsi mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Karena keadaan saat ini sedang terjadi Pandemi Corona yang mengakibatkan tempat-tempat umum melakukan pembatasan berskala besar bahkan penutupan sementara. Penulis mengalami kendala saat mengumpulkan data-data sehingga penulis tidak dapat melakukan observasi secara langsung dan melihat bagaimana pegawai resepsionis saat melayani tamu-tamu orang Jepang. Yang dapat penulis lakukan guna mengumpulkan data adalah dengan teknik menyebarkan kuesioner atau angket secara daring berupa google form kepada pegawai resepsionis Sakura Park Hotel dan wawancara dengan

narasumber melalui daring.

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data antara lain :

1. Kuesioner atau Angket

(Nurgiyantoro, 2010, 91) Kuesioner (*questionnaire*) atau angket, merupakan serangkaian (daftar) pertanyaan tertulis ditujukan kepada responden mengenai masalah-masalah tertentu, yang bertujuan untuk mendapatkan tanggapan dari peserta didik (responden) tersebut. Kuesioner yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah angket langsung yang bersifat terbuka dan tertutup, karena angket ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan alternative jawabannya, namun terdapat pula pertanyaan yang memberi kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimat sendiri.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan langsung dengan tujuan-tujuan tertentu dan menggunakan format wawancara yang terencana.

3. Studi Pustaka

Dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa data dari perpustakaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

## **G. Sistematika Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari bab I yang berisi latar belakang penelitian ini.

Bab II berisi kajian-kajian pustaka serta teori-teori yang relevan dengan penelitian ini. Bab III berisi sejarah singkat profil perusahaan tempat penelitian ini dilakukan. Bab IV berisikan hasil penelitian yang berupa jawaban atas rumusan masalah dari penelitian ini. Bab V berisikan kesimpulan dari penelitian ini.

