

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Hotel merupakan *Hospitality Industries* yang berarti industri yang sangat mengutamakan kenyamanan tamu dan keramahan staff hotelnya. Citra dan kepuasan tamu atau *guest satisfaction* sangat penting dalam industri perhotelan. Selain dari pelayanan yang baik keramahan dan kesopanan dari staff hotel merupakan tolok ukur kenyamanan sebuah hotel. Bagian Penerimaan Tamu (selanjutnya disebut dengan *Receptionist*) memegang peran penting dalam hotel, *Receptionist* merupakan ujung tombak sebuah hotel, karena citra sebuah hotel dapat dilihat dari kinerja *receptionist*nya. Oleh karena itu untuk menjadi seorang *receptionist* yang baik tidak hanya diperlukan penampilan yang baik, perilaku yang baik, dan keterampilan melayani tamu tapi juga keterampilan dalam berbagai bahasa.

Receptionist harus dapat menyapa tamu seramah mungkin dan sebisa mungkin menggunakan bahasa ibu tamunya sehingga tamu merasa nyaman dan dilayani dengan baik. *Receptionist* selain memiliki kompetensi sebagai staff kantor depan (*Front Office*) yaitu dapat mengerjakan semua tugas kantor depan, menjual kamar, menerima reservasi, menyambut tamu tiba dan lain-lain, juga diharuskan memiliki pengetahuan umum yang luas, seperti tentang objek wisata, tempat rekreasi sampai transportasi umum di daerah tempatnya bekerja.

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. Tamu hotel seringkali datang dari berbagai macam negara, oleh karena itu bagi sebuah hotel merupakan sebuah nilai pelayanan lebih apabila *receptionist* hotelnya dapat bercakap-cakap menggunakan bahasa ibu dari tamu yang datang, sehingga tamu merasa nyaman. Selain itu akan lebih mudah mengemukakan maksudnya dan meminimalisir kesalahpahaman antara tamu dengan *receptionist* (pihak hotel). Oleh karena itu selain diharuskan fasih menggunakan Bahasa Inggris, seorang *receptionist* juga wajib membekali diri dengan bahasa Internasional lain, salah satunya adalah Bahasa Jepang.

Sebagai seorang *receptionist* yang diharuskan berbicara sopan kepada tamu, menguasai Bahasa Jepang secara umum saja tidak cukup, karena Bahasa Jepang mengenal tingkat tutur bahasa/敬語 (*keigo*). Ogawa (dalam Sudjianto, 2004 : 189) mengemukakan bahwa 敬語 (*keigo*) adalah ungkapan sopan yang dipakai pembicara atau penulis dengan mempertimbangkan pihak pendengar, pembaca, atau orang yang menjadi pokok pembicaraan.

Nakao Toshio (dalam Sudjianto, 1999 : 149) menjelaskan bahwa 敬語 (*keigo*) ditentukan dengan parameter sebagai berikut :

1. Usia : tua atau muda, senior atau junior
2. Status : atasan atau bawahan
3. Jenis Kelamin : pria atau wanita (wanita lebih banyak menggunakan 敬語 (*keigo*))

4. Keakraban : orang dalam atau orang luar (terhadap orang luar
memakai 敬語 (*keigo*))
5. Gaya bahasa : bahasa sehari-hari, ceramah, perkuliahan
6. Pribadi atau umum : rapat, upacara, atau kegiatan lainnya
7. Pendidikan : berpendidikan atau tidak (yang berpendidikan lebih
banyak menggunakan 敬語 (*keigo*)).

Pada umumnya 敬語 (*keigo*) dibagi menjadi tiga kelompok. Hirai Masao dalam 神国語ハンドブック (*Shinkokugo Handobukku*) dalam Sudjianto dan Ahmad Dahidi, 2004 membagi 敬語 (*keigo*) menjadi 丁寧語 (*teineigo*), 尊敬語 (*sonkeigo*), dan 謙讓語 (*kensogo*).

尊敬語 (*Sonkeigo*) merupakan cara bertutur kata yang secara langsung menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara. (dalam Sudjianto dan Ahmad Dahidi, 2004)

謙讓語 (*Kensongo/ kenjougo*) merupakan cara bertutur kata yang menyatakan rasa hormat terhadap lawan bicara dengan cara merendahkan diri sendiri. (dalam Sudjianto dan Ahmad Dahidi, 2004)

丁寧語 (*Teineigo*) adalah cara bertutur kata dengan sopan santun yang dipakai oleh pembicara dengan saling menghormati atau menghargai perasaan masing-masing (Hirai, 1985 : 131)

Pada kenyataannya para pembelajar Bahasa Jepang seringkali kesulitan

apabila harus menggunakan 敬語 (*keigo*). Terutama mahasiswa Indonesia, karena di dalam Bahasa Indonesia tidak ada tingkat tutur bahasa, yang ada hanyalah Bahasa formal dan tidak formal. Selain itu kebanyakan mahasiswa ataupun pembelajar bahasa Jepang sudah terlanjur merasa bahwa 敬語(*keigo*) merupakan subjek yang sulit sehingga takut salah dalam menggunakannya. Padahal 敬語 (*keigo*) menjadi sangat penting apabila pembelajar berminat untuk berbisnis dengan orang Jepang, pergi ke Jepang juga menjadi staff hotel atau *receptionist* khususnya yang mengharuskan pembelajar menggunakan 敬語 (*keigo*).

Mengingat permasalahan di atas penulis bermaksud menjabarkan ragam bahasa hormat dalam Bahasa Jepang yang lazim digunakan *receptionist* untuk melayani tamu dan situasi saat ungkapan bahasa hormat itu digunakan, masalah tersebut dijadikan sebuah penelitian yang berjudul:

“Ragam Bahasa Hormat Bahasa Jepang (*Keigo*) yang Biasa Digunakan *Receptionist* Hotel”

1.2. RUMUSAN DAN BATASAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan di atas penulis mencoba merumuskan masalah penelitian dengan bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Jenis 敬語 (*keigo*) apa yang biasa digunakan oleh *receptionist*?
2. Pada situasi seperti apakah ungkapan 敬語 (*keigo*) itu digunakan?
3. Bagaimana cara pembentukan 敬語 (*keigo*) tersebut?

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah sebagai berikut

1. Penelitian ini hanya akan menganalisis jenis 敬語 (*keigo*) yang digunakan oleh *receptionist* yang terdapat dalam percakapan *receptionist* pada buku *Japanese for Hotel Staff* yang dikeluarkan oleh *JAL Academy*.
2. Penelitian ini hanya akan menganalisis situasi saat 敬語 (*keigo*) tersebut digunakan oleh *receptionist* dalam percakapan *receptionist* pada buku *Japanese for Hotel Staff* yang dikeluarkan oleh *JAL Academy*

1.3 . TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan :

1. Jenis 敬語 (*keigo*) yang biasa digunakan oleh *receptionist* menggunakan Bahasa Jepang
2. Situasi yang tepat ungkapan 敬語 (*keigo*) itu digunakan.
3. Bagaimana cara pembentukan 敬語 (*keigo*) tersebut

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi siswa diharapkan dapat membedakan jenis 敬語 (*keigo*) yang digunakan *receptionist* dengan 敬語 (*keigo*) yang biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Juga mengetahui dalam situasi seperti apa ungkapan 敬語(*keigo*) itu digunakan *receptionist*.
2. Bagi pengajar dapat mengarahkan siswanya untuk memahami lebih

mendalam tentang jenis dan ragam 敬語 (*keigo*). Lalu menjelaskan perbedaan 敬語 (*keigo*) yang digunakan sehari-hari dengan 敬語 (*keigo*) yang digunakan oleh *receptionist*. Juga menjelaskan situasi dimana ungkapan-ungkapan 敬語 (*keigo*) itu digunakan.

3. Bagi sekolah maupun akademi dapat dijadikan sebuah tolok ukur keramahan dan sopan santun dalam berkomunikasi, juga dapat dijadikan pedoman dalam uji kompetensi *receptionist* dalam Bahasa Jepang.
4. Bagi pemerhati pendidikan, dan dunia pendidikan pada umumnya diharapkan suatu saat nanti akan diadakan Uji Kompetensi *Receptionist* menggunakan Bahasa Jepang.

1.4 . DEFINISI OPERASIONAL

Untuk menghindari kesalahpahaman tentang arti kosakata yang digunakan pada judul penelitian ini, maka berikut ini akan dijelaskan definisi dari kosakata tersebut

Ragam

Ragam dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001)

1. Tingkah, laku, ulah, 2. Macam, jenis, 3. Lagu, langgam, 4. Warna, cerah, rasi, 5. Laras

Di dalam penelitian ini yang dimaksud dengan ragam adalah **macam** atau **jenis**

Bahasa Sopan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001), adalah ragam bahasa yang dipakai dalam situasi sosial yang mewajibkan norma sopan santun

Sementara itu padanannya dalam ensiklopedi kebahasaan Indonesia (Balai Pustaka 2001) *Bahasa Lemes* berarti ragam bahasa yang dipakai kepada orang yang lebih tinggi derajatnya tentang orang lain yang juga lebih tinggi derajatnya.

Di dalam penelitian ini yang dimaksud dengan bahasa sopan adalah kata-kata yang digunakan *receptionist* pada orang yang lebih tinggi derajatnya atau dalam penelitian ini yang dimaksud dengan orang yang lebih tinggi derajatnya adalah tamu.

敬語 (**Keigo**) menurut Ogawa adalah ungkapan sopan yang dipakai pembicara atau penulis dengan mempertimbangkan pihak pendengar, pembaca atau orang yang menjadi pokok pembicaraan (Sudjianto dan Dahidi, 2004:189)

Receptionist adalah “Petugas hotel yang tugas utamanya melayani tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara menyenangkan. Di samping itu, *receptionist* hotel tentu harus menjalankan tugas lain yang berhubungan dengan tugas utamanya itu, sesuai dengan *job description* yang ada”. (Sugiarto, 1996:44).

1.5. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif “Metode deskriptif adalah suatu metode yang bertujuan mendeskripsikan apa-apa yang terjadi saat ini yang didalamnya terdapat usaha deskripsi, pencatatan, analisis dan

menginterpretasikan apa-apa yang terjadi saat ini”. (Danasasmita dan Sutedi, 1993:32)

Metode ini dipilih karena dirasa paling cocok untuk memperoleh sebuah gambaran yang sistematis mengenai suatu dokumen atau buku yang berkenaan dengan tema penelitian untuk kemudian di analisis, sehingga mendapatkan jawaban untuk masalah yang telah dirumuskan.

1.6 SUMBER DATA

Dikarenakan teknik penelitian ini adalah studi pustaka, maka untuk sumber data untuk penelitian ini diambil dari buku referensi berjudul *Japanese for Hotel Staff* yang dikeluarkan oleh *JAL Academy*. Buku tersebut khusus agar pembacanya dapat memberikan pelayanan yang sempurna untuk tamu dan dapat bekerja dengan baik pada lingkungan kerja yang aktif menggunakan bahasa Jepang.

Sebelumnya *JAL Academy* yang berpengalaman dalam pelatihan untuk *Japan Airlines* telah mengembangkan “サービス日本語”(Service Japanese) Education Program, yang digunakan untuk mengajarkan *Flying Attendant* (Pramugari) asing Bahasa Jepang.

1.7 TEKNIK PENELITIAN

Data-data yang berhubungan dengan penelitian ini diperoleh dengan studi pustaka yaitu mempelajari buku-buku referensi yang menjadi acuan dalam

menganalisa data. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

A. Teknik Pengumpulan Data

Menyiapkan data yang akan di analisis sesuai dengan tujuan penelitian, juga mengumpulkan teori-teori tentang 敬語 (*keigo*) dan *Receptionist* hotel sebagai referensi untuk menganalisis data.

B. Teknik Pengolahan Data

1. Tahap Persiapan

- a. Menentukan sumber data yang akan diteliti
- b. Mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan 敬語 (*keigo*)
- c. Mengumpulkan teori-teori tentang *receptionist* hotel dan menentukan *Job Description* untuk *receptionist* yang akan dianalisis kandungan 敬語 (*keigo*) nya

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Memilih percakapan *receptionist* sesuai dengan *Job Description* yang akan di analisis
- b. Menganalisis percakapan *Japanese for Hotel staff* dan mengklasifikasi percakapan-percakapan yang ada di dalam buku tersebut. Memilih percakapan dan menitikberatkan pada percakapan yang digunakan oleh *receptionist*
- c. Mengklasifikasikan 敬語 (*keigo*) yang telah dipilih sebelumnya sesuai

dengan jenisnya

- d. Menganalisis situasi saat 敬語 (*keigo*) tersebut digunakan dan menginterpretasikannya
- e. Menganalisis pembentukan 敬語(*keigo*) sesuai dengan situasi saat 敬語(*keigo*) tersebut digunakan oleh *receptionist*.
- f. Membuat penafsiran sementara

3. Tahap Penyimpulan

Membuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mendapatkan keterangan secara rinci tentang :

- a. Jenis 敬語 (*keigo*) yang digunakan oleh *receptionist*
- b. Situasi yang tepat saat 敬語(*keigo*) tersebut digunakan
- c. Bagaimana cara pembentukan 敬語 (*keigo*) tersebut

1.8 SISTEMATIKA LAPORAN PENELITIAN

Penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Rumusan dan Batasan Masalah

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4 Definisi Operasional

1.5 Metode Penelitian

1.6 Sumber Data

1.7 Teknik Penelitian

1.8 Sistematika Laporan Penelitian

BAB II LANDASAN TEORITIS

2.1 Asal usul 敬語 (*Keigo*)

2.2 Pengertian tentang 敬語(*Keigo*)

2.3 Jenis-jenis 敬語(*Keigo*)

2.3.1 尊敬語(*Sonkeigo*)

2.3.2 謙讓語(*Kenjougo*)

2.3.3 丁寧語(*Teineigo*)

2.4 Peran 敬語(*Keigo*)

2.5 Deskripsi Pekerjaan di Hotel

2.6 *Receptionist* Hotel dengan Tugasnya

2.6.1 Persyaratan *Receptionist* Hotel

2.6.2 Fungsi *Receptionist*

2.7 Pentingnya Penguasaan 敬語 (*Keigo*) bagi
Receptionist

2.7.1 Ungkapan-ungkapan yang umum
digunakan oleh *Receptionist*

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pengertian Penelitian

3.2 Metode Penelitian

3.3 Sumber Data

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.5 Teknik Pengolahan Data

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Pembahasan Hasil Penelitian

4.1.1 *Check in*

4.1.1.1 Jenis 敬語 (*Keigo*) yang digunakan oleh *Receptionist* dalam percakapan *Check in*

4.1.1.2 Situasi Saat 敬語 (*keigo*) digunakan pada percakapan *Check in*

4.1.1.3 Pembentukan 敬語 (*keigo*) yang digunakan oleh *Receptionist* pada percakapan *Check in*

4.1.2 *Check out*

4.1.2.1 Jenis 敬語 (*Keigo*) yang digunakan oleh *Receptionist* dalam percakapan *Check out*

4.1.2.2 Situasi Saat 敬語 (*keigo*) digunakan pada percakapan *Check out*

4.1.2.3 Pembentukan 敬語 (*keigo*) yang digunakan oleh *Receptionist* pada percakapan *Check out*

BAB V KESIMPULAN`

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Jenis 敬語 (*Keigo*) yang digunakan oleh *Receptionist*

5.1.1.1 尊敬語(*Sonkeigo*)

5.1.1.2 謙讓語(*Kenjougo*)

5.1.1.3 丁寧語(*Teineigo*)

5.1.2 Situasi Saat 敬語 (*keigo*) digunakan

5.1.2.1 尊敬語 (*Sonkeigo*)

5.1.2.2 謙讓語 (*Kenjougo*)

5.1.2.3 丁寧語(*Teineigo*)

5.1.3 Pembentukan 敬語(*keigo*)

5.1.3.1 尊敬語 (*Sonkeigo*)

5.1.3.2 謙讓語 (*Kenjougo*)

5.1.3.3 丁寧語 (*Teineigo*)

5.2 Rekomendasi

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

