



PELATIHAN HOSPITALITY KEPADA SISWA LPK SINGARAJA DAN LAMPUNG SECARA DARING

Anak Agung Ayu Dian Andriyani; Gede Timika Wijaya; Made Lady Aridayani

Prodi Sastra Jepang, Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Jalan Kamboja No. 11A,
Denpasar, Bali, 80223, Indonesia

* Penulis Koresponden, denpasaragungdianjepang@unmas.ac.id
Hp.0818557516

artikel masuk: 30-Maret-2022; artikel diterima: 30-April-2022

Abstract: Job Training Institute or what is known as LPK (Indonesia Abbreviation) is a government agency, which fulfills the requirements to conduct job training. In the world of work, hospitality is very important to develop a business. In this regard, the Faculty of Foreign Languages, Mahasaraswati University, Denpasar, in collaboration with LPK Singaraja and Lampung, carries out training and teaching services from UNMAS lecturers and students to LPK Singaraja and Lampung about hospitality or better known as hospitality, in Japanese it is called omotenashi. The first training is to broaden the knowledge of LPK students and improve performance in providing services to consumers, guests and social life in Japan, with the aim of providing a sense of comfort, safety and pleasure when interacting. Due to the Covid-19 pandemic, training and teaching are carried out online by using zoom media.

Keywords: LPK Singaraja and Lampung; business; hospitality

Abstrak: Lembaga Pelatihan Kerja atau yang disebut dengan LPK adalah sebuah instansi pemerintah, yang memenuhi persyaratan untuk menyelenggarakan pelatihan kerja. Dalam dunia kerja, sebuah keramah tamahan sangatlah penting untuk mengembangkan sebuah bisnis. Berhubungan dengan hal tersebut Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar bekerjasama dengan LPK Singaraja dan Lampung untuk melaksanakan pengabdian pelatihan dan pengajaran dari Dosen dan mahasiswa UNMAS kepada LPK Singaraja dan Lampung tentang keramah tamahan atau yang lebih dikenal dengan hospitality, dalam Bahasa Jepang disebut dengan omotenashi. Tujuan pelatihan ini pertama yaitu untuk menambah wawasan siswa LPK serta meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, tamu serta kehidupan bermasyarakat di Jepang, dengan maksud memberikan rasa nyaman, aman dan senang saat berinteraksi. Adanya pandemi Covid-19 pelatihan dan pengajaran dilakukan secara online dengan memanfaatkan media zoom.

Kata kunci: LPK Singaraja dan Lampung; bisnis; hospitality

PENDAHULUAN

Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah bentuk implementasi dari Tri darma perguruan tinggi sebagai wujud bakti kepada negeri untuk menyalurkan tenaga dan pikiran kepada masyarakat serta lingkungannya. Berdasarkan hal tersebut beberapa pengabdian telah dilaksanakan diantaranya,

1. Media daring (online) solusi pembelajaran jarak jauh. Pada tahun 2021
2. Pelatihan Bahasa Inggris siswa-siswi SD di daerah tertinggal Desa Manukuku Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pada tahun 2021`
3. Pelatihan berkomunikasi lisan melalui tata bahasa Jepang bagi pemandu wisata khusus di kabupaten Bangli. Pada tahun 2021
4. Pelatihan penulisan huruf Kana bagi pemandu wisata khusus. Pada tahun 2021
5. Pembelajaran Bahasa Jepang daring pada siswa pasraman Prabha Budaya Denpasar. Pada tahun 2021.
6. Pengabdian kepada masyarakat melalui pengajaran Bahasa Jepang pada SMK. Pada tahun 2021

Jepang dikenal sebagai negara yang sangat sopan dan disiplin. Dalam kehidupannya masyarakat Jepang dikenal dengan masyarakat yang ramah. Keramahan selalu dijunjung tinggi di Jepang dan sudah melekat erat pada semua penduduknya. Omotenashi adalah sebuah bentuk pelayanan khas Jepang yang memberikan pelayanan kualitas tinggi untuk siapapun yang memerlukan. Tidak hanya dalam ranah bisnis tetapi dalam segala sendi kehidupan omotenashi atau keramahan lokal Jepang selalu dilakukan.

Seperti yang diketahui LPK merupakan sebuah lembaga yang mendidik siswanya untuk mengikuti program pelatihan kerja di Jepang. Sebagai peserta pelatihan kerja wajib menetaui dan mengedepankan hospitality atau omotenashi baik dalam pekerjaan ataupun keidupan sosial. Berdasarkan hal tersebut Program Studi Sastra Jepang Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar ingin mengadakan atau memberikan kegiatan pelatihan dan pengajaran online tentang hospitality.

Tujuan pelatihan ini adalah untuk menambah wawasan siswa LPK serta meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Agar mitra kerja maupun tamu merasa nyaman, aman dan senang. Kegiatan pengabdian ini dilakukan oleh Dosen dan Mahasiswa UNMAS Denpasar. Melalui pelatihan dan pengajaran ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan khususnya dalam hosppitality.

METODE

Penyelenggaraan pelatihan dilakukan secara daring menggunakan media zoom. Metode yang digunakan dalam pelatihan adalah metode pengajaran secara interaktif. Aplikasi Zoom adalah alat komunikasi berbasis video. Aplikasi meeting daring menjadi pilihan bagi para pelajar agar bisa tetap belajar di tengah pandemi COVID-19. Media ini merupakan satu satunya pilihan yang bisa digunakan dalam pembelajaran jarak jauh. Meskipun demikian pemilihan media ini tidak mengurangi keterlibatan dan semangat untuk mengikuti pelatihan dan pengajaran. Kelebihan aplikasi ini adalah mrmiliki kemampuan ruangan yang besar, kualitas video dan suara baik dan memberikan dukungan presentasi yang mempermudah proses belajar mengajar. Pelatihan dan pengajaran ini melibatkan 9 Dosen dan 30 Mahasiswa UNMAS Denpasar. Pelaksanaan diawali dengan pemaparan materi oleh dosen kemudian dilanjutkan denan pemapaan materi oleh mahasiswa. Pelatihan dibagi menjadi dua sesi yang pertama memfokuskan pada penyampaian materi oleh Dosen kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Sesi kedua dilanjutkan dengan pemaparan materi oleh mahasiswa serta dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Akhir dari pemaparan para narasumber dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Target akhir dari pengabdian ini yaitu mahasiswa mampu memahami dan menerapkan dengan baik hospitality dalam ranah kerja maupun keidupan sosial di Jepang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini membutuhkan waktu secara menyeluruh sekitar 6 bulan atau kurang lebih satu semester. Kegiatan pengabdian ini dimulai pada tanggal 9 Oktober 2021 yang awali dengan pembukaan oleh Bapak Dekan UNMAS Denpasar serta sambutan dari ketua LPK Singaraja dan Lampung yang di lakukan secara daring melalui media ZOOM.



Gambar 1



Gambar 2

Gambar (1) adalah kegiatan pembukaan sekaligus sambutan dari bapak dekan UNMAS Denpasar dan gambar (2) adalah sambutan dari ketua LPK Singaraja dan Lampung.

Mengingat siswa LPK dididik serta dibimbing guna mengikuti program magang di Jepang maka kegiatan pengabdian dengan bentuk kegiatan pelatihan dan pengajaran kepada para siswa LPK Singaraja dan Lampung oleh para Dosen pada program studi Sastra Jepang Fakultas Bahasa Asing Denpasar dengan mengajak para mahasiswa untuk berbagi pengetahuan serta pengalaman untuk memberikan pengabdian berupa hospitality atau dalam Bahasa Jepang disebut dengan *omotenashi*. *Hospitality* atau *omotenashi* dalam Bahasa Indonesia memiliki makna pelayanan atau sikap keramah tamahan baik dalam kehidupan sosial maupun dalam dunia bisnis. Pengaplikasian hospitality sering sekali ditemukan dalam bisnis hotel seperti, personalisasi, sambutan hangat, hubungan khusus, langsung dari hati dan kenyamanan.

Menjadi peserta magang yang akan di tempatkan di salah satu perusahaan di Jepang tentu saja wajib mengedepankan pelayanan serta sikap keraham tamahan. Salah satu bentuk pelayanan atau sering disebut dengan *hospitality* atau *omotenashi* tidak saja dalam interaksi dalam pekerjaan melainkan, sikap keramah tamahan sangat penting dalam kehidupan sosial di Jepang.



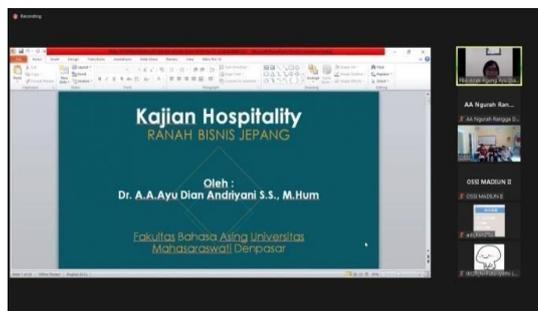
Gambar 3



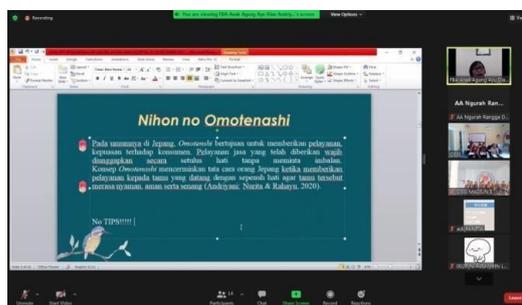
Gambar 4

Kegiatan pengabdian berdasarkan dokumentasi Gambar (3) dan (4) adalah kegiatan pelatihan pengajaran tentang hospitality secara daring. Dosen dan mahasiswa pengajar memanfaatkan PPT sebagai media ajar dalam memberikan penjelasan materi yang disampaikan Selain materi yang di sampaikan menggunakan PPT Dosen pengajar juga meminta kepada para siswa LPK untuk mempraktekkan sikap hospitality yaitu dengan contoh yang paling mudah seperti sikap ojigi dan selalu ucapan salam kepada lawan bicara. Selain pengajar yang sangat serius dalam

memberikan materi, siswa LPK juga sangat antusias dalam mengikuti pembelajaran dan rajin bertanya saat kurang paham dan merasa kebingungan yang terlihat pada dokumentasi gambar (4).

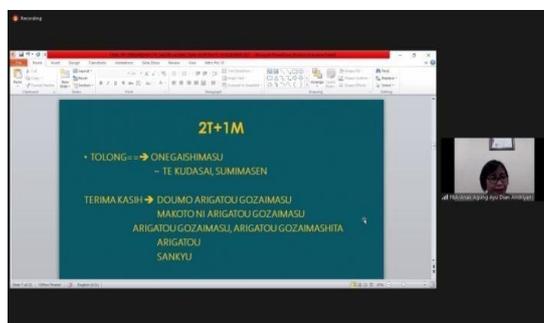


Gambar 5

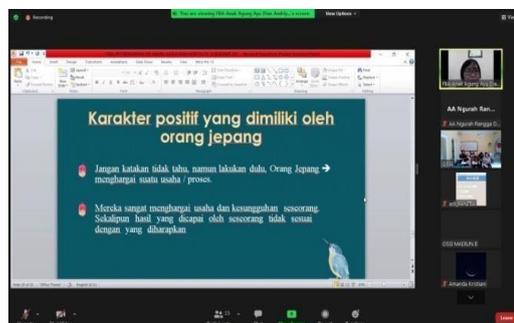


Gambar 6

Pada gambar (5) dan (6) menjelaskan pengertian dari hospitality dalam dunia bisnis. *Hospitality* yaitu didefinisikan sebagai kata friendly yang artinya ramah, murah hati dan dermawan. *Hospitality* juga bisa diartikan memberikan pelayanan kepada tamu atau konsumen dengan rasa tulus ikhlas. *Hospitality* dalam bahasa Jepang di sebut dengan *omotenashi*. *Omotenashi* adalah kosakata bahasa Jepang yang merujuk pada keramahtamahan. *Omotenashi* juga memiliki arti melayani tamu dengan sepenuh hati. Keramahan pelayanan di Jepang sangat berbeda dengan negara lain. Di Jepang keramahan dalam melayani dilakukan dengan sepenuh hati, tanpa mengharapkan imbalan apa pun. Orang Jepang dalam memberikan pelayanan dan bantuan selalu dilakukan murni dari dalam hati. Semuanya itu dilakukan dengan tujuan pelanggan atau orang asing yang memerlukan bantuan merasa nyaman dan benar-benar terbantu.



Gambar 7



Gambar 8

Selanjutnya pada dokumentasi gambar (7) dan (8) menjelaskan tentang bagaimana cara membangun jiwa hospitality. Dalam membangun jiwa hospitality maka di perlukan 5S+2T+1M. Apa itu 5S+2T+1M ?

5S adalah lima hal yang diperlukan dalam membangun jiwa hospitality yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun. Selain 5S, ada 2T yang diperlukan untuk membangun jiwa hospitality yaitu “tolong” dan “terimakasih”. Yang di maksudkan membangun jiwa hospitality dengan kedua kata ini adalah membiasakan diri untuk mengucapkan kata “tolong” ketika kita meminta bantuan dan mengucapkan kata “terimakasih” ketika kita menerima bantuan maupun menerima kesempatan yang sudah diberikan oleh mitra bisnis kita. Berikut adalah ungkapan yang dapat dipakai untuk meminta tolong dan ungkapan terimakasih didalam bahasa Jepang. Beberapa contoh ungkapan meminta tolong dalam bahasa Jepang:

1. ~ onegaishimasu
2. ~ te kudasai
3. ~ te itadakemasenka
4. DII

Beberapa contoh ungkapan terima kasih dalam bahasa Jepang:

1. Arigatou gozaimasu
2. Doumo arigatou gozaimasu
3. Makotoni arigatou gozaimasu

Selanjutnya yang terakhir yaitu IM. Yang dimaksud dengan IM disini adalah kata “maaf”. Kata “maaf” sangat lah penting di ucapkan ketika kita melakukan kesalahan, terlambat mengangkat telepon atau disaat ada hal-hal yang dianggap kurang berkenan di hati orang lain. Akan tetapi kebiasaan orang Jepang adalah selalu mengatakan kata “maaf” meskipun dia tidak melakukan kesalahan. Seperti itulah contoh jiwa hospitality yang sudah dibangun dalam diri orang Jepang dan tentunya sudah di latih dari usia dini. Berikut beberapa contoh ungkapan minta maaf dalam bahasa Jepang:

1. Sumimasen
2. Moushiwake gozaimasen
3. Gomennasai
4. Osoreirimasuga~



Gambar 9

Pada dokumentasi gambar (9) merupakan kegiatan akhir dari pembelajaran yaitu Dosen pengajar menguji para siswa LPK sejauh mana sudah memahami pelajaran hospitality yang di berikan dengan cara menunjuk satu per satu dari siswa LPK baik memberikan contoh dalam hospitality maupun menjawab pertanyaan dari Dosen pengajar. Dilihat dari respon yang sudah didapatkan sebagian besar para siswa LPK sudah bisa menyimak dengan baik sehingga bisa mengerti dan memahami materi yang sudah dijelaskan. Sehingga dengan adanya pengabdian ini siswa bisa menerapkan sikap hospitality di dalam perusahaan atau kehidupan sosial di Jepang.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian dalam bentuk pelatihan dan pengajaran kajian hospitality bagi para siswa LPK di Singaraja dan Lampung bertujuan untuk meningkatkan kemampuan siswa dalam memahami sikap keramah tamahan atau hospitality dalam dunia kerja. Selain itu juga para siswa

yang akan mengikuti program magang ke Jepang agar mampu meningkatkan pelayanan yang baik kepada konsumen. Pelayanan yang dimaksud adalah mampu menjaga sikap serta berkomunikasi dengan baik saat berada di lingkungan perusahaan maupun kehidupan bermasyarakat di Jepang. Dengan memahami kajian hospitality ini secara tidak langsung siswa juga bisa membawa nama baik dari Negara asal sehingga bisa meningkatkan citra dari negara asal. Selebihnya Bali sebagai tempat wisata yang sudah terkenal di mancanegara agar selalu bisa memiliki serta meningkatkan kesan yang baik bagi orang luar negeri khususnya Jepang.

DAFTAR RUJUKAN

- pewarta-indonesia.com. *Kelebihan dan kekurangan aplikasi zoom*. 15 Agustus 2021. 14.00 [diakses pada 7 Februari 2022]. Diakses dari <https://pewarta-indonesia.com/2021/08/kelebihan-dan-kekurangan-menggunakan-aplikasi-zoom-cloud-meeting/>
- panasonic.com. *OMOTENASHI: Pelayanan Sepenuh Hati – Sebuah Esensi pada Jamuan di Rumah*. 15.00 [diakses pada 7 Februari 2021]. Diakses dari <https://www.panasonic.com/id/consumer/aspire/005/omotenashi.html#:~:text=Omotenashi%20adalah%20kosakata%20bahasa%20Jepang,yang%20berarti%20%E2%80%9Ctidak%20ada%E2%80%9D.&text=Konsep%20Omotenashi>
- we-xpats.com. *Omotenashi: Keramahan dalam Segala Segi Kehidupan Masyarakat Jepang*. 12 November 2020. 16.00 [diakses pada 7 Februari 2021]. Diakses dari <https://we-xpats.com/id/guide/as/jp/detail/4315/>
- Dewi, Ni Made Andry Anita. *KESANTUNAN BERBAHASA JEPANG OLEH STAF GRO DI BIRO PERJALANAN WISATA DI BALI*. Linguistik: Buletin Ilmiah Program Magister Linguistik Universitas Udayana, [SI], v. 21, sep. 2014. ISSN 2656-6419. Tersedia di: < <https://ojs.unud.ac.id/index.php/linguistika/article/view/21883> >. Tanggal diakses: 12 Desember 2021.
- Nurita, Wayan dan Ni Wayan Meidariani. Maret 2020. *Bahasa Jepang Perhotelan Effective Japanese For Hotel Staff*. Badung, Bali: NILACAKRA – anggota IKAPI
- Lutfi, A. M., Arianto, A., Arnyanty, H. S., Indriyani, R., Hidayatullah, F., Tari, Y., ... & Effendy, S. N. R. A. (2020). *Media Daring (Online) Solusi Pembelajaran Jarak Jauh*. IAIN Parepare Nusantara Press
- Meidariani, N. W., Ngailo, E., & Wiryawan, I. W. G. (2021, December). PELATIHAN BAHASA INGGRIS SISWA-SISWI SD DI DAERAH TERTINGGAL DESA MANUKUKU PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR. In *PROSIDING SEMINAR REGIONAL Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021* (pp. 821-826).
- Andriyani, A. A. A. D., Rahayu, E. T., Hartati, H., & Santika, I. D. A. D. M. (2021). Pelatihan Berkomunikasi Lisan Melalui Tata Bahasa Jepang bagi Pemandu Wisata Khusus di Kabupaten Bangli. *JPKMI (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia)*, 2(4), 330-339.
- Andriyani, A. A. A. D., & Wijaya, G. T. (2021). PELATIHAN PENULISAN HURUF KANA BAGI PEMANDU WISATA KHUSUS. In *PROSIDING SEMINAR*

- NASIONAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT FAKULTAS BAHASA ASING UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR (SENADIBA) 2021 (Vol. 1, No. 1, pp. 104-110).
- Permana, I. W. S. A., & Parameswara, I. P. G. (2021). Pembelajaran Bahasa Jepang Daring Pada Siswa Pasraman Prabha Budaya Denpasar. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, 3(3), 33-41.
- Sundayra, L., & Nurita, W. (2021). PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT MELALUI PENGAJARAN BAHASA JEPANG KEPADA SISWA SMK. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT FAKULTAS BAHASA ASING UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR (SENADIBA) 2021* (Vol. 1, No. 1, pp. 183-190).
- Ariffin, AAM, & Maghzi, A. (2012). Sebuah studi pendahuluan pada harapan pelanggan perhotelan hotel: Pengaruh faktor pribadi dan hotel. *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan*, 31 (1), 191-198.
- Roza, I. (2012). " Ojigi" sebagai Alat Komunikasi. *Komposisi: Jurnal Pendidikan Bahasa, Sastra, dan Seni*, 13(1).
- Januario, R. (2019). *KEHIDUPAN SOSIAL KEAGAMAAN BENGKULU MASA PENDUDUKAN JEPANG TAHUN 1942-1945* (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU).
- Jamil, A. S., & Destiarni, R. P. (2021). PERAN PROGRAM MAGANG JEPANG BAGI PETANI MUDA DALAM MEREGENERASI PETANI INDONESIA THE ROLE OF THE JAPANESE INTERNSHIP PROGRAM FOR YOUNG FARMERS IN REGENERATING INDONESIAN FARMERS. *Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*. Juli, 7(2), 1407-1416.