



Lokatara Saraswati: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 1, No. 2, 2023, hlm.55--69

ISSN 2829-7431 (online)

PELATIHAN BAHASA JEPANG PERHOTELAN BAGI PENGELOLA DAN PEKERJA AKOMODASI DI DESA JATILUWIH

Wayan Nurita^{1*}, I Wayan Wahyu Cipta Widiastika^{2*}

^{1,2}.Program Studi Sastra Jepang, Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati Denpasar,
Jalan Kamboja No 11A, Denpasar, Bali, 80223, Indonesia

*Penulis koresponden, e-mail: nuritabaliwayan@unmas.ac.id, wahyucipta1993@gmail.com
081338631978, 085829637993

artikel masuk: 12-09-2023; artikel diterima: 13-11-2023

Abstract: The aim of community service in Jatiluwih village is to increase the human resources of accommodation managers and workers in Jatiluwih village so that they can later serve Japanese tourists, especially in the field of Japanese hospitality. The scope of service includes special Japanese language training in hospitality services so that workers at the inn or villa there have good and correct Japanese language skills. The method used in hotel Japanese language training uses non-formal education methods in the form of courses by providing teaching materials, discussing together, practicing with classmates, and ultimately applied in services to Japanese tourists staying at accommodations/villas in Jatiluwih village. After holding training for four meetings, the participants stated that they understand and have the ability to speak Japanese specifically to serve Japanese tourists in the hospitality sector including: service when tourists check in, explanation of room facilities, service when storing luggage, and service when tourists check out. . This is shown by the results of the practice they carried out after an evaluation was held at the end of the training. By looking at the abilities of the training participants during the final evaluation, it can be concluded that Japanese language training specifically for hotels is indeed beneficial for accommodation managers and their workers to improve the quality of human resources in order to provide perfect service to Japanese tourists visiting and staying in Jatiluwih village. The skills acquired after training are also very useful for further services so that in the end they have a good impact on Japanese tourists and the residents of Jatiluwih village itself.

Keywords: *training; Japanese language; hospitality; jatiluwih*

Abstrak: Tujuan pengabdian kepada masyarakat di desa Jatiluwih adalah untuk peningkatan sumber daya manusia para pengelola akomodasi dan pekerja di desa Jatiluwih sehingga mereka nantinya bisa melayani wisatawan Jepang khususnya dalam bidang bahasa Jepang perhotelan. Ruang lingkup pengabdian mencakup pelatihan bahasa Jepang khusus dalam pelayanan bidang perhotelan sehingga pekerja di penginapan atau villa yang ada di sana memiliki kemampuan berbahasa Jepang yang baik dan benar. Metode yang digunakan dalam pelatihan bahasa Jepang perhotelan ini menggunakan metode pendidikan nonformal dalam bentuk kursus dengan memberikan materi ajar, membahas bersama, mempraktekkan dengan teman sekelas, dan pada akhirnya diaplikasikan dalam pelayanan terhadap wisatawan Jepang yang menginap di penginapan/villa di desa Jatiluwih. Setelah mengadakan pelatihan selama empat kali pertemuan, para peserta menyatakan memahami dan memiliki kemampuan berbicara bahasa Jepang khusus untuk melayani wisatawan Jepang dalam bidang perhotelan meliputi: pelayanan saat wisatawan check in, penjelasan fasilitas kamar, pelayanan saat menyimpan barang, dan pelayanan saat wisatawan akan check out. Hal ini ditunjukkan dengan hasil praktek yang mereka lakukan setelah diadakan evaluasi pada akhir pelatihan. Dengan melihat kemampuan para peserta pelatihan saat diadakannya evaluasi akhir, dapat disimpulkan bahwa pelatihan bahasa Jepang khusus perhotelan

memang bermnafaat bagi pengelola akomodasi maupun para pekerjanya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam rangka memberikan pelayanan yang sempurna bagi wisatawan Jepang yang berkunjung dan menginap di desa Jatiluwih. Keterampilan yang dimiliki setelah pelatihan juga sangat berguna untuk pelayanan selanjutnya sehingga pada akhirnya membawa dampak baik bagi wisatawan Jepang dan warga desa Jatiluwih itu sendiri.

Kata kunci: *pelatihan; bahasa jepang; perhotelan; jatiluih*

PENDAHULUAN

Desa Jatiluwih terletak di kecamatan Penebel, Kabupaten Tabanan, provinsi Bali, Indonesia yang merupakan desa wisata, dengan panorama yang indah disertai dengan sawah berundak. Sawah berundak di desa Jatiluwih menempati posisi penting dalam daftar tempat liburan di pulau Dewata Bali, tempat ini diagendakan dan direkomendasikan sebagai objek wisata wajib untuk dikunjungi saat anda memilih paket tour di Bali. Bahkan badan dunia UNESCO mengakuinya sebagai warisan budaya dunia. Hal inilah yang menyebabkan desa Jatiluih sebagai salah satu daerah tujuan wisata paling menarik dan paling banyak dikunjungi wisatawan baik domestik maupun manca negara.

Diawal pandemi Covid-19, jumlah kunjungan wisman ke daerah tujuan wisata Jatiluih hanya berkisar 5 sampai 10 orang per hari. Dengan adanya kebijakan pemerintah yang mempermudah calon perjalanan wisata, kemudian meningkat menjadi 50 orang per hari. Namun, setelah open border yang dilakukan oleh pemerintah, jumlah kunjungan sampai awal tahun 2013 mencapai 500 pengunjung per hari. Itu didominasi wisatawan mancanegara dari Eropa, Perancis, India, Amerika, dan Singapore,” sebutnya serius.(<https://bali-travelnews.com/jatiluwih-festival-masuk-coe-2023-bali/>, diakses, 24 Juni 2023).

Melihat pertumbuhan kunjungan wisatawan khususnya wisatawan manca Negara termasuk wisatawan Jepang di dalamnya, untuk memberikan pelayanan kepada mereka maka salah satu hal yang perlu ditingkatkan adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia dimaksud salah satunya adalah kemampuan berbahasa Jepang untuk melayani wisatawan Jepang saat berkunjung dan menginap menggunakan fasilitas penginapan (hotel atau villa) yang ada di desa Jatiluih.

Salah satu upaya untuk membantu para pemilik akomodasi (penginapan/villa) atau para karyawan yang bekerja dalam bidang akomodasi tersebut adalah dengan memberikan pelatihan gratis kepada mereka tentang pengenalan budaya Jepang dan bahasa Jepang perhotelan. Tujuan pelatihan bahasa Jepang perhotelan untuk menambah kemampuan berbahasa Jepang sehingga dapat meningkatkan hospitality para pengelola akomodasi dan

pekerja dalam melayani wisatawan Jepang. Pengetahuan yang diperoleh melalui pelatihan tidak akan dapat meningkatkan sumber daya manusia pengelola akomodasi dan karyawannya.

Kajian literatur terdahulu (*state of the art*) sebagai dasar pernyataan kebaruan ilmiah dari artikel ini dapat diuraikan sebagai berikut di bawah ini.

Artikel yang ditulis oleh Desy Paradina, Ni Made Eka Mahadewi, dan Luh Yusni Wiarti yang dimuat pada Jurnal TULIP: Tulisan Ilmiah Pariwisata Volume. 4, No.1 Juni 2021 dengan judul “Strategi Pemasaran Daya Tarik Wisata Jatiluwih, Tabanan, Bali pada Era New Normal” memuat tentang cara cara menentukan strategi pemasaran yang tepat bagi daya tarik wisata Jatiluwih khususnya pada era new normal sehingga kedatangan wisatawan meningkat. Pada artikel pengabdian ini merupakan antisipasi atas kedatangan wisatawan khususnya wisatawan Jepang dalam memberikan pelayanan dengan bahasa Jepang yang sesuai dengan kaidah perhotelan saat mereka menggunakan akomodasi selama berwisata di Jatiluwih.

Melihat kajian literatur terdahulu (*state of the art*) yang telah diuraikan di atas sebagai dasar pernyataan kebaruan ilmiah dari artikel ini maka dapat dikatakan bahwa artikel pengabdian ini memiliki sudut pandang berbeda dalam hal peningkatan sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan Jepang khususnya yang berkunjung ke desa Jatiluwih.

Berdasarkan hasil observasi awal ditemukan bahwa para pengelola akomodasi dan pekerja di desa Jatiluwih hanya beberapa orang saja yang mengetahui bahasa Jepang dasar, itupun mereka bisa karena mendengar langsung dari wisatawan yang datang dan sekedar membaca buku bahasa Jepang umum sehingga bahasa yang mereka ketahui bukanlah bahasa Jepang untuk pelayanan. Melihat kenyataan ini maka pengabdian kepada masyarakat kali ini difokuskan kepada para pengelola akomodasi dan karyawan mereka untuk memberikan pelatihan bahasa Jepang dalam bidang pelayanan perhotelan sehingga pada akhirnya dapat melayani wisatawan Jepang saat kedatangan ke penginapan/villa, selama mereka menginap, sampai saat mereka check out meninggalkan penginapan.

METODE

Metode penelitian ini adalah metode campuran kuantitatif dan kualitatif dengan teknik analisis deskriptif sesuai pendapat Irawan (2006: 18). Alat dan teknik pengumpulan

data adalah pedoman studi dokumentasi, pelatihan, *focus group discussion* (FGD) serta tanya jawab terhadap para peserta pelatihan.

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini merupakan serangkaian proses kegiatan yang sudah terstruktur dan ditata secara sistematis sebagai berikut.

1. Tahap Persiapan yang terdiri dari:

- a. Penetapan daerah sasaran sesuai dengan data dari hasil observasi dan wawancara dengan perangkat desa Jatiluwih pada saat observasi.
- b. Menggali informasi kebutuhan pelatihan berdasarkan permintaan pengelola wisata Jatiluwih berupa pelatihan bahasa Jepang yang sangat dibutuhkan sebagai antisipasi kedatangan wisatawan Jepang.
- c. Penetapan materi dan peserta pelatihan sesuai dengan kebutuhan yang bersumber dari beberapa literatur berkaitan dengan bahasa Jepang perhotelan dan restoran.
- d. Penyiapan materi dan alat peraga sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai yaitu mampu melayani wisatawan Jepang yang akan menggunakan akomodasi di obyek wisata Jatiluwih.

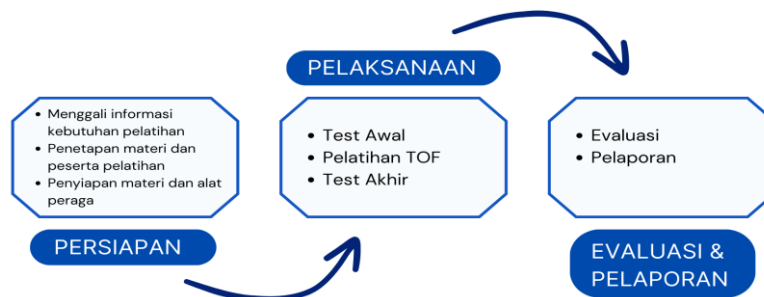
2. Tahap Pelaksanaan yang terdiri dari:

- a. Tes awal peserta (pre-test) berkaitan dengan kemampuan bahasa Jepang.
- b. Pelatihan bahasa Jepang bidang perhotelan sesuai jadwal dan materi.
- c. Evaluasi akhir dengan mengecek kemampuan peserta dalam menguasai materi yang telah diberikan baik dalam teori maupun praktek.

3. Evaluasi dan pelaporan serta luaran yang meliputi:

- a. Evaluasi keberhasilan pengabdian dilihat ketika para peserta bisa melayani wisatawan Jepang sesuai kaidah bahasa Jepang perhotelan.
- b. Pelaporan kepada institusi dalam bentuk laporan pengabdian sesuai tenggang waktu beserta dana yang didapat dalam bentuk laporan pertanggungjawaban pengabdian.
- c. Luaran yang diwajibkan berupa artikel di jurnal pengabdian, video reportase, dan luaran dalam bentuk berita di salah satu media masa cetak maupun elektronik.

Bagan metode pelaksanaan pengabdian di desa Jatiluwih ini dapat digambarkan pada bagan 1.1 berikut di bawah ini.



Bagan 1.1 Alur pengabdian kepada masyarakat di desa Jatiluwih, Penebel-Tabanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akomodasi yang ada di desa Jatiluwih berupa penginapan menurut hasil wawancara dengan perangkat pengelola obyek wisata di sana berjumlah antara 20 sampai 28 buah baik berupa penginapan sederhana maupun yang telah bertaraf melati. Berkenaan dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada wisatawan Jepang saat menggunakan fasilitas akomodasi untuk para peserta pelatihan diberikan materi ajar berupa kosa kata dan beberapa ungkapan yang berkenaan dengan bahasa Jepang perhotelan. Setelah para peserta menguasai kosa kata dan ungkapan dilanjutkan dengan belajar percakapan dan ptaktek sebagai wisatawan Jepang dan staff akomodasi. Beberapa materi yang diajarkan saat pelatihan dapat dilihat sebagai berikut di bawah ini.

3.1 Kosa Kata dan Ungkapan dalam Melayani Wisatawan Jepang Selama Menginap di Desa Jatiluwih.

3.1.1 Beberapa ungkapan yang digunakan dalam melayani wisatawan di kantor depan yaitu:

1. *Irasshaimase.*
Selamat datang.
2. *Douzo goyukkuri osugoshi kudasai.*
Selamat menikmati tinggal (di hotel) kami.
3. *O Ki wo tsukete itterasshaimase.*
Ucapan ketika wisatawan pergi sesaat keluar hotel dan akan kembali lagi.
4. *Douzo goyukkuri omeshi agari kudasai.*
Selamat menikmati hidangannya.
5. *Mata no okoshi wo omachi shite orimasu.*
Kami tunggu kedatangannya lagi untuk menginap.
6. *Goriyou arigatou gozaimashita.*
Terima kasih telah menggunakan fasilitas hotel.

7. *O ki wo tsukete okaeri kudasai.*
Selamat jalan. (Ketika wisatawan pulang ke negaranya)
8. *Odenwa arigatou gozaimashita.*
Terima kasih telah menelepon.
9. *Goyoyaku arigatou gozaimashita.*
Terima kasih telah memesan (kamar).
10. *Shitsurei itashimasu*
Permisi (ketika mengakhiri pembicaraan di telepon dan menutup gagang telepon).
11. *Mou ichido onegai itashimasu.*
Mohon diulang sekali lagi
12. *Shoushou omachi itadakemasu ka.*
Mohon tunggu sebentar.

Situasi kelas saat memberikan pelatihan dengan materi beberapa kosa kata dan ungkapan berkenaan dengan pelayanan terhadap wisatawan Jepang dapat dilihat pada gambar 1.1 dan 1.2 di bawah ini.



**Gambar 1.1: Situasi pelatihan pengenalan kosa kata bahasa Jepang Perhotelan.
Sumber: Dokumen Pribadi (Juni 2023)**



**Gambar 1.2: Situasi pelatihan pengucapan ungkapan bahasa Jepang Perhotelan.
Sumber: Dokumen Pribadi (Juni 2023).**

Pelayanan pemesanan kamar menggunakan beberapa kosa kata dan ungkapan bahasa Jepang sebagai berikut di bawah ini.

3.1.2 Beberapa ungkapan bahasa Jepang yang digunakan dalam pelayanan terhadap wisatawan Jepang saat melayani pemesanan kamar yaitu:

1. *Odenwa arigatou gozaimasu.*
Terima kasih telah menelpon.
2. *Okyakusama no onamae wo itadakemasu ka.*
Bisakah kami tahu nama tuan/nyonya?
3. *Itsu kara no goshukuhaku de gozaimasu ka.*
Kapan mulai menginap?
4. *110 doru ni zeikin to saabisuryou ga kasan saremasu.*
Harganya 110 Dollar Amerika ditambah pajak dan pelayanan.
5. *Gokakunin itashimasu.*
Akan dicek.
6. *Omatase itashimashita.*
Maaf telah menunggu.
7. *Goyoyaku wo iresasete itadakimasu.*
Kami akan melakukan pemesanan (kamar).
8. *Oshiharai houhou wa dono you ni nasaimasu ka.*
Bagaimana cara pembayarannya?
9. *Goyoyaku no naiyou wo kurisasete itadakimasu.*
Saya akan mengulang jenis pemesanannya.
10. *Goyoyaku arigatou gozaimasu.*
Terima kasih sudah melakukan pemesanan (kamar).
11. *Hoka ni goyou wa gozaimasen ka*
Apakah ada hal lain yang bisa kami bantu?

3.1.3 Berkenaan dengan pelayanan terhadap wisatawan Jepang khususnya untuk menangani kedatangan (*check in*) ada beberapa ungkapan yang wajib dikatakan kepada wisatawan disertai penekanan suara pada cetak tebal. Beberapa ungkapan tersebut yaitu:

1. ***Onamae*** wo onegai itashimasu.
Mohon nama anda.
2. ***Kochira ni sain*** wo onegai itashimasu.
Mohon tandatangan di sebelah sini.
3. ***Oheya no kagi*** de gozaimasu.
Ini kunci kamar nya.
4. ***Goyoyaku no okyakusama*** de gozaimasu ne.
Tamu yang telah memesan kamar ya.
5. ***Tanaka sama*** de gozaimasu ne.
Tuan Tanaka ya.

6. ***Sugu omachi itashimasu.***
Segera akan dibawakan.
7. ***Oheya no setsubi wo annai itashimasu.***
Silahkan lihat perlengkapan kamar.
8. ***Beru sutaffu ni owatashi kudasai.***
Silahkan berikan ke bell staff.
9. ***Kochira ni gokinnyuu itadakemasu ka.***
Mohon diisi formulir di bagian ini.
10. ***Shoushou omachi itadakemasu ka***
Mohon tunggu sebentar.
11. ***Uketsuke ni gorenraku kudasai.***
Silahkan hubungi bagian kantor depan.
12. ***Douzo goyukkuri osugoshi kudasai.***
Silahkan menikmati fasilitas (menginap).

3.2 Percakapan Bahasa Jepang Perhotelan untuk Melayani Wisatawan Jepang Saat Kedatangan (*Check in*) dan Kepergian (*Check Out*).

Wisatawan Jepang yang datang ke obyek wisata Jatiluwih apabila mereka ingin menginap maka perlu diberikan pelayanan dalam bahasa Jepang khusus perhotelan baik saat mereka datang, selama mereka tinggal, sampai mereka meninggalkan akomodasi (penginapan atau hotel). Pada bagian ini akan diuraikan materi ajar berkaitan dengan pelayanan saat check in sampai dengan check out sebagai berikut.

3.2.1 Model Percakapan Saat Melayani Wisatawan Jepang *Check in* yang

Telah Melakukan Pemesanan Kamar.

Uketsuke gakari : *Irasshaimase. Goyoyaku no okyakusama de gozaimasu ka.*

Staff KD : Selamat datang. Apakah sudah ada reservasi sebelumnya?

Okyakusama : Hai.

Tamu : Ya.

Uketsuke gakari : *Osore irimasu. Onamae wo onegai itashimasu.*

Staff KD : Maaf. Mohon diberitahu namanya.

Okyakusama : *Sano Akiko desu*

Tamu : Nama saya Sano Akiko.

Uketsuke gakari : *Arigatou gozaimasu. Sugu oshirabe itashimasu. Shoushou omachi kudasai.*

Staff KD : Terima kasih. Saya akan segera mengecek.
Mohon tunggu sebentar.

Uketsuke gakari : *Sano sama, Omatase itashimashita. Honjitsu kara sanpaku de gozaimasu ne*

Staff KD : Miss Sano, maaf telah menunggu. Dari hari ini menginap tiga malam ya.

<i>Okyakusama</i>	: <i>Hai, sou desu.</i>
Tamu	: Ya, benar.
<i>Uketsuke gakari</i>	: <i>Osore irimasu. Pasupooto wo onegai itashimasu.</i>
Staff KD	: Permissi. Mohon paspornya (diberikan).
<i>Okyakusama</i>	: <i>Hai. (pasupooto wo miseru)</i>
Tamu	: Baik lah. (Wisatawan memperlihatkan paspornya).
<i>Uketsuke gakari</i>	: <i>Sore dewa, Sano sama, kochira ni onamae, gojuusho, odenwa bango, pasupooto bangou, oshiharai houhou wo gokinyuu itadakemasu ka.</i>
Staff KD	: Kalau begitu, Miss Sano. Mohon diisi (formulir registrasi) ini yaitu: nama, alamat, nomor telepon, nomor paspor, dan cara pembayaran.
<i>Okyakusama</i>	: <i>Hai. (youshi ni kinyuu suru)</i>
Tamu	: Baiklah. (Wisatawan mengisi formulir).
<i>Uketsuke gakari</i>	: <i>Arigatou gozaimasu. Sano sama. Oheya wa 8 kai no shinguru de gozaimasu. Goippaku 110 doru ni zeikin to saabisuryou ga kasan saremasu.</i>
Staff KD	: Terima kasih. Miss Sano. Kamarnya <i>single</i> dan berada di lantai 8. Harga kamarnya semalam 110 Dollar Amerika ditambah pajak dan pelayanan.
<i>Okyakusama</i>	: <i>Wakarimashita. Shiharai wa chekku auto no toku de ii desu ka.</i>
Tamu	: Saya mengerti. Pembayarannya saat <i>chek out</i> ya?
<i>Uketsuke gakari</i>	: <i>Hai, kekkou de gozaimasu. Sore dewa, kochira ga, oheya no kagi to gochoushokuken. Gochuushoku wa robii no mashita ni arimasu koochii shoppu de, asa roku jihan kara hachijikan made de gozaimasu.</i>
Staff KD	: Ya, tidak masalah. Kalau begitu, ini tiket makan pagi dan kunci kamarnya. Untuk makan paginya mulai jam 6 sampai jam 8 tempatnya di <i>caffeshop</i> tepat di bawah <i>lobby</i> .
<i>Okyakusama</i>	: <i>Hai, arigatou.</i>
Tamu	: Baiklah, terima kasih.
<i>Uketsuke gakari</i>	: <i>Sore dewa, sano sama, tadaima yori, berubooi ga oheya made goannai itashimasu. Gotaizaichuu nani ka gozaimashitara, itsudemo, uketsuke ni renraku kudasai. Douzo, goyukkuri osugoshi kudasai.</i>
Staff KD	: Kalau begitu, Miss Sano, saat ini anda akan diantar sampai ke kamar oleh bellboy. Selama anda menginap kalau ada apa apa, kapanpun, bisa menghubungi kantor depan (reception). Selamat menikmati tinggal bersama kami.
<i>Okyakusama</i>	: <i>Arigatou gozaimasu.</i>
Tamu	: Terima kasih

3.2.2 Model Percakapan Pelayanan Kepada Wisatawan Jepang yang Tidak Melakukan Pemesanan Kamar Sebelumnya

<i>Uketsuke gakari</i>	: <i>Konnichi wa. Irasshaimase.</i>
Staff KD	: Selamat siang. Selamat datang.
<i>Okyakusama</i>	: <i>Sumimasen, ni haku gurai tomaritain desu ga, heya aitemasu ka.</i>

- Tamu : Maaf, saya ingin menginap kira kira dua malam, ada kamar kosong kah?
- Uketsuke gakari* : *Goyoyaku no okyakusama de irasshaimasu ka*
- Staff KD : Apakah sudah ada reservasi sebelumnya?
- Okyakusama* : *Iie, yoyaku shite inain desu*
- Staff KD : Tidak, saya tidak melakukan reservasi.
- Uketsuke gakari* : *Hai, kashikomarimashita. Oheya no taipi wa shinguru mata wa daburu ga gozaimasu. Dochira ga yoroshii deshou ka.*
- Staff KD : Ya, baiklah. Type kamarnya ada single atau double. Yang mana anda mau?
- Okyakusama* : *shinguru de ii desu.*
- Tamu : Saya mau yang single
- Uketsuke gakari* : *Hai, kashikomarimashita. Oheya no gokakunin wo itashimasu node, shoushou omachi kudasai*
- Staff KD : Ya, baiklah. Saya akan mengecek keberadaan kamar, mohon tunggu sebentar.
- Okyakusama* : *Hitoban ikura desu ka.*
- Tamu : Satu malam berapa harganya?
- Uketsuke gakari* : *Goippaku 110 doru ni zeikin to saabisu ryou ga kasan saremasu. Yoroshii deshou ka*
- Staff KD : Satu malam harganya 110 Dollar Amerika ditambah pajak dan jasa pelayanan. Apakah anda mau?
- Okyakusama* : *Hai, Daijoubu desu. Onegai shimasu.*
- Tamu : Ya, tidak apa apa. Tolong ya.
- Uketsuke gakari* : *Omatase itashimashita, honjitsu kara ni haku, shinguru ruumu ga gozaimasu. Oheya wa rokkai de gozaimasu*
- Staff KD : Terima kasih telah menunggu, mulai hari ini dua malam, kamar single tersedia. Kamarnya ada di lantai enam.
- OKyakusama* : *Yokatta. Arigatou gozaimasu.*
- Tamu : Bagus. Terima kasih.
- Uketsuke gakari* : *Sorede wa, kochira ni onamae, gojuusho, odenwa bangou, pasupooto bangou wo gokinyuu itadakemasen ka.*
- Staff KD : Kalau begitu, mohon diisi di sini: nama, alamat, nomor telepon, dan nomor paspornya.
- Okyakusama* : *Hai. (youshi ni kinyuu suru)*
- Tamu : Baiklah. (Mengisi formulir).
- Uketsuke gakari* : *Arigatou gozaimasu. Ishiyama Hiroshi sama de irasshaimasu ne. Honjitsu kara ni haku de gozaimasu ne. Oheya wa rokkai no shinguru de gozaimasu. Goippaku 110 doru ni zeikin to saabisuryou ga kasan saremasu. Oshiharai houhou wa dono you ni nasaimasu ka.*
- Staff KD : Terima kasih. Tuan Ishiyama Hiroshi ya. Mulai hari ini dua malam ya. Kamarnya *single* ada di lantai enam. Satu malam 110 Dollar Amerika ditambah pajak dan jasa pelayanan.
- Okyakusama* : *Sou desu ne, saigo no hi ni zeikin de haraimasu.*
- Tamu : Oya, saya akan membayar tunai saat *check out*.
- Uketsuke gakari* : *Hai, kashikomarimashita. Sore dewa, Ishiyama, kochira ga oheya o kagi to choushokuken de gozaimasu. Gochoushoku wa robii no*

- mashita ni arimasu Koohee shoppu nite, asa 6 jihan kara 8 jihan made to natte orimasu.*
- Staff KD : Ya, baiklah. Kalau begitu tuan Ishiyama, ini kunci kamar dan kupon makan paginya. Makan paginya di *caffeshop* di bawah *lobby* mulai pukul 6 sampai 8.
- Okyakusama* : *Hai, wakarimashita.*
- Tamu : Ya, saya mengerti.
- Uketsuke gakari* : *Sore dewa, tadaimayori, booi ga oheya made goannai itashimasu. Gotaizaichuu nanika gozaimashitara, itsudemo, watashi domo uketsuke made otazune kudasai. Douzo goyukkuri osugoshi kudasaimase.*
- Staff KD : Kalau begitu, *bell boy* akan mengantarkan tuan ke kamar. Selama menginap kapanpun kalau ada apa apa bisa menghubungi kami di kantor depan. Silahkan menikmati menggunakan fasilitas kami.
- Okyakusama* : *Arigatou gozaimasu.*
- Tamu : Terima kasih.

Praktek percakapan saat melayani wisatawan Jepang Check In dapat dilihat pada gambar 1.3 di bawah ini.



Gambar 1.3: Situasi praktek percakapan pelayanan saat *check in*.
Sumber: Dokumen Pribadi (Juni 2023)

3.2.3 Model Percakapan Saat Melayani Wisatawan Jepang Saat *Check Out*.

Saat wisatawan Jepang akan meninggalkan hotel, bagian staf kantor depan terutama bagian *front office chacier* menyiapkan tagihan wisatawan selama menggunakan fasilitas hotel. Kaitan dengan pelatihan untuk melayani wisatawan Jepang saat *check out*, beberapa kata kunci ungkapan dan kosa kata yang digunakan dalam menangani wisatawan Jepang saat akan meninggalkan hotel (*check out*) di antaranya:

Beberapa ungkapan yang digunakan untuk menangani wisatawan saat check out di antaranya:

1. *Oheya bango wo onegai itashimasu.*
Mohon nomor kamarnya
2. *Kashikomarimashita.*
Baiklah.
3. *Keisan itashimasu.*
Akan menghitung.
4. *Kochira wa meisaiho de gozaimasu.*
Ini bill (nota) nya.
5. *Otashikame kudasai.*
Mohon dicek.
6. *Oshiharai wa dono you ni nasaimasu ka.*
Bagaimana cara pembayarannya?
7. *Kochira ni sain wo onegai itashimasu.*
Mohon ditandatangani di sini.
8. *Goriyou arigatou gozaimashita.*
Terima kasih telah menggunakan fasilitas kami.

Contoh percakapan bahasa Jepang dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan Jepang pada saat meninggalkan hotel (*check out*) dapat dilihat sebagai berikut di bawah ini.

Chekku Auto **Check out**

<i>Hoteru Sutaffu</i>	: <i>Ohayou Gozaimasu.</i>
Staf Hotel	: Selamat pagi.
<i>Okyakusama</i>	: <i>Chekku auto onegaishimasu.</i>
Tamu	: Saya mau <i>check out</i> .
<i>Hoteru sutaffu</i>	: <i>Hai, kashikomarimashita. Okyakusama no oheya bango wo onegai itashimasu</i>
Staf Hotel	: Ya, baiklah. Mohon nomor kamarnya.
<i>Okyakusama</i>	: 1303 <i>goushitsu desu.</i>
Tamu	: Nomor 1303.
<i>Hoteru Sutaffu</i>	: <i>Arigatou gozaimasu. Tanaka sama de gozaimasu ne.</i>
Staf Hotel	: Terima kasih. Tuan Yamada ya.
<i>Okyakusama</i>	: <i>Hai.</i>
Tamu	: Ya.
<i>Hoteru sutaffu</i>	: <i>Minibaa wo otsukai ni narimashita ka.</i>
Staf Hotel	: Apakah ada mengonsumsi minuman di mini bar?
<i>Okyakusama</i>	: <i>iie.</i>
Tamu	Tidak.
<i>Hoteru sutaffu</i>	: <i>Hai, tadaima keisan itashimasu. Shou shou Omachi itadakemasu ka.</i>
Staf Hotel	: Ya. Saya akan menghitung jumlah billnya. Mohon tunggu sebentar.

- =====
 Hoderu sutaffu : *Omatase itashimashita. Kochira wa meisaiشو de gozaimasu. Gokei de 600 doru de gozaimasu. Otashikame kudasai.*
 Staf Hotel : Terima kasih telah menunggu. Ini nota nya. Totalnya 600 Dollar Amerika. Tolong dicek.
 Okyakusama : *Hai. (meisaiشو wo tashikameru)*
 Tamu : Ya. (Tamu mengecek nota).
 Hoderu Sutaffu : *Oshiharai wa dono you ni nasaimasu ka.*
 Staf Hotel : Bagaimana cara pembayarannya?
 Okyakusama : *Kaado de onegaishimasu.*
 Tamu : (Saya akan membayar) dengan kartu kredit.
 Hoderu sutaffu : *Kashikomarimashita. Kaado wo onegai itashimasu. Arigatou gozaimasu. Oazukari itashimasu. Shou shou Omachi itadakemasu ka.*
 Staff Hotel : Baiklah. Mohon kartu kreditnya. Terima kasih. Kartunya saya simpan sementara. Mohon tunggu sebentar.
 =====
- Hoderu sutaffu : *Omatase itashimashita. Osore irimasu. Kochira ni sain wo onegai itashimasu.*
 Staff Hotel : Terima kasih telah menunggu. Maaf. Mohon tandatangan di sebelah sini.
 Okyakusama : *Hai. (sain wo suru).*
 Tamu : Ya. (Tamu menandatangani bill kartu kreditnya).
 Hoderu sutaffu : *Arigatou gozaimasu. Kochira wa okyakusama no kaado to meisaiشو de gozaimasu. Otashikame kudasai.*
 Staff Hotel : Terima kasih. Ini cetakan bill kartu kreditnya. Mohon dicek.
 Okyakusama : *Hai.*
 Tamu : Ya.
 Hoderu sutaffu : *Tanaka sama. Gotaizai wa ikaga deshita ka.*
 Staff Hotel : Tuan Tanaka. Bagaimana kesan selama menginap?
 Okyakusama : *Kaiteki deshita yo.*
 Tamu : Sangat bagus (sempurna) lho.
 Hoderu sutaffu : *Arigatou gozaimasu. Goriyou arigatou gozaimashita. Mata no okoshi omachi shite orimasu. O Ki wo tsukete okaeri kudasai.*
 Staff Hotel : Terima kasih. Terima kasih telah menggunakan fasilitas kami. Kami menunggu kedatangannya lagi. Hati hati pulang ke negaranya.
 Okyakusama : *Chotto sumimasen, roku ji goro ni mukae ga kuru no desu ga, sore made nimotsu wo azukatte moraemasu ka.*
 Tamu : Maaf saya mau tanya, saya akan dijemput kira kira jam 6, sampai jam
 Hoderu sutaffu : *Kashikomarimashita. Achira no beru desuku no kata de oazukari itashimasu. Goannai itashimasu. Kochira e douzo.*
 Staff Hotel : Baiklah. Barangnya bisa disimpan di *belldesk* di sebelah sana. Silahkan ke sebelah sini (mari saya antar).
 Beru Booi : *Suutsukeesu ga ofutatsu desu ne. Kochira ga oazukari shou ni narimasu.*
 Bellboy : Kopornya ada dua ya. Ini tanda penyimpanannya. (Tag barang).

Okyakusama : *Arigatou gozaimasu.*
Tamu : Terima kasih

Pelayanan wisatawan Jepang saat mereka akan meninggalkan hotel karena merupakan kesan terakhir atas pelayanan mereka selama menginap maka harus memberikan kesan yang baik dengan melayani secara profesional, dengan gestur dan mimik wajah yang bagus serta kemampuan berbahasa yang sesuai standar yang telah diuraikan di atas. Situasi pelayanan saat wisatawan Jepang check out dapat dilihat dari gambar 1.5 berikut di bawah.



Gambar 1.5: Contoh situasi pelayanan saat wisatawan check out dari hotel.
Sumber: Dokumen Pribadi (Juni 2023)

Dari beberapa materi yang telah disampaikan di atas berkenaan dengan Pelatihan Bahasa Jepang Perhotelan yang diperuntukkan bagi pengelola dan pekerja akomodasi di obyek wisata desa Jatiluwih, berdasarkan metode yang telah diuraikan sebelumnya ditemukan hasil pengabdian di antaranya:

1. Perubahan sikap peserta dalam pelayanan baik berupa gestur maupun mimik wajah walaupun hanya baru kelihatan dalam praktek percakapan. Hal ini memperlihatkan adanya perubahan sikap setelah mengikuti pelatihan.
2. Berdasarkan testimoni peserta pelatihan bahwa mereka merasa percaya diri untuk nantinya memberikan pelayanan kepada wisatawan Jepang karena mereka mampu berbicara bahasa Jepang khusus perhotelan.

3. Setelah mereka mengikuti pelatihan singkat, lebih berhati-hati menggunakan bahasa karena mereka menjadi tahu ragam bahasa Jepang biasa dan bahasa Jepang khusus perhotelan.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada pembahasan permasalahan di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa:

1. Pihak pengelola daerah tujuan wisata Jatiluwih tepat sasaran dalam berkolaborasi dengan FBA Unmas Denpasar untuk memberikan kesempatan mengaplikasikan ilmunya khususnya bahasa Jepang Perhotelan sebagai antisipasi untuk nantinya bias memberikan pelayanan yang maksimal terhadap wisatawan Jepang yang menggunakan fasilitas hotel, penginapan, maupun villa yang ada di obyek wisata tersebut.
2. Pentingnya memberikan pelatihan bahasa Jepang Perhotelan bagi pengelola obyek wisata maupun pekerja yang bergeser di bidang penginapan sehingga tidak terjadi miskomunikasi dalam melayani wisatawan Jepang.
3. Dengan menguasai Bahasa Jepang Perhotelan melalui pelatihan maka akan meningkatkan sumber daya manusia yang ada di desa Jatiluwih.
4. Pelayanan yang prima terhadap wisatawan Jepang selama mereka menginap sampai meninggalkan hotel akan menimbulkan kesan baik bagi obyek wisata Jatiluwih yang pada akhirnya menjadikan obyek wisata Jatiluwih sebagai obyek wisata yang berkelanjutan yang ke depannya akan meningkatkan kesejahteraan warga desa Jatiluwih.

DAFTAR RUJUKAN

- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia.
- Desy Paradina, Ni Made Eka Mahadewi, dan Luh Yusni Wiarti “Strategi Pemasaran Daya Tarik Wisata Jatiluwih, Tabanan, Bali pada Era New Normal” *Jurnal TULIP: Tulisan Ilmiah Pariwisata* Volume. 4, No.1 Juni 2021
(<https://bali-travelnews.com/jatiluwih-festival-masuk-coe-2023-bali/>, diakses, 24 Juni 2023).