

## **Peningkatan Kapasitas Bahasa Jepang Dasar dan Etika Pelayanan Pelaku Pariwisata Di Banjar Panca Bhineka, Tanjung Bena, Kuta Selatan, Badung**

<sup>1</sup> Lien Darlina, <sup>2</sup> Solihin

Politeknik Negeri Bali <sup>1,2</sup>

Email: liendarlina@gmail.com<sup>1</sup>, solihinmoelyadi@gmail.com<sup>2</sup>

---

### **ABSTRAK**

Kebutuhan kompetensi bahasa Jepang bagi warga Banjar Panca Bhineka, Tanjung Bena, Kuta Selatan, Badung bagi pelaku pariwisata mutlak diperlukan. Aspek ini penting untuk mendukung industri wisata bahari yang merupakan ikon pariwisata di daerah tersebut. Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sebagai lembaga pendidikan vokasi mengamati perkembangan pariwisata bahari di Tanjung Bena berkembang pesat terutama dengan kedatangan turis manca negara dalam berbagai aktivitasnya. Sementara para pelaku pariwisata belum siap menghadapi kondisi ini karena kemampuan komunikasi berbahasa asing belum memadai, salah satu sebabnya adalah, pekerjaan yang dahulu sebagai nelayan, sekarang bergeser menjadi pelaku pariwisata. Kondisi ini perlu disikapi dengan memberikan pelatihan bahasa asing khususnya bahasa Jepang yang menekankan pada komunikasi sehari-hari. Metode pembelajaran yang digunakan berbasis paradigma *student centered* dengan pendekatan *communicative language teaching*. Tujuannya untuk meningkatkan kompetensi komunikasi bahasa Jepang dengan cara mengenalkan suatu konteks yang relevan. Peserta setelah diberikan pelatihan sudah mampu mengucapkan bunyi 'hatsuo', *greetings*, *asking thanking and saying apologies*, serta bercakap-cakap: memperkenalkan diri, menyatakan kepunyaan, menyatakan skejul juga harga.

**Kata kunci** : *student centered, pelatihan bahasa Jepang, communicative language teaching*

### **ABSTRACT**

*The need of Japanese language competence and Tourism Service Ethics for residents of Panca Bhineka Banjar, Tanjung Bena Village, South Kuta District, Badung Regency, especially for tourism actors is absolutely necessary. These two aspects are very important to support the marine tourism industry, which is an icon of tourism in the area. The Department of Tourism of the State Polytechnic of Bali as a vocational education institution observes the development of marine tourism in Tanjung Bena growing very rapidly, especially with the arrival of foreign tourists in various activities. This is evidenced by the existence of linguistic obstacles faced by them when communicating verbally with foreign tourists. Therefore, the communication skills of the people who were formerly fishermen and are now shifting into tourism actors must be balanced by the ability of foreign languages to serve these foreign tourists. This condition needs to be addressed by providing foreign language training especially basic Japanese and service ethics that emphasize tourism services and daily communication. The learning method used is student centered with communicative language teaching, which aims to improve Japanese language competence by introducing a relevant context. The trainees were able to say 'hatsuo', greetings, asking thanking and saying apologies, and conversing: introducing themselves, declaring their own, expressing the schedule as well as prices.*

**Key words**: *student centered, training basic Japanese, communicative language teaching*

## PENDAHULUAN

Keberadaan industri pariwisata, khususnya wisata bahari di Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung sangatlah penting. Salah satu sumbangan yang sangat berarti dari industri ini adalah meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) kabupaten tersebut. Sumbangannya yang lain dalam bidang ekonomi adalah: (1) menyediakan lapangan kerja untuk mengurangi pengangguran dan urbanisasi; (2) membangkitkan semangat masyarakat para nelayan yang pindah profesi ke industri pariwisata, karena tangkapan ikan mulai berkurang untuk kehidupan sehari-hari; (3) menarik minat warga banjar untuk mencoba mengelola sektor pariwisata dan memberdayakan lahan dan pantai untuk mengembangkan industri pariwisata tersebut. Sedangkan sumbangannya dalam pelestarian alam adalah: (1) menumbuhkan dan meningkatkan minat masyarakat dalam memelihara lingkungan pantai dan laut termasuk memelihara penyu, mangrove, dan perahu tradisional untuk mengembangkan dan memberdayakan masyarakat dalam mewujudkan industri pariwisata yang ramah lingkungan dan berkelanjutan (*green and sustainable technology*); (2) mempertahankan dan melestarikan eksistensi budaya nelayan yang menjadi ikon Banjar Panca Bhineka, Kuta Selatan, Kabupaten Badung serta pengembangan industri pariwisata khususnya wisata bahari.

Tanjung Bena berada di sebelah selatan Nusa Dua, tepatnya di Desa Adat Pekraman Tanjung Bena, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Luas wilayah Tanjung Bena sekitar 173,75 Hektar yang mencakup 6 banjar atau lingkungan yakni, Banjar Kerta Pascima, Banjar Anyar, Banjar Tengah, Banjar Purwa Santi, Banjar Panca Bhineka, dan Banjar Tengkulung. Kawasan Tanjung Bena memiliki letak geografis yang sangat unik yakni diapit oleh dua laut. Aktifitas wahana air sangat tergantung dari kondisi pasang surut air laut yang dikenal istilah pasang

purnama dan pasang tilem. Jika kena pengaruh bulan mati (tilem), atraksi wisata laut baru bisa dilangsungkan di atas pukul 11.00 hingga sore. Sebaliknya, kalau terkena pengaruh pasang purnama (bulan penuh), wisatawan bisa memulai aktivitas wisata tirta sejak pagi hari, sekitar pukul 09.00 hingga sore hari biasanya sampai jam 4 sore. Bibir pantai Tanjung Bena memiliki laut yang aman, nyaman dan indah. Karang lautnya masih lestari, sehingga ombak akan pecah di luar, sebelum menyentuh bibir pantai. Karena itu, di pantai Tanjung Bena dikenal istilah laut dangkal dan laut dalam.

Tanjung Bena khususnya Banjar Panca Bhineka merupakan tempat wisata di Kuta Selatan Bali yang terkenal akan pantainya. Tempat ini juga merupakan surganya wahana air seperti *banana boat*, *scuba diving*, *parasailing*, *rolling donut*, *seawalker*, *flying fish*, *snorkeling* dll. Selain itu, dari Banjar Panca Bhineka terdapat pelayaran menuju Pulau Penyu tempat hidup dan penangkaran berbagai jenis penyu, sehingga tidak salah kalau Tanjung Bena dikenal sebagai pusat wisata bahari di Bali.



Gambar 1 Lokasi Pengabdian

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sebagai lembaga pendidikan vokasi mengamati perkembangan pariwisata bahari di Tanjung Bena berkembang sangat pesat terutama dengan kedatangan turis manca negara dalam berbagai aktivitasnya. Oleh karena itu kemampuan komunikasi masyarakat yang tadinya sebagai nelayan dan sekarang bergeser menjadi pelaku pariwisata harus diimbangi oleh kemampuan

bahasa asing dan etika pelayanan untuk melayani para wisatawan asing tersebut.

### RUMUSAN MASALAH

Adapun yang menjadi kendala para pelaku pariwisata di Banjar Panca Bhineka Kelurahan Tanjung Benoa saat ini adalah kurangnya kompetensi bahasa Jepang dan cara pelayanan kepada para tamu. Permasalahan tersebut disebabkan oleh minimnya pengetahuan bahasa Jepang dan etika pelayanan yang dimiliki oleh para pelaku pariwisata di Banjar Bhineka. Permasalahan ini sejalan dengan target kegiatan yang akan dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat, yaitu memberikan pelatihan Bahasa Jepang Dasar dan Etika Pelayanan bagi pelaku pariwisata yang ada di Banjar Panca Bhineka, Tanjung Benoa, Kuta Selatan tersebut.

### METODE

Metode yang digunakan dalam menjawab permasalahan dalam kegiatan pengabdian ini adalah dengan peningkatan kapasitas bahasa Jepang dasar dan etika pelayanan pelaku pariwisata di Banjar Panca Bhineka, Kelurahan Tanjung Benoa, Kuta Selatan. melalui pelatihan bahasa Jepang praktis dengan pendekatan komunikatif atau *communicative language teaching*. Pembelajaran bahasa Jepang berbasis pada paradigm *student centered*, yaitu aktivitas pedagogis berfokus pada siswa bukan guru. Jadi pembelajaran bahasa asing ini ditekankan pada kemampuan bahasa sebagai komunikasi khususnya yang berhubungan dengan pariwisata sesuai lingkungan pelaku wisata berada. Sementara itu penanganan kepariwisataan khususnya untuk memaksimalkan layanan kepada wisatawan, tidak hanya mengandalkan kemampuan bahasa, tetapi perlu diimbangi dengan humanisme pelaku wisata itu sendiri, maka pada kegiatan ini juga diberikan materi etika pelayanan pariwisata. Gunanya adalah untuk

memberikan layanan yang baik kepada wisatawan sesuai etika pariwisata.

### PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan Bahasa Jepang Dasar dan Etika Pelayanan terlaksana dengan lancar. Pelatihan dilakukan setiap hari Rabu dan Minggu dimulai dari tanggal 4 Mei 2019 sampai dengan 3 Juli 2019. Lokasi pelatihan dilaksanakan di ruangan serba guna Masjid Mujahidin Tanjung Benoa.



Gambar 2 Spanduk pelatihan

Kegiatan diikuti oleh 15 orang peserta. Kegiatan pelatihan dipandu oleh lima (5) orang dosen Bahasa Jepang dan Etika Pelayanan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Materi ajar yang diberikan dikumpulkan dalam bentuk modul yang menarik dan mudah dipahami. Metode yang digunakan dalam pelatihan adalah model pembelajaran langsung, dengan teknik bermain peran dan demonstrasi. Pelatihan dilakukan selama lima belas (lima belas ) kali pertemuan di mulai pada tanggal 4 Mei 2019 sampai dengan 3 Juli 2019. Durasi pelatihan masing-masing dilakukan selama dua jam pada setiap pertemuan. Fokus dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan terhadap tamu serta berbagai hal yang berkaitan dengan penggunaan bahasa Jepang. Pelaksanaan kegiatan pengabdian diawali observasi, *pre-test* dan penyusunan modul pelatihan serta dilanjutkan dengan kegiatan pelatihan Bahasa Jepang dan Etika Pelayanan.



Gambar 3 Lokasi dan Peserta Pelatihan

Kegiatan dan materi ajar yang disampaikan seperti berikut ini.

### 1. Pertemuan Pertama

Materi yang diajarkan pada pertemuan pertama adalah pengucapan dalam bahasa Jepang '*hatsuon*' mulai dari bunyi *a* sampai *pyo*. Dilanjutkan dengan pengenalan *aisatsu* yang meliputi: *greetings, asking thanking and saying apologies* berikut dijelaskan juga bagaimana cara meresponnya. Pertemuan diawali dengan memberikan *pre-test* kepada para peserta.

### 2. Pertemuan Kedua

Materi yang diajarkan pada pertemuan kedua adalah cara *memperkenalkan diri*, dengan menyebutkan nama, identitas, asal. Pembelajaran diawali dengan memperkenalkan kalimat sederhana dalam bahasa Jepang.



Gambar 4 Peserta pelatihan melakukan latihan percakapan

### 3. Pertemuan Ketiga

Materi yang diajarkan pada pertemuan ketiga adalah memperkenalkan kalimat bertanya: *nama, asal* dengan latihannya.

### 4. Pertemuan Keempat

Materi yang diajarkan pada pertemuan keempat yakni bertanya *nomor telepon* dan mengkonfirmasi. Pembelajar dibekali pemakaian angka dari 0 sampai 10.

### 5. Pertemuan Kelima

Materi yang diajarkan pada pertemuan kelima adalah menyampaikan kepunyaan, dan nama-nama benda. Peserta saling bertanya dengan menggunakan kalimat yang menyatakan kepunyaan.

### 6. Pertemuan Keenam

Materi yang diajarkan pada pertemuan keenam adalah pemakaian keterangan waktu *jam* dan *menit*. Materi pada pertemuan ini fokus menyampaikan mulai dan berakhirnya kegiatan, contoh kegiatan *Sea Walker* mulai dari jam 10 sampai jam 11, dan seterusnya.

### 7. Pertemuan Ketujuh

Materi yang diajarkan pada pertemuan ketujuh adalah melanjutkan pemakaian keterangan waktu yang menyatakan lamanya, contoh kegiatan *Glass Bottom Boat & Pulau Penyu* mulai dari jam 9 sampai sampai jam 10:20, memerlukan waktu 1 jam 20 menit.

### 8. Pertemuan Kedelapan

Materi yang diajarkan pada pertemuan kedelapan adalah pemakaian keterangan waktu *nama hari, tanggal* dan *bulan*.

### 9. Pertemuan Kesembilan

Materi yang diajarkan pada pertemuan kesembilan adalah melanjutkan pemakaian keterangan waktu *nama hari, tanggal* dan *bulan*, yakni fokus menghandle *pemesanan kegiatan water sport*.

### 10. Pertemuan Kesepuluh

Materi yang diajarkan pada pertemuan kesepuluh adalah menjelaskan *harga*

kegiatan *water sport*. Pembelajar dibekali dulu cara menghitung sampai juta.

#### 11. Pertemuan Kesebelas

Materi yang diajarkan pada pertemuan kesebelas adalah menjelaskan *rate nilai tukar mata uang*, contoh nilai tukar dari mata mata uang *Yen ke Rupiah*.

#### 12. Pertemuan Kedua Belas

Materi yang diajarkan pada pertemuan kedua belas adalah *menghandle pembayaran*, baik yang pakai: *cash, rupiah* ataupun *yen*.

#### 13. Pertemuan Ketiga Belas

Materi yang diajarkan pada pertemuan ketiga belas adalah *Etika Pelayanan: Pentingnya Pelayanan Prima*

#### 14. Pertemuan Keempat Belas

Materi yang diajarkan pada pertemuan keempat Belas adalah *Etika Pelayanan*: Hal-hal yang harus diperhatikan dan dipraktekkan terkait : *atitude, smile, knowledge* (disingkat A.S.K)

#### 15. Pertemuan Kelima Belas

Melaksanakan kegiatan *Post Test*, dilanjutkan dengan *Praktek Percakapan*.

Hasil dari pelatihan ini semua peserta tampak antusias dalam mengikuti pelatihan. Hal ini terlihat ketika para peserta diminta bermain peran selalu semangat meskipun bahasa Jepangnya masih terbata-bata. Rasa percaya diri untuk mempraktekkan percakapan bahasa Jepang sangat tinggi dikarenakan sadar akan perlunya kompetensi /kemampuan berbahasa Jepang pada kegiatan pariwisata air. Hal ini tidak terlepas bahwa diketahuinya banyak tamu Jepang yang berkategori usia muda sangat menyukai permainan *water sport*. Dalam melaksanakan pelatihan, terdapat sedikit kendala yakni peserta kelihatan kecapaian karena habis bekerja menghadle tamu *water sport* yang pasti menguras tenaga.

## SIMPULAN

Pelaksanaan pelatihan Bahasa Jepang Dasar dan Etika Pelayanan berjalan dengan lancar sesuai dengan yang direncanakan. Suksesnya program ini dapat dilihat dari proses pelaksanaannya dan hasil yang dicapai setelah pelatihan kedua bidang tersebut terlaksana. Kegiatan pelatihan kedua bidang dapat memberi dampak positif bagi pelaku pariwisata yang tinggal di Banjar Panca Bhineka Kelurahan Tanjung Benoa Kuta Selatan Badung. Dengan meningkatnya kompetensi bahasa Jepang dalam meningkatkan kualitas sumber daya masyarakat banjar tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan kepada pengunjung (*customer service*) khususnya wisatawan asing serta dapat mencapai kepuasan pengunjung (*customer satisfaction*) yang pada gilirannya dapat meningkatkan ekonomi masyarakat. Hal ini dapat diyakinkan dengan kemampuan peserta ada peningkatan dari sebelumnya yang tidak bisa menulis dan mengucapkan bunyi '*hatsuon*', *greetings, asking thanking and saying apologies*, bilangan, jam (materi *pre-test*), setelah pelatihan peserta mampu mengucapkan bunyi '*hatsuon*',bercakap-cakap: memperkenalkan diri, menyatakan kepunyaan, menyatakan skejul juga harga.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Bali lewat kegiatan P3M, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan terhadap kegiatan pengabdian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pengurus dan masyarakat Banjar Panca Bhineka Kelurahan Tanjung Benoa Kuta Selatan Badung yang telah mengijinkan untuk melaksanakan kegiatan pelatihan ini. Serta ucapan terima kasih kepada *reviewer* yang telah membaca dan memberikan masukan untuk perbaikan artikel ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Calce-Murcia, Marianne, Z. Dornyei and S. Thurell. 1995. "Communicative Competence: a Pedagogically Motivated Model with Content Specification" *Issues in applied linguistics*, 6 (2): 5-35
- Canale, M (1983). "From Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy". I J. C. Richard & R.W. Schmidt (Eds), *Language and communication* (pp.2-27). London: Longman.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Takimoto, M. (2009) The effects of input-based tasks on the development of learners' pragmatic proficiency. *Applied Linguistics*, 30/1, 1–25.
- Trianto. (2009). *Mendesain Model Pembelajaran Inovatif – Progresif*.
- Widanta, I.M.R.J., *et al.* 2018. *Task-Based Language Teaching: How it is implemented effectively?*