

# Pelatihan Bahasa Jepang Dan Pengenalan Budaya Jepang Untuk Sopir Dan Staf Administrasi Usaha Penyewaan Kendaraan Bermotor Di DIY

**Sonda Sanjaya<sup>1</sup>, Arsyil Elensyah Rhema Machawan<sup>2</sup>, Dedi Suryadi<sup>3</sup>,**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Brawijaya, Kasihan, Bantul 55183, Telp, 0274 387656  
Email: [sonda.sanjaya@umy.ac.id](mailto:sonda.sanjaya@umy.ac.id)<sup>1</sup>, [arsyl@umy.ac.id](mailto:arsyl@umy.ac.id)<sup>2</sup>, [dedisuryadi@umy.ac.id](mailto:dedisuryadi@umy.ac.id)<sup>3</sup>

## Abstrak

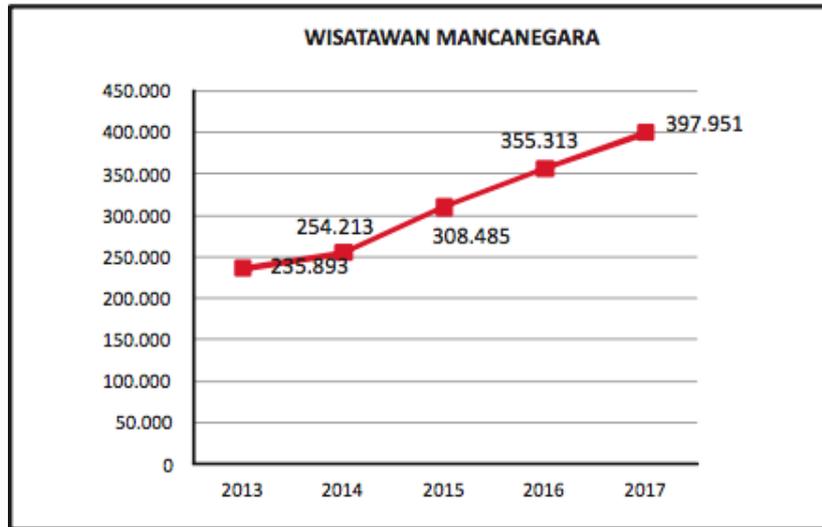
Wisatawan mancanegara termasuk wisatawan asal Jepang menjadikan Indonesia sebagai salah satu destinasi wisata Indonesia memerlukan berbagai akomodasi untuk menikmati kegiatan wisatanya. Akomodasi kendaraan menjadi salah satu hal yang penting untuk mencapai tujuan dan kenikmatan berwisata. Akomodasi kendaraan dapat diberikan oleh para pengusaha penyewaan kendaraan bermotor. Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Asosiasi Pengusaha Persewaan Kendaraan Yogyakarta (APPKY) menjadi bagian penting untuk mendorong perusahaan yang tergabung untuk meningkatkan mutu jasa pelayanan akomodasi kendaraan kepada wisatawan. Akan tetapi, sopir dan staf administrasi perusahaan jasa penyewaan kendaraan bermotor yang tergabung di APPKY belum menyadari bahwa wisatawan asal Jepang sulit berkomunikasi dengan bahasa lain selain bahasa Jepang. Melihat kondisi tersebut, perlu diadakan pelatihan bahasa Jepang dasar dan pengenalan budaya Jepang kepada sopir dan staf administrasi perusahaan persewaan kendaraan di DIY agar komunikasi yang terjalin di antara penyedia jasa dan pelanggan dapat berjalan baik. Pelatihan dilakukan dengan memberikan materi bahasa Jepang dasar yang relevan dengan pekerjaan di lapangan disertai pengenalan topik sosiokultur Jepang yang relevan dengan pekerjaan sopir dan staf administrasi. Pelatihan dilakukan sebanyak enam pertemuan dalam kurun enam minggu dan masing-masing pertemuan dilakukan sebanyak 90 menit. Masing-masing peserta pelatihan dan pihak APPKY memperoleh buku saku yang telah disusun tim pengabdian guna dapat mempelajari kembali secara mandiri mengenai materi-materi yang telah dipelajari sebelumnya. Dari hasil pelatihan diketahui bahwa baik peserta pelatihan dan pihak APPKY menyambut pelatihan dengan semangat dan buku saku yang disusun dirasa bermanfaat.

*Kata kunci: pelatihan, bahasa dan budaya Jepang, sopir dan staf administrasi, penyewaan kendaraan*

## Pendahuluan

Usaha penyewaan kendaraan bermotor seperti mobil menjadi usaha yang sangat marak dilakukan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Usaha tersebut dilakukan atas dasar pertimbangan bahwa Provinsi DIY merupakan salah satu destinasi wisata bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Hal tersebut dapat diketahui dari data Statistik Kepariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta 2017 di bawah ini yang menunjukkan peningkatan jumlah wisatawan mancanegara.

Gambar 1. Grafik Jumlah Wisatawan Mancanegara di DIY



Dinas Pariwisata DIY, 2017)

Wisatawan yang berwisata tentunya membutuhkan akomodasi yang mendukung aktivitasnya seperti tempat menginap dan transportasi. Transportasi dalam kota menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan para wisatawan dan tidak sedikit yang mempertimbangkan untuk menggunakan transportasi dalam kota yang dapat dikemudikan sendiri oleh para wisatawan seperti kendaraan yang dipinjam dari tempat penyewaan kendaraan bermotor.

Pada kondisi sekarang ini wisatawan yang membutuhkan peminjaman kendaraan bukan wisatawan domestik saja namun wisatawan mancanegara pun membutuhkannya. Tidak jarang bahkan seringkali para wisatawan lebih memilih meminjam mobil yang dilengkapi sopir dari pihak penyewa. Beberapa pertimbangan untuk memilih meminjam yang dilengkapi sopir adalah sopir lebih memahami rute destinasi klien, mengetahui tempat yang menjadi rekomendasi dan tempat representatif, dan komunikasi yang dijalin antara sopir dengan pihak lain (penududuk setempat) lebih mudah karena sama-sama menggunakan bahasa Indonesia. Wisatawan mancanegara berasal dari berbagai negara dimulai dari negara di Asia hingga Eropa. Wisatawan dari Jepang turut meramaikan kegiatan pariwisata di Indonesia termasuk di DIY. Tidak sedikit pula wisatawan asal Jepang yang membutuhkan akomodasi transportasi agar kegiatannya mudah dilakukan dan destinasinya mudah dicapai sehingga tempat penyewaan kendaraan menjadi target atau tempat yang dibutuhkan oleh para wisatawan mancanegara asal Jepang. Melihat kondisi tersebut, tempat penyewaan kendaraan sudah harus lebih mengoptimalkan peluang agar tempat usahanya menjadi tempat yang mampu menyediakan pelayanan bagi wisatawan mancanegara. Selain itu, pihak penyewaan kendaraan pun perlu menambah wawasan mengenai budaya Jepang dan karakter masyarakat Jepang juga perlu menambah kompetensi komunikasi dengan masyarakat Jepang agar komunikasi dan interaksi di antara tempat penyewaan dengan klien yang berasal dari Jepang terjalin dengan baik.

Masyarakat Jepang pada dasarnya adalah masyarakat yang monolingual yakni hanya memiliki atau menguasai satu bahasa saja, bahasa Jepang (Heinrich, 2012). Meskipun bahasa Inggris menjadi bahasa global, tidak semua masyarakat Jepang menguasainya bahkan cukup banyak masyarakat Jepang yang tidak bisa berbahasa Inggris. Melihat kondisi tersebut, tempat penyewaan kendaraan perlu sedikit menambah kompetensi bahasa Jepang meskipun sekadar bahasa Jepang tingkat dasar yang relevan dengan aktivitas penyewaan kendaraan. Di tempat penyewaan kendaraan, pihak yang perlu berinteraksi bukan hanya para sopir tapi staf administrasi pun menjadi pihak terdepan yang menghadapi klien. Oleh karena itu, wawasan mengenai budaya Jepang dan karakter masyarakat Jepang bukan harus dipahami sopir saja namun juga oleh para staf administrasi. Selain itu, staf administrasi pun diharapkan setidaknya memiliki bahasa Jepang tingkat dasar yang relevan dengan pekerjaannya agar dalam memberikan pelayanan kepada klien yang berasal dari Jepang semakin baik.

Pada penjelasan di atas sudah dijelaskan peluang yang ada bagi tempat penyewaan kendaraan untuk lebih memberikan pelayanan kepada wisatawan mancanegara asal Jepang. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa baik sopir dan staf tempat penyewaan kendaraan bermotor masih belum memahami budaya dan karakter masyarakat Jepang. Selain itu, kompetensi bahasa Jepang belum menjadi kebutuhan primer untuk pelayanan kepada klien asal mancanegara karena pandangan bahwa bahasa Inggris sudah menjadi bahasa global sehingga setidaknya jika memahami bahasa Inggris tingkat dasar yang relevan dengan pekerjaannya sudah dinilai cukup padahal sangat banyak masyarakat Jepang yang tidak menguasai bahasa Inggris.

Pihak penyewaan kendaraan perlu mempertimbangkan untuk memberikan keterampilan kepada stafnya untuk memiliki wawasan dan kompetensi baru demi kelancaran usahanya. Namun kenyataan di lapangan, minimnya pemahaman akan kebutuhan untuk memahami budaya dan karakter masyarakat Jepang membuat pihak penyewa kurang melirik bahasa Jepang sebagai bahasa yang perlu dikenal lebih baik. Selain itu, minimnya peluang atau tawaran kerja sama dari berbagai pihak kepada tempat penyewaan kendaraan menyebabkan keterampilan bahasa Jepang menjadi bahasa yang kurang dipertimbangkan untuk diberikan kepada para staf tempat penyewaan kendaraan. Selain bahasa, wawasan budaya Jepang pun perlu dimiliki oleh para sopir dan staf administrasi agar lebih memahami dengan adanya perbedaan latar belakang budaya maka akan berbeda pula pola dan strategi komunikasinya. Tanpa adanya pemahaman perbedaan latar belakang budaya, akan timbul masalah dalam komunikasi. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Darmastuti (2013: 51-52) yang menyatakan bahwa latar belakang budaya yang beda tidak jarang menimbulkan masalah. Sejalan dengan Darmastuti, Sihabudin (2013) dan Sukmono & Junaedi (2014) menyatakan bahwa pada proses komunikasi yang berlangsung di antara masyarakat yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda sering terjadi kekeliruan dan semakin banyak perbedaan pada latar belakang budayanya semakin besar pula kemungkinan munculnya kesalahpahaman dalam komunikasi. Ditambah lagi, ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam berkomunikasi agar

tidak muncul kesalahpahaman yaitu, pelafalan, tata bahasa, familiaritas topik yang didiskusikan, familiaritas dengan orang lain, familiaritas dengan bahasa asli orang lain, kefasihan bahasa orang lain, dan faktor sosial karena menurut Gass dan Varonis dalam Gudykunst dan Kim (1992) faktor-faktor tersebut yang menyebabkan terjadinya masalah dalam komunikasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pengabdian kepada masyarakat tidak hanya berupa pengenalan dan pelatihan bahasa Jepang dasar saja namun pengabdian perlu memperkenalkan aspek sosiokultur masyarakat Jepang agar kesalahpahaman tidak terjadi dan kelancaran dalam memberikan pelayanan dapat terwujud. Melalui pelatihan tersebut, diharapkan dapat berkontribusi baik kepada pihak atau tempat penyewaan kendaraan. Dengan mempertimbangkan uraian di atas, maka pengabdian memutuskan untuk mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang bernama “Pelatihan Bahasa Jepang dan Pengenalan Budaya Jepang untuk Sopir dan Staf Administrasi Usaha Penyewaan Kendaraan Bermotor di DIY”.

### **Metode Pelaksanaan**

Program pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Ruang Sidang Dekanat Fakultas Pendidikan Bahasa di Gedung K.H. Ibrahim E6 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Hal tersebut dilakukan atas dasar pertimbangan berikut ini.

1. Sekretariat Asosiasi Pengusaha Persewaan Kendaraan Yogyakarta (APPKY) tidak dapat menampung jumlah partisipan pelatihan
2. Letak UMY yang strategis memudahkan partisipan untuk melakukan mobilisasi dari tempat kerja ke tempat pelatihan
3. Fasilitas yang terdapat di UMY sangat mendukung kegiatan pelatihan

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini memerlukan prosedur yang mendukung tercapainya program. Adapun prosedur yang dilakukan terdiri atas tiga tahap sebagai berikut.

1. Identifikasi permasalahan dan penentuan target dan jumlah partisipan  
Tahap ini meliputi persiapan, konsolidasi dengan tim pengabdian, dan koordinasi dengan mitra yakni, Asosiasi Pengusaha Persewaan Kendaraan Yogyakarta (APPKY).
2. Sosialisasi dan pelatihan  
Tahap kedua dilaksanakan sosialisasi mengenai elemen penting dalam berinteraksi yang berhubungan dengan jasa wisata dengan turis asing, khususnya dari Jepang yaitu berkaitan dengan perbedaan budaya dan hambatan komunikasi. Setelah itu kemudian dilaksanakan pelatihan bahasa Jepang dasar dan bahasa Jepang tematik untuk wisata. Pelatihan dilaksanakan sebanyak enam pertemuan, dilakukan seminggu sekali selama enam minggu.
3. Monitoring, evaluasi, dan hasil luaran

Tahap ketiga adalah proses monitoring selama tiga kali pertemuan rutin agar tujuan dari pengabdian dapat tercapai dengan optimal serta menjaga hubungan silaturahmi dengan mitra. Kemudian, luaran berupa buku saku panduan bahasa dan budaya Jepang untuk wisata dapat dibagikan ke para sopir dan staf administrasi usaha penyewaan kendaraan bermotor sebagai pedoman untuk berinteraksi dengan wisatawan dari Jepang.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Memberikan edukasi mengenai urgensi bahasa, budaya dan komunikasi

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya APPKY (Asosiasi Pengusaha Persewaan Kendaraan Yogyakarta) merupakan paguyuban profesi di bidang akomodasi dan penyelenggaraan wisata di kawasan Yogyakarta sudah sejak lama. Selama itu juga APPKY telah melayani tamu dari berbagai kalangan baik itu dalam maupun luar negeri, namun pada kali ini tidak dibahas mengenai proses interaksi dengan tamu dalam negeri, fokus pembahasan berkenaan dengan hubungan interaksi bersama tamu luar negeri terutama bagi para tamu dari negara Jepang.

Selain perbedaan bahasa dan huruf yang tidak menggunakan huruf latin, masyarakat Jepang sendiri memiliki karakter dan budaya yang berbeda dengan masyarakat Indonesia. Sebagai contoh di Indonesia sering ditemui kondisi saat dua orang yang baru berkenalan dapat saling bertukar informasi hingga mengetahui hal-hal yang menyangkut privasi seperti usia, alamat, satus pernikahan, dll. Hal tersebut sangat bertolak belakang dengan kebudayaan masyarakat Jepang yang sangat menjaga privasi. Dengan demikian, penulis memandang perlu diadakan sosialisai mengenai hal ini kepada APPKY, dengan harapan ilmu di bidang bahasa dan budaya Jepang ini dapat bermanfaat secara aplikatif sehingga meminimalkan kesalahpahaman antara wisatawan dari Jepang yang hendak berkunjung ke Indonesia dengan pihak agen penyelenggara wisata.

### 2. Mengadakan pelatihan kepada pengemudi dan staf

Setelah mendengar kebutuhan pelaku wisata dari paparan perwakilan APPKY, maka diadakanlah program pelatihan bahasa Jepang tingkat dasar dan pengantar wawasan kebudayaan kepada pengemudi dan staf dari perwakilan tiap perusahaan yang tergabung di APPKY. Pelatihan dilaksanakan sebanyak enam pertemuan, satu kali dalam seminggu dan masing-masing pertemuan berdurasi 90 menit. Materi bahasa Jepang yang diajarkan meliputi pelafalan bahasa Jepang, kata tunjuk, kata bilangan, permintaan maaf, ungkapan terima kasih dan memohon sedangkan materi sosiokultur Jepang meliputi teks mengenai Jepang negara maju yang melestarikan budaya, budaya meniru di Jepang, kebiasaan berterima kasih dan meminta maaf, *omotenashi*, *hourensou*, pertanyaan-pertanyaan kepada orang Jepang yang harus dihindari. Materi disusun sedemikian rupa agar mencukupi kebutuhan dasar untuk berinteraksi dengan orang Jepang yang baru dikenal.

*Gambar 2. Pelatihan kepada pengemudi staf*



Sumber: dokumen penulis

*Gambar 3. Praktik pelafalan bahasa jepang*



Sumber: dokumen penulis

### 3. Memberikan buku saku

Guna mendukung pembelajaran bahasa dan pengantar wawasan kebudayaan Jepang, pada program ini peserta dibekali dengan buku saku yang praktis sehingga dapat membaca kembali materi yang telah diajarkan. Selain kepada peserta yang mengikuti, buku saku ini juga dibagikan kepada Koordinator APPKY untuk dibagikan kepada karyawan yang tidak sempat mengikuti pelatihan. Total buku yang dicetak berjumlah 120 eksemplar.

*Gambar 4. Sampul Buku Saku*



Sumber: dokumen penulis

### Simpulan

Dari pemaparan pembahasan sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Pengemudi dan staf yang mengikuti program ini cukup bersemangat dalam mempelajari bahasa Jepang yang masih asing bagi mereka.
2. Program pelatihan dan edukasi mengenai kebudayaan Jepang memberikan gambaran bagaimana seharusnya bersikap menghadapi orang Jepang untuk pertama kali.
3. Buku saku yang diberikan memberikan manfaat bagi peserta karena dapat dijadikan rujukan saat ingin menggunakan bahasa Jepang kepada orang Jepang yang baru dijumpai pertama kali.

### Ucapan Terima Kasih

Program pengabdian kepada masyarakat ini tidak akan terlaksana tanpa adanya sinergisitas dari berbagai pihak yang membantu. Pada bagian ini penulis menyampaikan rasa terima kasih terkhusus kepada pihak-pihak yang telah membantu di bawah ini.

1. Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Fakultas Pendidikan Bahasa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Asosiasi Pengusaha Persewaan Kendaraan Yogyakarta (APPKY)
4. Tim dosen perumus materi
5. Mahasiswa-mahasiswa relawan pengabdian kemitraan.

### Daftar Pustaka

- \_\_\_\_\_. (2017). Statistik Kepariwisata Yogyakarta 2017. Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta: Yogyakarta.
- Darmastuti, Rini. (2013). *Mindfulness dalam Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Buku Litera.
- Gudykunst, W. B., Kim, Y. Y. (1992). *Communcating with Strangers: An Apprach to Intercultural Communication*. New York: McGraw-Hill.
- Heinrich, Patrick. (2012). The Making of Monolingual Japan: Language Ideology and Japanese Modernity. 10.21832/9781847696588.
- Sihabudin, A. (2013). *Komunikasi Antarbudaya Satu Perspektif Multidimensi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmono, F. G., Junaedi, F. (2014). *Komunikasi Multikultur Melihat Multikulturalisme dalam Gengaman Media*. Yogyakarta: Buku Litera.