

Solusi Pintar

BAHASA
JEPANG
PERHOTELAN

**UNTUK PEMULA
(EDISI FRONT OFFICE)**



Penulis :
Devita Widyaningtyas Yogyanti, M.A
Annisaa Nurul Atiqah, S.S., M.Pd

Bahasa Jepang Perhotelan

Untuk Pemula

“Edisi Front Office”

Penulis

Devita Widyaningtyas Yogyanti, M.A

Annisaa Nurul Atiqah, S.S, M.Pd

Ilustrasi Sampul : Tim Prima

Editor : Tim Prima

Penata Letak & Penyunting : Tim prima

Penerbit dan Percetakan :

CV. Prima Putra Pratama

Cetakan 1, Edisi 1,

Terbit 2020

ISBN

978-623-7252-40-5

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-Undang
Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruhnya isi buku ini
Tanpa izin tertulis dari penulis.

Kata Pengantar

Puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, sehingga penyusunan buku yang berjudul Bahasa Jepang Perhotelan Untuk Pemula “Edisi Front Office” ini dapat diselesaikan. Buku ini merupakan buku pedoman pembelajar bahasa Jepang di bidang industri pariwisata yaitu salah satunya adalah perhotelan. Ide penulisan diambil dari permasalahan para pelaku hotelier yang susah menggunakan bahasa Jepang saat menemui klien orang Jepang. Hal ini dikarenakan bahasa Jepang untuk perhotelan dan pariwisata merupakan bahasa Jepang khusus yang tidak biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Sayangnya, kebanyakan buku bahasa Jepang untuk perhotelan hanya bisa dipahami oleh orang yang sudah mahir bahasa Jepang. Jadi dengan kata lain, belum tersedia buku bahasa Jepang untuk perhotelan yang bisa digunakan untuk orang yang baru pertama kali belajar bahasa Jepang. Oleh karena itu, buku ini diharapkan bisa membantu orang-orang yang belum menguasai bahasa Jepang untuk dapat berkomunikasi menggunakan bahasa Jepang dalam industri perhotelan. Kami menyadari masih terdapat berbagai kekurangan dalam penyusunan buku ini. Namun kami berharap buku ini dapat memberikan dasar-dasar pemahaman dan aplikasi bahasa Jepang perhotelan untuk pemula. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu menyusun buku ini dan selamat belajar kepada semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Desember 2019

Tim Penulis

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR ISTILAH	viii
CARA PENGGUNAAN BUKU INI	ix
POLA PERUBAHAN KATA KERJA	xiv
POLA PERUBAHAN KATA SIFAT	xvi
POLA PERUBAHAN KATA BENDA	xviii
PELAJARAN I - BUDAYA JEPANG	1
A. Etika Berkomunikasi Dengan Orang Jepang	1
B. Karakteristik Tamu Jepang	2
C. Omotenashi	5
D. Houkoku Renraku Soudan	7
E. Ojigi	8
F. Etika Menggunakan Telepon	10
PELAJARAN II - BAGIAN RESERVASI.....	13
A. Mengawali Reservasi	13
B. Melakukan Pelayanan Reservasi.....	21
C. Mengakhiri Reservasi	44
D. Kalimat Praktis Digunakan Untuk Menangani Pemesanan Kamar	51
E. Contoh Percakapan Bagian Reservasi	52
F. Kosakata Bagian Reservasi	56

PELAJARAN III - BAGIAN PENERIMAAN TAMU	65
A. Melayani Chek In	65
B. Pelayanan Selama Tamu Tinggal Di Hotel	91
C. Kalimat Parktis Digunakan Untuk Menangani Registrasi Dan Chek In	101
D. Contoh Percakapan Bagian Penerima Tamu	102
E. Kosakata	105
 PELAJARAN IV - KASIR	 109
A. Melayani Check Out	109
B. Melayani Pembayaran	119
C. Menutup Sesi Check Out	130
D. Contoh Percakapan Bagian Kasir	137
E. Kosakata	141
 DAFTAR PUSTAKA	 143

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Perubahan Kata Kerja Grup 1.....	xiv
Tabel 1.2. Perubahan Kata Kerja Grup 2	xv
Tabel 1.3. Perubahan Kata Kerja Grup 3	xv
Tabel 1.4. Perubahan Kata Sifat “I”.....	xvi
Tabel 1.5. Perubahan Kata Sifat “Na”.....	xvii
Tabel 1.6. Perubahan Kata Benda	xviii
Tabel 2.1. Ekspresi Menyapa Tamu Lewat Telepon	15
Tabel 2.2. Ekspresi Menanyakan Identitas Tamu	19
Tabel 2.3. Ekspresi Menanyakan Durasi Menginap dan Waktu Kedatangan	27
Tabel 2.4. Ekspresi Menanyakan Jumlah Tamu Menginap.....	32
Tabel 2.5. Ekspresi Menjelaskan Ketersediaan Kamar... ..	25
Tabel 2.6. Ekspresi Menginformasikan Harga Kamar.....	43
Tabel 2.7. Ekspresi Menginformasikan Pesanan Kamar.....	47
Tabel 2.8. Ekspresi Menutup Reservasi	50
Tabel 2.9. Kosakata Bagian Reservasi	56
Tabel 3.1. Ekspresi Menyambut Tamu	69
Tabel 3.2. Ekspresi Pengisian Formulir	73
Tabel 3.3. Ekspresi Memberikan Informasi Tentang Kamar... ..	81
Tabel 3.4. Ekspresi Pembayaran Deposit	89
Tabel 3.5. Ekspresi Safety Deposit.....	94
Tabel 3.6. Ekspresi Menangani Pindah Kamar.....	98
Tabel 3.7. Kalimat Praktis Menangani Registrasi dan Chek In.....	101
Tabel 3.8. Kosakata Bagian Penerimaan Tamu.....	105
Tabel 4.1. Ekspresi Melayani Ekspresi.....	110
Tabel 4.2. Ekspresi Menanyakan dan Memastikan Pengeluaran Tamu Selama di Hotel.....	113

Tabel 4.3. Ekspresi Menyerahkan dan membacakan Tagihan Kepada Tamu	117
Tabel 4.4. Ekspresi Menangani Pembayaran.....	121
Tabel 4.5. Ekspresi Menangani Kesalahan Pembebanan Tagihan.....	127
Tabel 4.6. Ekspresi Mengakhiri Pelayanan kepada Tamu	135
Tabel 4.7. Kosakata Bagian Kasir.....	141

DAFTAR ISTILAH

Pada buku ini ada beberapa istilah penting yang memerlukan penegasan agar tidak terjadi perbedaan pengertian atau kurang jelas makna pada konsep-konsep pokok dari buku ini adalah:

- K.K = Kata Kerja
- K.S = Kata Sifat
- K.B = Kata Benda

CARA MENGGUNAKAN BUKU INI

Buku ini dirancang agar semua orang yang belum pernah belajar bahasa Jepang, atau orang yang baru dalam tahap awal mempelajari bahasa Jepang bisa belajar Bahasa Jepang untuk perhotelan (*Front Office*) dengan mudah. Konten dalam buku ini disesuaikan dengan pelajaran bahasa Jepang untuk pemula. Materi yang tersaji di dalam buku ini adalah materi-materi yang bisa langsung diaplikasikan dalam dunia perhotelan.

Buku ini secara umum terbagi menjadi 3 bagian. Pada bagian pertama tersaji perubahan jenis kata (kata kerja, kata sifat dan kata benda) dalam Bahasa Jepang yang merupakan poin penting untuk menguasai sistem kerja bahasa Jepang. Bagian berisi pengenalan mengenai hal-hal yang terkait dengan karakteristik tamu Jepang, budaya Jepang yang harus dipahami untuk menghadapi tamu Jepang dan beberapa hal terkait dengan budaya perhotelan di Jepang. Bagian ini akan membantu pembelajar untuk memahami hal-hal yang terkait dengan budaya dan pariwisata di Jepang yang dapat diterapkan saat menghadapi tamu Jepang. Terakhir, bagian ketiga adalah bagian inti buku ini yang berisi pelajaran Bahasa Jepang Dasar untuk *Front Office*. Agar mendapatkan hasil yang maksimal dari buku ini, maka disarankan untuk mengikuti langkah-langkah belajar mandiri berikut ini:

Langkah 1:

Baca dan pahami bagian pertama yang berisi tentang perubahan jenis kata dalam bahasa Jepang. Dengan memahami ini, Anda akan lebih mudah memahami tata bahasa yang tersaji dalam bagian inti.

Langkah 2:

Baca dan pahami bagian kedua yang berisi pengenalan budaya. Dengan memahami ini Anda akan mendapatkan gambaran bagaimana caranya bersikap saat menghadapi tamu Jepang.

Langkah 3:

Pelajari bagian ketiga dengan teliti. Dalam bagian ini, pelajaran bahasa Jepang disajikan dalam konteks per konteks dan ada beberapa poin penting yang harus dipahami untuk memahami cara mempelajarinya.

MENGAWALI RESERVASI

1. Menyapa Tamu Lewat Telepon

Pada bagian ini Anda (pembelajar) diharapkan bisa mengucapkan ekspresi-ekspresi yang digunakan untuk:

1. Menyebutkan nama hotel Anda.
2. Mengucapkan terima kasih karena tamu telah menghubungi hotel Anda.
3. Memperkenalkan diri.
4. Menawarkan bantuan.
5. Menanyakan dengan siapa Anda bicara.

Misalnya dalam contoh tersebut tersaji konteks ‘menyapa tamu lewat telepon’. Di setiap bagian konteks seperti pada contoh di atas, Anda akan mendapatkan beberapa poin penting (tujuan pembelajaran) yang tersaji dalam angka (dalam contoh di atas adalah angka 1 sampai 5). Pertama pahami tujuan pembelajaran tersebut karena hal tersebut adalah hal yang akan dapat Anda kuasai setelah menyelesaikan pembelajaran per konteks.

a) Perhatikan percakapan di bawah ini

> Percakapan 1:

Tamu : (Halo).

Moshi-moshi.

Petugas: (Ya, dengan Hotel Mawar).

Hai, Mawar Hoteru de gozaimasu. (1)

(Terima kasih telah menelepon).

Odenwa arigatou gozaimasu. (2)

(Dengan staff Ari di sini).

Kochira wa Ari to moshimasu. (3)

(Ada yang bisa saya bantu?)

Nani o shimashou ka? (4)

Ekspresi Penting:

1. ~ *de gozaimasu* : pengganti *desu*, digunakan untuk melayani tamu.
2. ~ *to moshimasu* : ekspresi sopan yang biasa digunakan untuk memperkenalkan diri.
3. ~ *sama* : berfungsi sebagai panggilan hormat kepada tamu (seperti Pak, Bu, dsb dalam Bahasa Indonesia), penggunaan ~ *sama* di belakang nama seseorang berfungsi untuk meninggikan derajat orang tersebut.



Selanjutnya, Anda akan diberikan percakapan beserta artinya seperti pada contoh di atas. Bacalah artinya terlebih dahulu dan bacalah Bahasa Jepangnya dengan suara keras. Di samping kalimat Anda akan mendapatkan angka 1 dan seterusnya seperti pada contoh di atas. Angka tersebut menunjukkan poin tujuan pembelajaran yang disajikan sebelumnya.

MENGAWALI RESERVASI

1. Menyapa Tamu Lewat Telepon

Pada bagian ini Anda (pembelajar) diharapkan bisa mengucapkan ekspresi-ekspresi yang digunakan untuk:

1. Menyebutkan nama hotel Anda. ←
2. Mengucapkan terima kasih karena tamu telah menghubungi hotel Anda. ←
3. Memperkenalkan diri. ←
4. Menawarkan bantuan. ←
5. Menanyakan dengan siapa Anda bicara. ←

a) Perhatikan percakapan di bawah

> Percakapan 1:

Tamu : (Halo).

Moshi-moshi.

Petugas: (Ya, dengan Hotel Mawar).

Hai, Mawar Hoteru de gozaimasu. (1)

(Terima kasih telah menelepon).

Odenwa arigatou gozaimasu. (2)

(Dengan staff Ari di sini).

Kochira wa Ari to moshimasu. (3)

(Ada yang bisa saya bantu?)

Nani o shimashou ka? (4)

Selanjutnya, di samping percakapan Anda akan menemukan kotak 'Ekspresi Penting'. Hafalkan ekspresi-ekspresi tersebut dan latihlah. Ekspresi-ekspresi tersebut merupakan ekspresi praktis yang bisa langsung Anda aplikasikan tanpa perlu mempelajari tata bahasa.

a) Poin penting tata bahasa dalam percakapan di atas

1. Menyatakan “dari” dengan menggunakan partikel “~no~”

Contoh: *Kochira wa **Mawar Hoteru** no **Ari** desu.*

Di sini adalah **Ari** dari **Hotel Mawar**

Keterangan:

Partikel “no” dalam contoh di atas berarti “dari”.

Tips:

- ✓ Baliklah susunan kata dalam Bahasa Indonesia seperti contoh di atas dan sisipkan “no” di tengahnya.

Selanjutnya, Anda akan menemukan poin penting tata bahasa yang terdapat dalam percakapan. Lihatlah kembali percakapan yang tersaji sebelumnya, dan Anda akan menemukan beberapa kata yang tercetak tebal. Beberapa kata tersebut adalah tata bahasa yang akan dijelaskan dalam bagian ini. Dalam hal ini, tata bahasa perlu Anda kuasai untuk dapat mengembangkan kalimat sendiri.

c). Ekspresi praktis lain ya

Tabel 2.1. Ekspresi Meny

1.	Menyebutkan nama hotel. Di sini adalah hotel ____.
2.	Mengucapkan terima kasih karena telah menghubungi kami. Terima kasih karena kami telah menerima telepon dari Anda.
3.	Memperkenalkan diri. Saya ____ dari hotel ____.

MENGAWALI RESERVASI

1. Menyapa Tamu Lewat Telepon

Pada bagian ini Anda (pembelajar) diharapkan bisa mengucapkan ekspresi-ekspresi yang digunakan untuk:

1. Menyebutkan nama hotel Anda.
2. Mengucapkan terima kasih karena tamu telah menghubungi hotel Anda.
3. Memperkenalkan diri.
4. Menawarkan bantuan.
5. Menanyakan dengan siapa Anda bicara.

Pada bagian selanjutnya, Anda akan menemukan ekspresi praktis lain yang dapat digunakan. Penomoran di samping setiap ekspresi sesuai dengan poin tujuan pembelajaran yang telah disajikan sebelumnya. Dengan

mempelajari ini, Anda akan mendapatkan lebih banyak ekspresi untuk dapat menggunakan ekspresi sesuai yang diharapkan dari tujuan pembelajaran.

Selanjutnya, Anda akan mendapatkan soal latihan yang dapat Anda kerjakan untuk menguji pemahaman Anda. Di bagian paling akhir dalam setiap bab akan tersaji percakapan lengkap per bagian (contoh: bagian reservasi, dst) sehingga Anda dapat memahami dan membayangkan konteks percakapan secara lebih menyeluruh. Terakhir Anda akan mendapatkan tabel kosa kata yang berhubungan dengan bab yang telah Anda pelajari. Hafalkan kosakatanya dan kembangkan percakapan Anda sendiri.

***Selamat mencoba menggunakan buku ini dan
selamat belajar..***

POLA PERUBAHAN KATA KERJA

Kata kerja dalam bahasa Jepang dapat berubah mengikuti dan menyesuaikan bentuk pola kalimat yang menyatakan sedang, bentuk lampau, bentuk kamus dan lain-lain. Kata kerja dalam bahasa Jepang terdapat tiga grup/kelompok. Oleh karena itu sangat penting memahami perbedaan masing-masing jenis kata kerja dan bentuk perubahannya.

Grup 1:

Grup satu adalah kata kerja yang sebelum kata “*masu*” berakhiran kata (*i,chi,ri,bi,mi,ni,ki,gi,shi*). Aturan ini sudah ditentukan, pada perlu diperhatikan untuk bisa mengklasifikasikan pada grup satu dengan tanda (*i,chi,ri,bi,mi,ni,ki,gi,shi*). Perhatikan penjelasan di bawah ini:

Tabel 1.1. Perubahan Kata Kerja Grup 1

Kosakata	Bentuk Kamus	Bentuk ~ nai	Bentuk ~ te			Bentuk ~ ta	
<i>Ka</i> imasu	<i>Kau</i>	<i>Kawanai</i>	I]	<i>Katte</i>]	<i>Katta</i>
<i>Ta</i> chimasu	<i>Tatsu</i>	<i>Tatanai</i>	Chi]	~ tte <i>Tatte</i>]	~ tta <i>Tatta</i>
<i>Kaer</i> imasu	<i>Kaeru</i>	<i>Kaeranai</i>	Ri]	<i>Kaette</i>]	<i>Kaetta</i>
<i>Yob</i> imasu	<i>Yobu</i>	<i>Yobanai</i>	Bi]	<i>Yonde</i>]	<i>Yonda</i>
<i>Nom</i> imasu	<i>Nomu</i>	<i>Nomanai</i>	Mi]	~ nde <i>Nonde</i>]	~ nda <i>Nonda</i>
<i>Shin</i> imasu	<i>Shinu</i>	<i>Shinai</i>	Ni]	<i>Shinde</i>]	<i>Shinda</i>
<i>Kak</i> imasu	<i>Kaku</i>	<i>Kakanai</i>	Ki]	~ ite <i>Kaite</i>]	~ ita <i>Kaita</i>
<i>*Ik</i> imasu	<i>Iku</i>	<i>Itte</i>	Ki]	~ tte <i>Itte</i>]	~ tta <i>Itta</i>
<i>Oyog</i> imasu	<i>Oyogu</i>	<i>Oyoganai</i>	Gi]	~ ide <i>Oyoide</i>]	~ ida <i>Oyoida</i>
<i>Hana</i> shimasu	<i>Hanasu</i>	<i>Hanasanai</i>	Shi]	~ shite <i>Hanashite</i>]	~ shita <i>Hanashita</i>

*pengecualian:

Bentuk perubahan pada kata “*ikimasu*” terdapat perubahan yang spesial, maka bisa dihafalkan langsung dengan bentuk ‘pengecualiannya’.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, Dian Ayu AA., Atiqah, Annisaa Nurul. 2018. Bahasa Jepang Bisnis “Tingkat Tuter Bahasa Jepang Untuk Pelaku Industri Pariwisata. Yogyakarta: Erhaka Utama.
- Annisaa Nurul Atiqah dan Yerika Ayu Salindri. Prinsip Kesantunan Berbahasa antara Pemandu Wisata dan Wisatawan Jepang di Candi Prambanan (Kajian Analisis Pragmatik). Jurnal Kepariwisata Volume 12 Nomor 1 Januari 2018 Hal. 65- 78. STIPRAM, Yogyakarta. 2018.
- Makiko, Okabe, Chinmei Reiko, dan Mukai Akemi. 2003. Saabisu Nihongo – Hoteru Sutaffu. Japan : JAL Akademy.
- Nakano, Lloyd S. 2008. Hospitality – Omotenashi (Comparing Apples to Oranges) In Japan Spotlight Magazine edision July / Agust. Japan : Japan Economy Foundation.
- Ni Putu Luhur Wedayanti. Omotenashi, Spirit Keramahan Masyarakat Jepang Menyambut Tokyo Olympic 2020. Prosiding Seminar Nasional Sastra dan Budaya III pada 28-29 Maret 2018. Udayana, Denpasar. 2018.
- Nishiyama, Kazuo. 1993. Hotel Japanese: Practical Japanese for the Hotel Industry. Tokyo: Charles E. Turtle Publishing Co.,Inc.
- Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. Front Office Praktis. Administrasi dan Prosedur Kerja. Yogyakarta: Gava Media.
- Pribadi, Doni Judian. 2008. Bahasa Jepang Untuk Hotel dan Pariwisata. Jakarta: Oriental.
- Sadyana, I Wayan., Mardani, Desak Made Sri. 2015. Bahasa Jepang Untuk Pariwisata. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Soepardjo, Djodjok, dan Wawan Setiawan. 1999. Budaya Jepang Masa Kini (Kumpulan Artikel). Surabaya: CV Bintang.
- Thamita Islami Indraswari. Aizuchi sebagai Strategi Komunikasi Bahasa Jepang. Prosiding Seminar Nasional Peningkatan Kemampuan Kompetensi Bahasa Jepang dalam Lingkungan Kerja. Pusat Studi Bahasa Jepang, FIB, Universitas Padjadjaran 9 November 2018. Bandung.
- Wahjoedi , Isa. 2015. Lancar Percakapan Bahasa Jepang Pariwisata 3 in One. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahjoedi, Isa. 2012. Bahasa Jepang Perhotelan Disertai Percakapan Sehari-Hari. Front Office, F&B, Engineering, Spa, Clinic, Pool. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yerika Ayu Salindri dan Annisaa Nurul Atiqah. Kajian Omotenashi Dalam Pelayanan Pengunjung di Restoran Jepang (Studi Kasus: Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan Food and Beverage). Proceeding International Conference of Japanese Language Education 2018 “ Japanese Language Education and Its Relationship to Business World” 19-20 Oct 2018 Hal 21-25. Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Yogyanti, Devita Widyaningtyas., Perdana, Galih Harlianing. 2019. Super Easy Cara Mudah Belajar Bahasa Jepang. Yogyakarta: Bhafana.

Tentang Penulis



Devita Widyaningtyas, S.S., M.A adalah dosen program studi D3 jurusan perhotelan di Universitas Bina Sarana Informatika Yogyakarta. Penulis menyelesaikan pendidikan S1 jurusan Bahasa dan Sastra Jepang dan memperoleh gelar magister jurusan linguistik di Universitas Gadjah Mada. Penulis adalah penerima beasiswa Mitsubishi Bank of Tokyo pada tahun 2010 dan peserta pertukaran pelajar ke Universitas Aichi-Ken, Nagoya pada tahun 2011. Saat ini penulis aktif sebagai interpreter bahasa Jepang dan melakukan berbagai penelitian terkait bahasa Jepang khususnya untuk industri pariwisata dan perhotelan.

Email: * devita.widyaningtyas@gmail.com
* devita.ded@bsi.ac.id



Annisaa Nurul Atiqah, S.S., M.Pd adalah dosen di program studi D3 Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STiPRAM) Yogyakarta. Penulis menyelesaikan pendidikan S1 jurusan Sastra Jepang di Universitas Brawijaya Malang dan melanjutkan studi S2 jurusan Pendidikan Bahasa dan Sastra Asing – Konsentrasi Bahasa Jepang di Universitas Negeri Surabaya. Mulai tahun 2016 hingga saat ini, penulis konsisten untuk menjadi seorang tenaga pengajar untuk mata kuliah Japanese di STiPRAM. Pada tahun 2019 terpilih

untuk mengikuti kegiatan “Japanese Teaching Methods Program for Teachers of the Japanese- Language” di Japan Foundation Urawa, Saitama. Selain mengajar, penulis aktif melakukan penelitian dan menulis buku bersama rekan-rekan yang lain. Dalam berbagai penelitiannya berhubungan erat dengan kebahasaan yaitu bahasa Jepang, baik dalam ilmu linguistik dan sastra Jepang. Namun beberapa waktu terakhir penulis mencoba mengaitkan disiplin ilmu bahasa Jepang dengan domain pariwisata. Selain itu penulis mulai aktif dalam mengikuti kegiatan seminar nasional maupun internasional dan beberapa artikel telah dipublikasikan dalam jurnal nasional dan prosiding.

Email: * annisaa.nurul25@gmail.com

* annisaa.atiqah@stipram.ac.id