

**Pengembangan Buku  
Bahasa Jepang Restoran  
Untuk Pramusaji Di  
Restoran Qwachi  
Marriott Hotel Resort  
and Spa Okinawa**

**Komang Indah Wulandari Wismaya**

[indah.wulandari.wismaya@gmail.com](mailto:indah.wulandari.wismaya@gmail.com)

Universitas Pendidikan Ganesha

**Abstrak**

Riset pengembangan ini bertujuan untuk mengembangkan media buku panduan untuk pramusaji di restoran Qwachi Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa. Riset ini merupakan riset pengembangan (R&D) dengan metode pengembangan Hannafin & Peck. Subjek riset ini adalah mahasiswa yang lulus mengikuti program *internship* di Okinawa. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi secara langsung dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari riset ini yaitu dari kedua orang penguji ahli isi memberikan 12 poin dan penguji ahli desain memberikan 15 poin, maka buku panduan bahasa Jepang restoran yang dikembangkan sudah sesuai dan layak digunakan. Dengan dikembangkannya buku ini diharapkan dapat memudahkan kemampuan berbicara, pelayanan restoran, dan kosakata bahasa Jepang.

**Kata Kunci:** bahasa Jepang pelayanan, restoran, *internship*, pramusaji

**Abstract**

*The purpose of this study is to create a waitress manual for Japanese customer service at the Qwachi restaurant of Okinawa Marriott Resort Spa Hotel. This research is a research and development research institute (R & D), and was developed with reference to Hanafin & Peck design. The subject of this study is university students who have passed the internship program in Okinawa. The data analyzed observations and interviews by qualitative description. The results were highly evaluated by the two examiners, 12 points from the experts in this content and 15 points from the design experts, and the textbooks prepared by the Japanese customer service were highly evaluated. We hope that this research will help university students improve their conversation, customer service at restaurants, and Japanese proficiency.*

**Keywords:** Japanese customer service, restaurant, *internship*, waitress

**1. Pendahuluan**

Bahasa Jepang merupakan salah satu bahasa yang memiliki banyak peminat di Indonesia. Menurut studi Japan Foundation (2017), jumlah siswa

Jepang di Indonesia adalah 745.125, di urutan dua, untuk melanjutkan studi, *internship*, magang maupun bekerja di Jepang.

*Internship* yaitu suatu program yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memiliki pengalaman bekerja di sebuah perusahaan. Menurut *Cooperative Education and Internship Association (CEIA) (2015)* *internship* merupakan suatu program mencari pengalaman edukasi yang dilakukan dengan cara menerapkan pengetahuan dan teori-teori yang telah dipelajari di kelas, praktik pengaplikasian dan pengembangan keahlian secara profesional dalam dunia kerja. Penting untuk menerapkan ilmu dan keterampilan yang didapat selama menerima pendidikan di universitas dapat dilakukan dengan mengikuti kegiatan magang maupun *internship*.

Di Universitas Pendidikan Ganesha atau yang lebih dikenal dengan UNDIKSHA khususnya di Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang, telah menjalin kerjasama dengan beberapa perusahaan Jepang dan menciptakan program *internship* yang dapat diikuti oleh setiap mahasiswa. Salah satu program *internship* dilakukan di Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa. Pada program tersebut mahasiswa yang mengikuti kegiatan *internship*, salah satunya pada sebagai pramusaji di restoran wajib menggunakan bahasa Jepang sopan atau *keigo* (敬語) selama kegiatan. *Keigo* adalah bahasa yang mengungkapkan rasa hormat terhadap lawan bicara atau orang ketiga (Terada, 2004: 189).

Menggunakan bahasa sopan atau *keigo* (敬語) merupakan salah satu keharusan dalam mengikuti kegiatan *internship*, tentunya hal ini menjadi kendala bagi mahasiswa. Dikarenakan mahasiswa PSPBJ (Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang) akan menjadi pengajar bahasa Jepang tingkat dasar, tidak untuk menjadi pekerja di perusahaan Jepang yang menggunakan bahasa Jepang profesional.

Pembelajaran di kelas menggunakan buku dasar bahasa Jepang yang berfokus mengajarkan bahasa Jepang sebagai guru di sekolah. Hal ini mengakibatkan peserta *internship* belum memiliki pemahaman dalam bahasa dan pelayanan restoran Jepang, dikarenakan belum tersedianya panduan bahasa Jepang restoran. Susilana, Rudi dan Riyana (2009) mengungkapkan bahwa,

“Media pembelajaran merupakan wadah dari pesan, materi yang ingin disampaikan adalah pesan pembelajaran, dan tujuan yang ingin dicapai ialah proses pembelajaran”.

Materi di kelas berbeda dengan masalah yang dihadapi di lingkungan kerja. Materi yang disampaikan di kelas yaitu tata cara menjadi guru bahasa Jepang dasar, hanya membahas sebagian kecil hal mengenai restoran Jepang. Hal ini dikarenakan materi di kelas berfokus mengajarkan mahasiswa menjadi guru dan kurangnya waktu untuk menjelaskan hal-hal terkait pelayanan Jepang. Kurangnya pemahaman tersebut mengakibatkan peserta mengalami kendala ketika memberikan pelayanan kepada pengunjung di restoran.

Jepang dan Indonesia memiliki cara pelayanan yang berbeda, seperti pramusaji di restoran Jepang yang selalu memberikan salam kepada pengunjung secara bersama-sama. Jika belum memiliki informasi tentang tata cara pelayanan di restoran Jepang, maka akan menjadi kendala ketika mengikuti kegiatan *internship*. Hal ini berdampak dalam penilaian kinerja dari senior yang menganggap peserta kurang profesional ketika berkomunikasi.

Komunikasi adalah hal penting dalam menyampaikan suatu informasi. kekeliruan dalam mengartikan kosakata dan istilah teknis yang diberikan akan mengakibatkan tidak tersampainya sebuah informasi dengan baik.

Contohnya ketika senior mengatakan, “*Sentaku o shitekudasai!*” dalam bahasa Jepang memiliki dua makna yang berbeda yaitu perintah “Silahkan cuci pakaian” dan “Silahkan pilih”. Jika arti perintah dari senior yaitu “Silahkan pilih” namun yang diartikan oleh peserta adalah “Silahkan cuci pakaian”, maka akan terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi. Hal ini dikarenakan perbedaan budaya bahasa yang dimiliki.

Perbedaan budaya menjadi salah satu kendala bagi peserta *internship* baik dari tutur kata, tata cara pelayanan, dan kosakata. Di restoran Qwachi menuliskan seluruh menu, jadwal dan informasi menggunakan huruf Jepang. Bagi peserta *internship* yang belum bisa membaca tulisan Jepang, maka hal ini akan mengakibatkan terjadi kesalahan penyampaian informasi, tidak sesuai informasi yang disampaikan, kesalahan mengartikan permintaan. Hal tersebut dikarenakan setiap negara memiliki perbedaan budaya bahasa yang berbeda-beda.

Budaya yang ada di Indonesia dan Jepang sangat berbeda. Salah satu budaya yang berbeda adalah makanan. Masakan Jepang tidak banyak menggunakan rempah-rempah seperti di Indonesia. Hal inilah yang menjadi kendala oleh peserta *internship* dalam menjelaskan menu yang tersedia kepada pengunjung, dikarenakan kosakata bahan yang berbeda dan belum dipahami.

Berdasarkan paparan di atas, maka perlu adanya pengembangan buku terkait bahasa Jepang restoran yang berisi tentang kosakata, ungkapan dan tata pelayanan di restoran. Oleh karena itu, penelitian ini telah mengembangkan sebuah buku panduan bahasa Jepang yang dapat memudahkan dan membantu memberikan informasi pelayanan, kosakata, ungkapan, penjelasan menu dan contoh percakapan yang terjadi di

restoran Jepang. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih dua bulan tepatnya sejak tanggal 1 November 2019 hingga 10 Januari 2020. Data penelitian ini diambil dari observasi partisipasi dan wawancara kepada pramusaji senior di restoran Qwachi yang berada di salah satu hotel besar di Jepang yang bernama Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa.

Adapun penelitian terkait pengembangan sebuah media buku ajar bahasa Jepang sebelumnya pernah dilakukan oleh Hagk (2016). Penelitian tersebut mengembangkan sebuah buku panduan bahasa Jepang SPA di Hotel. Hasil buku ajar tersebut berfokus untuk memudahkan staf belajar bahasa Jepang SPA.

Berbeda dengan penelitian tersebut yang mengembangkan sebuah buku panduan bahasa Jepang SPA dengan sumber data diambil dari hotel Padma di Bali. Sedangkan penelitian ini mengembangkan sebuah buku panduan, menggunakan sumber data yang diambil di restoran Qwachi di Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa. Keterkaitan dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan jenis model pengembangan Hannafin & Peck. Buku panduan yang dikembangkan berfokus pada restoran. Pada buku panduan dikemas dengan menggunakan bahasa Jepang sopan, agar dapat digunakan untuk bekerja di perusahaan Jepang.

Pada studi awal yang telah dilakukan, ditemukan permasalahan mengartikan sebuah perintah secara lisan dari senior. Kurangnya kemampuan kosakata restoran yang mengakibatkan terjadi kesalahan dalam menyampaikan informasi. Peserta belum memahami cara membaca informasi yang ditulis menggunakan huruf Jepang dengan baik. Perbedaan budaya yang berbeda menjadi kendala dalam menjelaskan dan memberikan pelayanan. Begitu juga belum tersedianya buku yang sesuai

kebutuhan untuk digunakan sebagai sarana membantu belajar mengenai restoran Jepang.

Penelitian dilakukan atas kebutuhan dari peserta *internship* yang sudah pernah mengikuti kegiatan ke Jepang. Ketika kegiatan berlangsung terdapat kendala yang terjadi, maka perlu dikembangkan buku yang memiliki informasi terkait kegiatan *internship*. Dikembangkanlah buku panduan bahasa Jepang restoran untuk pramusaji. Pengguna dari buku yang telah dikembangkan ialah mahasiswa dari Pendidikan Bahasa Jepang di Universitas Pendidikan Ganesha yang akan mengikuti kegiatan *internship* ke Jepang. Buku yang dikembangkan akan digunakan ketika dikelas dan mendapat pembekalan terkait *internship* ke Jepang.

Berdasarkan hal tersebut, mahasiswa *internship* akan mengalami masalah dalam melayani pengunjung di restoran Jepang. Maka perlu dilakukan penelitian pengembangan terkait bahasa Jepang restoran berupa buku panduan. Adanya penelitian ini dapat membantu dan memudahkan pemahaman mahasiswa untuk belajar bahasa Jepang restoran, khususnya dalam bagian pelayanan di restoran Jepang.

## 2. Metode Penelitian

Pengembangan buku bahasa Jepang restoran untuk pramusaji Ini harus mencakup pola pencarian yang sesuai. Ada banyak model pengembangan yang biasa digunakan dalam riset dan pengembangan produk. Model pengembangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hannafin & Peck Model. Model pengembangan Hannafin & Peck (1988) Ini adalah salah satu kursus desain standar. Romiszowski (1996) berpendapat bahwa pada tahap merancang data pendidikan dan perkembangan, secara sistematis berdasarkan pendekatan sistematis,

mereka ditentukan dalam berbagai praktik metodologis, yang mengarah pada penciptaan dan pengembangan pengajaran kritis sastra, audiovisual dan materi. Model ini akan digunakan sebagai pedoman dalam pengembangan buku panduan bahasa Jepang restoran ini. Model berorientasi produk adalah model desain pembelajaran untuk menghasilkan suatu produk media pembelajaran (Tegeh, dkk, 2014: 10). Hannafin & Peck yaitu model desain pembelajaran Ada tiga tahap: tahap yang diinginkan, tahap desain, tahap pengembangan dan tahap implementasi (*implement*).

Penggunaan model Hannafin & Peck pada riset ini memiliki beberapa maksud, diantaranya, 1). Model Hannafin & Peck adalah bentuk riset yang sering dipakai pada riset pengembangan, 2). Memiliki tahap-tahap mudah untuk diterapkan. Berikut akan dijelaskan tahapan dalam model pengembangan Hannafin & Peck:

### Gambar 1. Model Hannafin & Peck

Penilaian tingkat kebutuhan, yaitu dilaksanakan analisis terkait keperluan yang diperlukan dalam pengembangan buku panduan bahasa Jepang. Hasil analisis didapat dari hasil wawancara kepada seorang pramusaji dan observasi di lapangan selama dua bulan. Selama langkah-langkah ini, Anda membuat elemen kunci yang akan menjadi dasar desain pembuatan isi/ materi buku.

Tahap Desain, yaitu dilakukan pembuatan draf isi buku panduan dan desain sampul produk. Bagian ini ada beberapa tahap yaitu, a) pengumpulan materi, b) pembuatan desain sampul dan isi, c) konsultasi ahli isi materi dan ahli desain media, d) evaluasi dan revisi, dan e) uji coba produk oleh para penguji ahli. Desain dibuat dengan menggunakan *Adobe Photoshop CS3*, huruf pada buku

menggunakan *Font Futura* berukuran 11, disusun menggunakan *Microsoft Word Office*.

Tahap Pengembangan dan Implementasi, yaitu dilakukan kegiatan mengembangkan dan dicetaknya buku panduan bahasa Jepang restoran. Buku panduan yang telah dikembangkan kemudian dilanjutkan dengan beberapa proses, yaitu a) validasi terhadap juri konten dan desain, b) uji coba. Hasil dari langkah-langkah ini adalah mempelajari media yang memenuhi kebutuhan tuan rumah mengikuti pengukuran kebutuhan oleh dua penguji ahli desain dan ahli isi.

Tahap pengumpulan Informasi adalah untuk menunjukkan apa yang anda inginkan. Langkah pengumpulan data dilakukan pada pra pelatihan. Latar belakang dalam penelitian ini dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi kebutuhan pembelajaran bahasa Jepang untuk pramusaji dengan cara wawancara kepada mahasiswa *internship* di bidang pramusaji dan observasi partisipasi di lapangan selama dua bulan.

Tahap desain dimulai dengan menentukan materi-materi yang dibutuhkan dalam pengembangan buku panduan. Pada setiap bab pada buku memiliki pembahasan materi yang sesuai. Kemudian dilakukan desain buku baik dari segi tampilan dalam maupun luar buku, guna mengembangkan sebuah media belajar yang menarik dan mudah dipahami.

Tahap pengembangan produk dimulai dengan merancang sebuah buku panduan yang sesuai dan memiliki materi yang dibutuhkan oleh pramusaji. Setelah materi sudah sesuai maka dilakukan pengembangan atau pencetakan produk/ buku panduan. Buku panduan ini dirancang untuk mahasiswa *internship* di bidang pramusaji, buku dikemas dengan berbagai gambar, percakapan dan kosakata di restoran yang memberikan pengetahuan

tambahan sebelum mengikuti kegiatan *internship*.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan yang bertujuan menghasilkan sebuah produk. Produk yang dihasilkan berupa buku panduan bahasa Jepang untuk pramusaji yang mengikuti kegiatan *internship*.

Setelah produk dikembangkan kemudian dilakukan uji ahli. Uji ahli yang dilakukan adalah uji ahli isi dan uji ahli desain dengan 2 orang penguji. Untuk uji ahli isi dan uji ahli desain dilakukan dengan menyerahkan produk buku panduan dan angket penilaian kepada penguji. Setelah uji ahli dilakukan jika terdapat saran atau masukan maka produk harus diperbaiki sesuai penilaian dari angket yang telah diberikan.

Subjek uji coba produk dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang di Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA) yang mengikuti program *internship* ke Jepang. Tetapi, karena keterbatasan waktu maka uji coba produk akan dilakukan kepada penguji ahli isi dan dan uji ahli desain.

Jenis data yang digunakan pada riset ini adalah data deskriptif kualitatif. Data didapatkan melalui wawancara bersama pramusaji di restoran Qwachi, dokumentasi dilakukan setiap kegiatan observasi sebagai bukti penelitian, observasi partisipasi dilakukan agar mendapat informasi yang baik dan angket digunakan untuk penilaian uji coba produk yang telah dikembangkan. Data kualitatif dihasilkan dari hasil angket uji ahli dan wawancara bersama pramusaji yang bekerja di restoran Qwachi.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan metode observasi partisipasi (*participant observation*). Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung dan melibatkan diri

secara intensif dalam penelitian. Observasi dalam penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 November 2019 sampai 10 Januari 2020. Dalam penelitian ini pengamatan dilakukan berfokus pada bidang restoran seperti tentang tata cara pelayanan pramusaji, mengantarkan tamu ke meja, mengambil pesanan, menghadirkan menu, kosakata, ungkapan-ungkapan di restoran.

Pengumpulan data wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan. Wawancara yang dilakukan pada tanggal 6 Desember 2019, dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi berupa pertanyaan yang telah dipersiapkan. Narasumber pada wawancara ini adalah mahasiswa yang sudah pernah mengikuti kegiatan *internship* di restoran Qwachi Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa. Wawancara sangat efektif digunakan untuk mencari tahu permasalahan yang terjadi dan data tambahan agar mendapat tanggapan, kritik, saran, dan masukan terkait produk yang akan dikembangkan.

Pengumpulan data dokumentasi digunakan sebagai bukti dan pencapaian penelitian. Metode yang digunakan berupa foto dan catatan. Gambar-gambar yang di ambil juga digunakan sebagai bahan pembuatan buku bahasa Jepang agar memberikan informasi sesuai tempat penelitian. Sedangkan catatan digunakan untuk menulis hal-hal yang dialami selama observasi sebagai data untuk pembuatan materi isi buku.

Lembar angket yang akan diberikan kepada penguji ahli untuk diisi. Lembar angket yang diberikan berisi 12 pertanyaan untuk uji ahli isi/konten dan 20 pertanyaan untuk uji ahli desain. Dalam angket uji ahli isi ini komponen yang dinilai adalah isi materi, kesesuaian kosakata, penggunaan bahasa, dan percakapan-percakapan restoran. Sedangkan dalam angket uji ahli desain berisikan komponen penilaian yaitu

kemenarikan tampilan buku, penggunaan huruf, ukuran huruf, gambar sampul, tata letak materi buku, dan kesesuaian warna di setiap materi.

Pengisian angket uji ahli dilakukan pada 31 Juni 2021 untuk angket uji ahli isi dan 3 Juni 2021 untuk angket uji ahli desain. Penguji ahli diminta untuk memberikan centang sesuai dengan indikator penilaian angket yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Kurang Sesuai (KS), Tidak Sesuai (TS). Selain itu penguji ahli juga berhak memberikan masukan, penilaian, saran, komentar dan pendapat terhadap buku panduan bahasa Jepang yang telah dikembangkan.

Data yang diperoleh melalui observasi secara langsung, wawancara dan angket, masukan dan komentar dari narasumber atau validator akan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Setelah itu hasil uji ahli akan dihitung dengan menggunakan skala *likert* sebagai berikut.

**Tabel 1. Penilaian**

Sangat Sesuai	(SS)	= 4
Sesuai	(S)	= 3
Kurang Sesuai	(KS)	= 2
Tidak Sesuai	(TS)	= 1

Dalam penelitian ini, kelayakan produk dinilai dari jumlah poin penilaian terbanyak dari penguji ahli.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil riset pengembangan media pembelajaran berupa buku panduan untuk pramusaji diawali dengan tahap pembuatan isi materi, tahap desain sampul dan isi buku, tahap uji ahli, tahap evaluasi dan revisi. Secara umum, pengembangan produk ini meliputi :

Proses pembuatan isi materi buku dilakukan dengan merancang draf materi, kosakata dan percakapan-percakapan di

restoran, serta mengikuti saran dan kebutuhan dari pramusaji.

Proses desain sampul buku restoran, menggunakan gambar asli dipadukan dengan gambar vektor.

**Gambar 2. Tampilan sampul dan isi buku**



Setelah produk dicetak maka dilanjutkan bersama penguji ahli untuk menguji kelayakan dari buku tersebut. Maka uji coba produk dilakukan bersama dosen DKV (Desain Komunikasi Visual) sebagai penguji ahli desain di Universitas Pendidikan Ganesha. Kemudian dilanjutkan dengan uji ahli isi/konten bersama pramusaji di restoran Qwachi Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa. Tahap uji coba dilakukan dengan memberikan angket-angket penilaian kepada masing-masing penguji.

Hasil angket

Proses uji ahli isi dan uji ahli desain dilakukan oleh 2 orang yaitu pramusaji senior dan dosen DKV (Desain Komunikasi Visual), guna mendapatkan penilaian terkait produk buku bahasa Jepang restoran agar menghasilkan produk yang baik dan layak digunakan.

No	Aspek Penilaian	Skor		
		4 (S)	3 (S2)	2 (S3)
1. Sampul Buku	A. Kesesuaian ukuran buku	✓		
	B. Kesesuaian warna tulisan dan gambar pada sampul bahasa Jepang	✓		
	C. Kesesuaian penggunaan gambar/ikon	✓		
	D. Kesesuaian warna tulisan pada buku	✓		
	E. Kesesuaian ukuran gambar	✓		
	F. Kefasihan warna pada gambar	✓		
	G. Kefasihan tulisan pada buku	✓		
	H. Kefasihan pemilihan jenis huruf	✓		
	I. Kefasihan pemilihan ukuran huruf	✓		
	J. Kesesuaian letakan buku secara keseluruhan	✓		
2. Isi	A. Kesesuaian isi buku sebagai buku panduan	✓		
	B. Kesesuaian isi buku	✓		
	C. Kesesuaian gambar dengan isi menu	✓		
	D. Kesesuaian gambar dengan isi buku	✓		
	E. Kesesuaian gambar dengan isi buku	✓		
	F. Kesesuaian gambar dengan isi buku	✓		
	G. Kesesuaian gambar dengan isi buku	✓		
	H. Kesesuaian gambar dengan isi buku	✓		
	I. Kesesuaian gambar dengan isi buku	✓		
	J. Kesesuaian gambar dengan isi buku	✓		
3. Tampilan Buku	A. Kesesuaian desain isi buku secara keseluruhan	✓		
	B. Kesesuaian letakan buku	✓		
	C. Kesesuaian ukuran buku sebagai buku panduan	✓		

  

No	Aspek Penilaian	Skor		
		4 (S)	3 (S2)	2 (S3)
1. Cakupan Materi	A. Kesesuaian buku dengan tingkat penguasaan sebagai perhotel yang sudah belajar bahasa Jepang antara level 1-3	✓		
	B. Kesesuaian kaidah dan ungkapan bahasa Jepang dalam bahasa Indonesia	✓		
	C. Kesesuaian isi perbandingan dengan materi yang ada dalam buku	✓		
	D. Pengalihan pada masing-masing gambar dengan menu dalam buku	✓		
	E. Kesesuaian materi di restoran Jepang	✓		
2. Akurasi Materi (Efektifitas dan Komparasi)	A. Kesesuaian judul buku dengan isi buku	✓		
	B. Kesesuaian penggunaan bahasa dengan letakan perhotel	✓		
	C. Kesesuaian cara dalam penulisan bahasa Jepang restoran	✓		
3. Komparasi Perbandingan	A. Kesesuaian isi buku dengan isi buku	✓		
	B. Perbandingan materi dengan menggunakan gambar untuk menarik minat pembaca	✓		
	C. Kesesuaian format buku	✓		

**Gambar 3. Hasil Angket Uji ahli desain dan uji ahli isi**

Berikut merupakan hasil angket penilaian dari penguji ahli desain dan penguji ahli isi. Berdasarkan penilaian dari penguji ahli isi ini bahwa buku bahasa Jepang restoran yang dikembangkan mendapat jumlah poin terbanyak pada kolom penilaian Sesuai (S). Hasil uji ahli desain 15 poin Sesuai (S) dari 20 pertanyaan, dan 9 poin Sesuai (S) dari 12 pertanyaan untuk uji ahli isi. Maka buku panduan bahasa Jepang restoran ini dinyatakan sesuai. Secara umum penguji ahli memberikan penilaian bahwa buku panduan bahasa Jepang restoran untuk pramusaji sudah sesuai dan layak digunakan.

Hasil angket uji ahli desain	
Keterangan	Poin
Sangat Sesuai (SS)	2
Sesuai (S)	15
Kurang Sesuai (KS)	3
Tidak Sesuai (KS)	0
<b>Total</b>	20

**Tabel 2. Hasil Penilaian Uji Ahli Desain dan uji ahli isi**

Berdasarkan penilaian dari penguji ahli isi ini bahwa buku bahasa Jepang restoran yang dikembangkan mendapat jumlah poin terbanyak pada kolom penilaian Sesuai (S), maka dinyatakan pengembangan buku bahasa Jepang ini sesuai kebutuhan pramusaji.

1. Tahap evaluasi dan revisi

Proses evaluasi dan revisi dilakukan atas saran dan komentar yang telah diberikan oleh penguji ahli setelah mengisi angket yang diberikan. Dari saran-saran tersebut dilakukan perbaikan kembali terhadap buku agar menghasilkan produk yang sesuai dan layak.

Pembahasan Penelitian

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang, setelah dilakukan observasi partisipasi dan wawancara kepada pramusaji di restoran Qwachi, hasil yang didapatkan adalah pramusaji menyatakan bahwa diperlukannya sebuah pengembangan buku panduan bahasa Jepang restoran agar dapat memberikan informasi terkait bahasa Jepang restoran kepada peserta *internship*. Adapun hal-hal yang mempengaruhi pembuatan media pembelajaran buku panduan bahasa Jepang untuk pramusaji ini yaitu sebagai berikut: (1) Belum tersedianya buku panduan bahasa Jepang pelayanan untuk mahasiswa program *internship* ke Jepang sebagai pramusaji, (2)

Hasil angket uji ahli isi	
Keterangan	Poin
Sangat Sesuai (SS)	3
Sesuai (S)	9
Kurang Sesuai (KS)	0
Tidak Sesuai (KS)	0
<b>Total</b>	12

Kurangnya waktu pembelajaran dan materi yang belum berfokus pada pemaparan terkait pelayanan restoran Jepang di kelas, (3) Pengetahuan pramusaji tentang tata cara melayani pengunjung di restoran Jepang masih terbatas, (4) Adanya kosakata baru dan istilah teknis yang berkaitan dengan restoran secara menghusus, (5) Kesulitan dalam berkomunikasi dengan pengunjung dalam bahasa Jepang, (6) Kesulitan menjelaskan menu yang beragam dan banyak yang sangat asing bagi mahasiswa peserta *internship*. Karena adanya faktor tersebut, Maka perlu dikembangkan sebuah buku panduan bahasa Jepang restoran yang kontekstual, praktis, memiliki informasi tentang pramusaji di restoran, dan terdapat kosakata bahasa Jepang yang dibutuhkan peserta *internship*.

Untuk membuat media pembelajaran berupa buku panduan yang layak dan sesuai kebutuhan peserta, maka dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan observasi partisipasi, wawancarasemi terstruktur dengan pramusaji yang bekerja di restoran Qwachi dan menguji kelayakan produk bersama uji ahli desain oleh dosen DKV (Desain Komunikasi Visual) di Universitas Pendidikan Ganesha dan uji ahli isi oleh pramusaji senior yang bekerja di restoran Qwachi. Observasi partisipasi dilakukan selama kurang lebih dua bulan yaitu dari 1 November 2019 sampai 10 Januari 2020 di Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa dengan mengikuti kegiatan *internship*. Dengan dilakukannya observasi partisipasi akan menjadi data tambahan

untuk menunjang informasi dalam penelitian ini.

Observasi partisipasi dilakukan di restoran Qwachi selama kurang lebih dua bulan untuk mengetahui permasalahan yang dialami pramusaji di restoran. Bagi pramusaji di restoran Jepang, kosakata merupakan permasalahan yang dialami mahasiswa *internship*, menggunakan bahasa Jepang sopan atau *keigo* (敬語) adalah bahasa yang mengungkapkan rasa hormat terhadap lawan bicara atau orang ketiga (Terada, 2004: 189). Pada saat wawancara pramusaji senior menyatakan bahwa diharapkan media yang memuat penjelasan tentang pramusaji, kosakata bahasa Jepang, ungkapan-ungkapan.

Model penelitian pengembangan Hannafin & Peck (1988) merupakan salah satu model desain pembelajaran sistematis. Hannafin & Peck yaitu model desain pembelajaran ada tiga tahap, tahap yang dibutuhkan, tahap desain, dan tahap pengembangan dan implementasi. Dapat dikatakan bahwa penelitian dan pengembangan yaitu penelitian yang menghasilkan produk agar lebih bermanfaat dan dapat mengatasi masalah penggunaannya, sehingga dapat mencapai tujuan yang agar menghasilkan media pembelajaran yang baik. Dalam penelitian ini karena keterbatasan waktu, maka hanya dilakukan sampai pada tahap uji ahli oleh para pakar.

Media pembelajaran menurut Susilana dkk (2009: 7) merupakan alat penunjang untuk meningkatkan minat siswa dalam pembelajaran. Tujuan penelitian ini yaitu mengembangkan media pembelajaran berupa buku panduan bahasa Jepang restoran untuk pramusaji. Media pembelajaran dapat berupa sebuah buku ajar atau buku panduan yang dapat digunakan pelajar untuk mencari informasi.

Buku panduan bisa disebut juga dengan buku petunjuk yang berisikan tata cara dalam melakukan sesuatu pekerjaan atau aktivitas. Buku panduan bahasa Jepang pada penelitian ini memuat percakapan, ungkapan-ungkapan dan kosakata bahasa Jepang restoran. Melalui buku panduan bahasa Jepang restoran ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peserta *internship* guna memudahkan kemampuan dan pengetahuan kosakata bahasa Jepang dan pelayanan di restoran Jepang.

Kosakata merupakan salah satu elemen penting dalam belajar bahasa Jepang, karena dari susunan kosakata tersebut pebelajar dapat menyusun kalimat sederhana. Penting halnya seorang pramusaji atau peserta *internship* memiliki penguasaan kosakata untuk meningkatkan kualitas diri. Memiliki pengetahuan lebih tentang kosakata bahasa Jepang restoran dapat membantu peserta berkomunikasi dengan orang Jepang ketika kegiatan *internship*.

Kegiatan *Internship* ke Jepang ini dilakukan di berbagai pekerjaan seperti *front office*, *bell boy*, *housekeeping* dan pramusaji (*waiter*). Pada penelitian ini berfokus pada pekerjaan sebagai pramusaji. Di restoran Qwachi Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa memiliki penilaian yang baik terhadap pelayanan pramusaji ketika berkomunikasi dengan para pengunjung.

Pramusaji merupakan staf restoran yang bertugas melayani tamu, menghidangkan pesanan dan menjaga kebersihan restoran. Tugas pramusaji sangat penting yaitu memberikan suasana nyaman ketika pengunjung datang dan menikmati hidangan di restoran. Untuk memberikan kesan sopan dan menghormati lawan bicara ketika berkomunikasi, para peserta *internship* diwajibkan untuk selalu menggunakan bahasa Jepang yang sopan.

Bahasa Jepang sangat penting digunakan dalam menjaga profesionalisme di lingkungan restoran. Peserta *internship* sebagai seorang pramusaji diharapkan menggunakan bahasa Jepang sopan atau lebih dikenal dengan *keigo* (敬語), agar memberikan kesan menghormati kepada lawan bicara dan menjalin pembicaraan yang komunikatif dan memberi pelayanan yang baik.

Penting halnya seorang pramusaji atau peserta *internship* memiliki penguasaan kosakata dan percakapan untuk meningkatkan kualitas diri. Maka perlu dikembangkan sebuah media pembelajaran berupa buku panduan bahasa Jepang restoran yang kontekstual, efektif dan menarik. Tujuan penelitian ini yaitu mengembangkan media pembelajaran berupa buku panduan bahasa Jepang restoran untuk pramusaji. Melalui buku panduan bahasa Jepang restoran ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peserta *internship* guna memudahkan pengetahuan dalam penguasaan kosakata bahasa Jepang dan cara pelayanan tamu di restoran Jepang.

Setelah melakukan analisis kebutuhan dengan cara observasi partisipasi di restoran Qwachi, wawancara dengan pramusaji, dan dokumentasi untuk pengumpulan data pembuatan isi materi buku. Maka dilanjutkan dengan tahap desain yaitu tahap pembuatan draf media berupa desain tampilan buku, sampul, dan penyusunan materi. Kemudian tahap pengembangan dan implementasi, pada tahap ini yang melakukan pencetakan buku dan melakukan uji coba produk bersama penguji ahli isi/ konten dan penguji ahli desain.

Untuk menilai kelayakan dari produk yang telah dikembangkan, maka

hasil produk tersebut dievaluasi bersama penguji ahli isi dan penguji ahli desain dengan menggunakan angket tertutup, dimana angket diujikan bersama dua orang penguji ahli. Penguji ahli desain menilai tampilan fisik dari buku panduan bahasa Jepang restoran, sedangkan penguji ahli isi atau konten akan menilai kosakata, tata bahasa, percakapan-percakapan yang digunakan dalam buku panduan.

Setelah produk dicetak maka dilanjutkan uji kelayakan dari buku tersebut. Maka uji coba produk dilakukan bersama dosen Desain Komunikasi Visual (DKV) di Universitas Pendidikan Ganesha sebagai penguji ahli desain. Kemudian dilanjutkan dengan uji ahli isi/konten bersama pramusaji senior di restoran Qwachi Hotel Marriott Resort and SPA Okinawa. Tahap uji coba dilakukan dengan memberikan angket-angket penilaian kepada masing-masing penguji. Hasil uji ahli desain 15 poin Sesuai (S) dari 20 pertanyaan dan 9 poin Sesuai (S) dari 12 pertanyaan untuk uji ahli isi, maka buku panduan bahasa Jepang restoran ini dinyatakan sesuai. Secara umum penguji ahli memberikan penilaian bahwa buku panduan bahasa Jepang restoran untuk pramusaji sudah sesuai dan layak digunakan.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini dilakukan karena diperlukannya sebuah sarana media pembelajaran dalam bentuk buku panduan terkait bahasa Jepang restoran, untuk memberikan pemahaman tambahan kepada mahasiswa yang mengikuti *internship* ke Jepang khususnya sebagai pramusaji. Pengembangan buku panduan bahasa Jepang restoran dianggap penting, produk digunakan untuk menunjang dan memberikan informasi tambahan kepada pebelajar tentang kosakata dan

pelayanan di restoran Jepang guna meningkatkan kualitas peserta.

Menguasai kosakata bahasa Jepang merupakan suatu hal penting, karena semakin banyak kosakata yang dikuasai maka akan semakin lancar dalam berbahasa Jepang, baik secara lisan maupun tulisan. Media buku panduan ini dikembangkan berdasarkan analisis observasi partisipasi di restoran Qwachi, wawancara dengan pramusaji dan dokumentasi ketika melakukan observasi. Dari hasil observasi partisipasi terdapat berbagai aktivitas di restoran yang dikemas dalam bentuk buku panduan guna memberikan petunjuk atau tata cara melakukan aktivitas. Sedangkan dari hasil wawancara kepada pramusaji, bahwa mereka membutuhkan suatu sarana pemaparan terkait hal-hal restoran dalam bahasa Jepang guna meningkatkan pengetahuan bahasa Jepang restoran. Kemudian dari kegiatan dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan bukti nyata terhadap penelitian pengembangan buku panduan bahasa Jepang restoran.

Dalam membuat media pembelajaran buku panduan bahasa Jepang restoran ini menggunakan metode Hannafin & Peck. Metode Hannafin & Peck yaitu model desain pembelajaran ada tiga tahap, tahap yang dibutuhkan, tahap desain, dan tahap pengembangan dan implementasi.

Tahap pertama yaitu analisis kebutuhan, pada tahap ini diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan dalam mengembangkan suatu media pembelajaran yang didalamnya terdapat tujuan dan objek media yang dikembangkan berupa buku panduan bahasa Jepang restoran. Pada tahap kedua yaitu tahap desain, tahap ini yaitu memasukkan informasi yang diperoleh dari tahap analisis kebutuhan dalam bentuk dokumen yang akan menjadi tujuan dari media yang dikembangkan.

Kemudian tahap ketiga yaitu tahap pengembangan yang merupakan tahap pengembangan produk penelitian. Kemudian dilakukan validasi atau tinjauan dari uji ahli konten dan uji ahli desain. Apabila pada tahap ini ada perbaikan terhadap media pembelajaran yang dikembangkan maka akan masuk ke tahap evaluasi dan revisi.

Sebelum dicetak menjadi sebuah produk, uji ahli dilakukan untuk mendapatkan penilaian dan komentar mengenai kelayakan media pembelajaran buku panduan bahasa Jepang restoran, baik dari segi konten maupun segi desain. Sehingga mendapatkan hasil yang layak dan berkualitas.

Simpulan yang diperoleh yaitu media pembelajaran berupa buku panduan bahasa Jepang restoran sudah dianggap sesuai untuk memberikan pemaparan terkait kegiatan *internship* sebagai pramusaji dan memberikan pengetahuan kosakata bahasa Jepang restoran.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Buku Panduan Sesuai Bagi Peserta *internship*

Buku panduan bahasa Jepang restoran yang sesuai untuk peserta *internship* adalah sebagai berikut a) Menyajikan tabel huruf KANA (*katakana, hiragana, kanji*), b) Menyajikan tabel angka dalam bahasa Jepang, c) Menyajikan penyebutan kata bilangan dalam bahasa Jepang, d) Menjelaskan tentang restoran di Jepang, e) Menyajikan salam maupun ungkapan dalam bahasa Jepang, f) Menyajikan perkenalan diri dalam bahasa Jepang, g) Menyajikan proses pelayanan awal hingga akhir mulai dari menyambut

tamu hingga melakukan pembayaran dengan tepat dan jelas, h) Menyajikan kosakata dan daftar menu untuk menunjang pengetahuan khusus mengenai restoran dalam bahasa Jepang, i) Menyajikan percakapan yang jelas dan terarah sehingga dapat membantu para pebelajar untuk memahami bahasa Jepang restoran, j) Menyajikan beberapa gambar dan ikon agar pembaca lebih tertarik membaca buku, k) Mengemas buku dengan baik dan menarik sehingga memicu minat baca para pebelajar sehingga dapat belajar secara konsisten dan berkesinambungan.

Kualitas buku menurut ahli, Berdasarkan hasil uji ahli yang telah dilakukan dengan dua orang uji ahli yakni sebagai uji ahli konten dan uji ahli desain, buku panduan bahasa Jepang restoran yang dikembangkan dinyatakan sesuai dan sudah memenuhi kebutuhan, khususnya para mahasiswa yang mengikuti kegiatan *internship* ke Jepang dan diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Kegiatan *internship* dilakukan dalam berbagai bidang seperti staf *front office*, *house keeping*, *bellboy*, pelayanan pramusaji, dan pelayanan pemandu wisata. Dalam penelitian ini berfokus hanya pada pengembangan buku bahasa Jepang bidang restoran yaitu sebagai pramusaji. Dengan mengikuti kegiatan *internship* mahasiswa dapat merasakan pengalaman dan budaya Jepang secara langsung. Maka terkait produk yang dikembangkan dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut.

Bagi pengajar bahasa Jepang, Diharapkan dengan adanya media pembelajaran buku bahasa Jepang restoran ini dapat membantu pengajar untuk meningkatkan penguasaan kosakata bahasa Jepang dan percakapan-percakapan di restoran. Dapat menjadi alat bantu bagi pengajar untuk

mempermudah memberi pengetahuan terkait restoran Jepang.

Bagi mahasiswa yang mengikuti program *internship*, Diharapkan dengan adanya media pembelajaran buku bahasa Jepang restoran ini dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan kosakata, budaya dan memberi informasi terkait bahasa Jepang restoran bagi peserta *internship*.

Bagi peneliti lain, Diharapkan selanjutnya dilakukan penelitian terkait edisi revisi dari buku ini agar dapat memberikan materi tambahan lebih mengkhusus dan detail mengenai bahasa Jepang restoran untuk pramusaji.

## 5. Daftar Pustaka

- Hannafin, M. J., Peck, K. L. 1988. *The Design, Development, and Evaluation of Instructional Software*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Juliantini, N K. 2019. *Pengembangan Buku Ajar Bahasa Jepang Dalam Ekstrakurikuler Bahasa Jepang Di SD Mutiara Singaraja*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Bahasa Jepang Fakultas Bahasa Dan Seni, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- Romiszowski, A.J. 1996. *System Approach to Design and Development*. International Encyclopedia of Educational Technology. Oxford: Pergamon Press, hlm. 37-43.
- Susilana, dan Riyana, C. 2009. *Media Pembelajaran, Hakikat, Pengembangan, Pemanfaatan dan Penilaian*. Bandung: CV Wacana Prima
- Tegeh, dkk. 2014. *Model Penelitian Pengembangan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Terada, T. 2004. *Chuugakusei no*

- Kokubunpoo*. Tokyo: Shoryudo.
- The Japan Foundation. 2017. *Survey Report on Japanese-Language Education Aboard* 2015. Tokyo. Tersedia pada <https://www.jpf.go.jp/e/project/japanese/survey/result/survey15.html> diakses pada tanggal 10 Maret 2021
- 2015. *Internship Definition. Draft: Cooperative Education and Internship Association* <http://www.ceiainc.org/wp-content/uploads/2015/09/October-2015-CEIA-Internship-Definition.pdf> (25 Januari 2021)