

Pengaruh Kemampuan Bahasa Jepang Level 5 Pada Receptionist Terhadap Pelayanan Tamu Jepang Di Hotel Grande Valore

Effect of Japanese Language Ability The Fifth Level on The Receptionist of Service Japanese Guest at Hotel Grande Valore

Rita Agustina Karnawati¹⁾ Janet Wisesa²⁾

ABSTRACT

Japanese language ability is an essential communication tool for Receptionist to communicate with the Japanese guests at the Hotel Grande Valore. It is because when guests enter the lobby, the first section encountered was the Receptionist. The method used is quantitative descriptive method and observation to Hotel Grande Valore. The conclusion is the value of coefficient of determination (R Square) of 16% indicates that the dependent variable customer satisfaction as the dependent variable is influenced by capability as independent variables, while the remaining 84% is influenced by other variables.

Keywords: Ability, Service, Influence, t test

PENDAHULUAN

Latar belakang

Pada dunia perhotelan *Receptionist* merupakan seseorang yang melayani tamu secara langsung saat berada di *Front Desk*. *Receptionist* harus memiliki kemampuan dalam berbagai bahasa asing, bahasa utama yang harus dikuasai oleh *Receptionist* adalah bahasa Inggris dan pada zaman sekarang ini, semakin meningkatnya wisatawan Jepang yang berkunjung ke Indonesia mempengaruhi perkembangan bahasa yang harus dikuasai oleh *Receptionist* yaitu bahasa mandarin dan bahasa Jepang.

Dalam pelayanan terdapat 5 dimensi yaitu, Realibilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Nyata. 5 dimensi tersebut dapat dilakukan secara maksimal apabila *Receptionist* memiliki kemampuan bahasa yang baik terlebih jika *Receptionist* melayani tamu dari warga neagara

asing, walaupun *Receptionist* telah memberikan pelayanan terbaik, hal ini tidak menutup kemungkinan adanya ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis mengidentifikasi bahwa seberapa besar pengaruh kemampuan *Receptionist* bahasa Jepang level 5 terhadap pelaksanaan pelayanan kepada tamu Jepang. Walaupun *Receptionist* menguasai kemampuan bahasa Jepang level 5 namun tanpa memiliki 5 dimensi pelayanan tersebut, tamu Jepang tidak dapat sepenuhnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Receptionist*

Rumusan Masalah

Terdapat beberapa masalah yang akan dibahas dalam karya tersebut, antara lain:

Bagaimana pengaruh kemampuan bahasa Jepang level 5 pada *receptionist* terhadap pelayanan tamu Jepang di hotel Grande Valore?

Seberapa besar pengaruh kemampuan bahasa Jepang level 5 pada *receptionist* terhadap pelayanan tamu Jepang di hotel Grande Valore?

Tujuan Penelitian

Tujuan melakukan penelitian dalam penyusunan karya tulis ini sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh kemampuan bahasa Jepang level 5 receptionist terhadap pelayanan tamu Jepang di Hotel Grande Valore.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan bahasa Jepang level 5 receptionist terhadap pelayanan tamu Jepang di Hotel Grande Valore.

TELAAH PUSTAKA

Bahasa Jepang Level 5

Bahasa Jepang adalah suatu bahasa pengantar dalam dunia bisnis dan pariwisata karena bahasa Jepang sudah termasuk elemen penting selain bahasa Inggris. Untuk menguji kemampuan berbahasa Jepang dapat melakukan tes di *Japanese Language Proficiency Test (JLPT)*.

Istilah dalam bahasa Jepang kata *Japanese Language Proficiency Test (JLPT)* adalah *Noryouku Shiken*. Dalam *Japanese Language Proficiency Test (JLPT)* terdiri dari 5 level yaitu N1, N2, N3, N4, N5. Untuk N1 dan N2 termasuk level atas sedangkan untuk N3 adalah level menengah dan N4, N5 adalah level pemula. Untuk menguasai bahasa asing dibutuhkan 4 kemampuan antara lain: menulis, mendengar, membaca dan berbicara. Pada umumnya dalam *JLPT (Japanese Language Proficiency Test)* hanya di uji kemampuan mendengar dan membaca.

Di setiap negara tes tersebut *JLPT (Japanese Language Proficiency Test)* diadakan dua kali dalam setahun yaitu pada bulan Juli dan Desember. Dalam *JLPT (Japanese Language Proficiency Test)* terdapat 5 aspek penting yang harus diujikan antara lain: menyimak, membaca, tata bahasa, kanji, dan kosakata. Untuk standard kelulusan harus diatas 85 poin. Bila sudah lulus dari tes tersebut akan mendapatkan sertifikat bahasa Jepang yang telah di akui oleh seluruh dunia.

Receptionist

Menurut Richard Komar (2014: 9) mengatakan bahwa Front Office Department adalah tempat yang paling depan dalam sebuah hotel dengan berbagai koneksi dengan tamu adalah Front Office, Front Desk, Cashier, dan bagian informasi dari Front Office yang biasa ditempatkan di lobi. Front Desk itu sendiri adalah pusat aktivitas dalam Front Office karena tempat itulah dimana para tamu mendaftar, memesan kamar, dan check out.

Kemampuan

Menurut Ivancevich, Konopaske, Matteson (2006: 217) mendefinisikan Kemampuan adalah bakat seseorang untuk melakukan tugas fisik ataupun mental. Sedangkan Wibowo (2007:86) mengemukakan bahwa kemampuan diartikan sebagai untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Menurut Spencer dalam Palan (2007:5) mengemukakan bahwa kemampuan menunjukkan karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (superior performer) di tempat kerja.

Menurut Stephen P. Robbins & Timonhy A. Judge (2009: 57-61) menyatakan bahwa kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. lebih lanjut Robbin menyatakan bahwa kemampuan (*ability*) adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Terdapat dua faktor kemampuan intelektual dan fisik. Dalam intelektual terdapat indikator, yaitu: Kecerdasan numerik, Pemahaman verbal, Penalaran induktif, Ingatan dan Kecepatan perseptual.

Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh

pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*). Terdapat 5 dimensi pelayanan, yaitu: Jaminan, Realibilitas, Nyata, Empati, dan Daya tanggap.

Pelayanan menurut Marsum (2005:273) adalah memberikan segala yang terbaik yang bisa dikerjakan disertai keramah tamahan, kesopanan, senyuman, serta membuat tamu merasa puas. Menurut Kotler (2008:83) pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Hipotesis

Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 110) menyatakan bahwa hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul

Hipotesis statistik merupakan hipotesis yang menggunakan simbol-simbol matematika:

1. Hipotesis Nol (H_0): untuk menyatakan tidak adanya hubungan, atau tidak ada pengaruh.
2. Hipotesis Alternatif (H_a): menyatakan bahwa adanya hubungan, atau adanya pengaruh.

Berdasarkan teori yang ada maka:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara bahasa Jepang level 5 dengan *receptionist* terhadap pelayanan tamu di Hotel Grande Valore.

H_a : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara bahasa Jepang level 5 dengan *receptionist* terhadap pelayanan tamu di Hotel Grande Valore.

METODOLOGI

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif.

Unit Analisis

Unit Analisis yang diteliti dalam penelitian ini adalah kemampuan *Receptionist* bahasa Jepang level 5 terhadap pelayanan tamu Jepang yang menginap di hotel Grande Valore.

Variabel

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kemampuan (X), sedangkan Variabel Dependen adalah Pelayanan (Y).

Pengukuran Variable

Didalam Kuesioner ini menggunakan beberapa pernyataan mengenai faktor kemampuan dan Pelayanan. Pada pengukuran kuesioner ini, setiap responden diminta pendapat mengenai suatu pernyataan dengan skala penilaian dari 1 sampai 5. Dari skala penilaian 1 dianggap sebagai tanggapan negatif sedangkan skala penilaian 5 sebagai tanggapan positif.

Prosedur Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu Jepang yang menginap di Hotel Grande Valore dengan jumlah populasi perbulan sebanyak 27 orang dengan jumlah sampel sebanyak 21 responden dan menggunakan metode *sampling kuota*.

Penentuan jumlah sampel dapat dihitung dari populasi tertentu yang sudah diketahui jumlahnya dengan menggunakan rumus *slavin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: Ukuran sampel

N: Populasi

e : *Margin error* yang umum digunakan (ditentukan 10%)

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini terdapat dua teknik, sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui penyebaran kuesioner. Data primer dalam penelitian ini merupakan jawaban dari objek penelitian atas kuesioner yang disebarkan kepada tamu Jepang di Hotel Grande Valore.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data populasi Tamu Jepang yang menginap di Hotel Grande Valore.

Metode Analisis

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan analisis statistika, uji pengaruh variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*), melalui bantuan komputasi Program SPSS for Windows. Sebelum dilakukan uji hipotesis, maka dilakukan dulu pengujian terhadap kuesioner, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Setelah pengujian tersebut dilakukan juga uji regresi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Hotel Grande Valore

Hotel Grande Valore adalah hotel yang baru didirikan pada tanggal 11 Januari 2015. Hotel berbintang empat ini berlokasi di tengah kabupaten Bekasi, cikarang yang terdapat banyak ekspatriat terutama pekerja dari Jepang.

Dalam Hotel ini didirikan oleh Selaras Grup. Dalam industry perhotelan Selaras Grup ini memiliki beberapa perusahaan seperti Aston Primera Pasteur Hotel and Conference Center, sebuah hotel bintang empat dengan 280 kamar dan *suite*, melalui anak perusahaannya PT Wisma Resortama Propertindo. Hotel bisnis dan liburan ini dilengkapi dengan ruang pertemuan dan konferensi fasilitas untuk melayani lebih dari 1200 orang.

Terletak di Bandung juga telah dibangun hampir 2 hektar lahan untuk Aston Primera Pasteur. Aston Primera Pasteur adalah hotel bintang empat di Bandung. Selaras Memegang melalui anak perusahaannya PT Valore International, memiliki sebuah hotel anggaran keluarga bernama Simply Valore yang terletak di Baros, Greater Bandung.

Sekarang, melalui PT Graha Selaras Interarts, telah dibuka Grande Valore Hotel and Conference Center, bintang empat plus hotel dengan 179 kamar dan *suite*, dilengkapi dengan fasilitas pertemuan dan konferensi teknologi tinggi. Hotel ini sengaja dirancang bermuansa ala negeri sakura dan lebih tepatnya seperti Negara Jepang. Sedangkan itu hotel ini juga dibuat sesuai dengan kebutuhan tamu Jepang dengan keunikan yang fasilitasnya

menyediakan kolam mandi umum ala Jepang atau yang biasa disebut onsen.

Deskripsi Hasil Survey

Berdasarkan hasil yang didapat dari kuesioner. Maka penulis mengelompokkan semua responden kedalam beberapa kelompok seperti, Jenis kelamin, Umur, Pekerjaan, Menginap, dan Informasi.

Hasil Kuesioner

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics	
	Corrected Item-Total Correlation
Pertanyaan 1	.456
Pertanyaan 2	.521
Pertanyaan 3	.510
Pertanyaan 4	.446
Pertanyaan 5	.466
Pernyataan 6	.522
Pertanyaan 7	.481
Pertanyaan 8	.504
Pertanyaan 9	.452

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.662	10
Pertanyaan 10	.498

Variabel Kemampuan

Berdasarkan Uji Validitas Nilai r-tabel pada jumlah data (n)= 20 dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,4329. Dalam pengujian jika r-hitung > r-tabel maka butir instrumen di anggap valid sedangkan r-hitung < r-tabel maka butir instrumen dianggap tidak valid.

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser - Meyer-Oikin-Measure of Sampling Adequacy	.441	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	58.422
	Df	45
	Sig.	.086

Sumber: Data olahan SPSS.16,2015

Maka dari hasil tabel 4.9 hasil Uji Validitas adalah 0,579 dan Nilai r-tabel pada jumlah data (n)= 20 dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,4329. Jadi nilai t-hitung sebesar 0,579 lebih besar dari hasil t-tabel 0,4329 sehingga pengujian yang menggunakan uji validitas terhadap variabel pelayanan tersebut dianggap valid.

Berdasarkan Uji Realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* menurut dari hasil perhitungan koefisien reliabilitas instrumen. Uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* > 0.60 maka dianggap reliabel.

Dari hasil data tabel realibility statistic, semua butir pertanyaan > 0,60. Maka hasil butir pertanyaan di anggap reliabel.

Uji Hipotesis

Hasil *Output* regresi koefisien model 1 Kemampuan terdapat nilai Sig. 0,030 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 (0,0000 < 0,05). Nilai t yang positif sebesar 1,903 serta $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% (1,903>1,729) Menunjukkan bahwa variabel Kemampuan berpengaruh positif dan Pelayanan. Besarnya pengaruh yang diberikan masih sangat rendah. Sisa 84% pengaruh lainnya berasal dari variabel lain yang tidak diujikan.

Persamaan model regresinya adalah :
 Pelayanan= 20.353 + 0,431 Kemampuan

PEMBAHASAN

Dalam pengujian hipotesis menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kemampuan terhadap pelayanan tamu Jepang .maka hipotesis H_a yang dikemukakan pada penelitian ini dapat diterima.Dan hasil dari semua teori pun berkaitan dengan pengaruh kemampuan terhadap pelayanan tamu Jepang dalam penelitian ini.

Hasil Output Regresi Liner Ringkasan Model, nilai R sebesar 0.400(a), menunjukkan bahwa

hubungan positif antara Kemampuan dengan Pelayanan.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimated
1	.400 ^a	.160	.116	4.70276
a. Predictors : (Constant), Kemampuan				

Nilai koefisiensi determinasi (R Square) sebesar 16% menunjukkan bahwa variabel dependen Pelayanan sehingga dipengaruhi oleh variabel independen Kemampuansehingga jika ke dalam tabel interval tingkat hubungannya sangat rendah, sedangkan sisanya 84% dipengaruhi oleh variabel lain.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	2.351	.000
1	(Constant)	20.353	8.659		1.903	.030
	Kemampuan	.431	.226	.400		
a. Dependent Variable: Pelayanan						

Dalam hasil persamaan regresi yang dikemukakan bahwa **Pelayanan (Y) = 20.353 + 0,431 Kemampuan (X)** menunjukkan bahwa nilai koefisien Kemampuan yang merupakan variabel X sebesar 0,431 sedangkan untuk nilai koefisien Pelayanan yang merupakan variabel Y adalah 20.353. Berdasarkan hasil diatas maka Kemampuan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan (Y). Jadi Semakin baik dan meningkat nya Kemampuan maka pelayanan pun akan ikut meningkat sehingga tamu yang merasa puas akan datang menginap di hotel. Dan semakin rendah dan menurunnya Kemampuan maka pelayanan pun akan ikut menurun sehingga tamu akan merasa tidak puas.

KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan beberapa bagian sebagai berikut:

1. Pada hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa Kemampuan bahasa Jepang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan.
2. Berdasarkan dari hasil uji nilai koefisiensi determinasi (R Square) sebesar 16% menunjukkan bahwa variabel dependen Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh variabel independen Kemampuan, Bila didalam tabel interval maka tingkat hubungannya sangat rendah, sedangkan sisanya 84% dipengaruhi oleh variabel lain.
3. Hasil *Output* regresi koefisien model 1 Kemampuan terdapat nilai Sig. 0,030 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,0000 < 0,05$) dan Nilai t yang positif sebesar 1,889 serta $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% ($1,903 > 1,729$). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil analisis maka penulis mempunyai beberapa saran sebagai berikut:

1. Kemampuan berbahasa Jepang *Receptionis* dan pelayanan harus tetap di pertahankan dan di kembangkan supaya Tamu Jepang di Hotel Grande Valore dapat meningkat secara terus-menerus.
2. Keramahan dan Kesopanan *Receptionis* tetap dipertahankan karena orang-orang Jepang sangat menilai dan mementingkan tingkat perilaku di lingkungannya.
3. Untuk tingkat keamanan dan fasilitas hotel harus ditingkatkan supaya tamu-tamu Jepang yang ditinggal di Hotel Grande Valore dapat merasakan keamanan dan kenyamanan yang maksimal sehingga mereka tidak merasa kecewa dan terus ingin kembali tinggal di Hotel Grande Valore.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono.(2006).*Teori & Praktek Hotel Frontdesk*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozalli, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismayanti.(2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Ivancevich, Konopaske, & Matteson.(2006). *Perilaku & Manajemen Organisasi*.Jakarta: PT.Erlangga.
- Komar, Richard. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: Grasindo.
- Purwanto, Agus, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Jogyakarta: Gaya media.
- Rangkutin, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Edisi ketiga.Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Robbins, Stephen P. Timothy. (2009). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2010).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo.(2007).*Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.