

## PERSEPSI MAHASISWA *INTERSHIP* TERHADAP PENGGUNAAN KEIGO DALAM DUNIA KERJA DI JEPANG PADA BIDANG PELAYANAN DARAT (*GROUND HANDLING*)

Rossi Dwiki Pramana

Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jepang, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Surabaya  
rossidwiki.20017@mhs.unesa.ac.id

### Abstract

This paper focuses on the perceptions and norms of Japanese internship university students at UNESA when using honorifics in the *ground handling* workplace. While the number of foreign workers is increasing due to Japan's shrinking population, university students feel that their opportunities to interact with Japanese people are limited. Through a questionnaire and interview survey, This research investigated the use and understanding of honorific expressions and the importance of their practice. The data collection methods used were questionnaires (19 students each) and interviews (4 students each). The results showed that 70% of the students have a "good state" of understanding of honorifics, but often remain limited to the basic [is] and [are]. In addition, 57% of students feel that honorifics help build relationships, and 75% consider honorifics to be important in their daily lives. This is thought to be a strong influence of Javanese culture. Internships contribute to an improved understanding of honorifics, but there are still challenges in practice. In conclusion, the importance of practical in-class learning and social interaction opportunities is emphasized to improve students' understanding and ability to use honorific language in the work environment.

**Keywords:** honorific, perception, *ground handling*, *internship*

要旨

本稿では、UNESAの日本インターンシップ大学生がグランドハンドリングの職場で敬語を使用する際の認識と規範意識に注目する。日本の人口減少に伴い外国人労働者が増加する一方、大学生は日本人との交流機会が限られていると感じている。アンケートとインタビュー調査を通じて、敬語の使い分けや理解度、実践の重要性について調査した。概要はこの通りである。UNESA 3年、4年を対象とし、データ収集法としてアンケート（各19名）やインタビュー調査（4名）を採用する。結果、70%の学生が敬語を「良好な状態」で理解しているが、基本的な[です]や[ます]に留まっていることが多い。また、57%の学生が敬語が関係構築に役立つと感じ、75%が敬語を日常生活で重要視している。これはジャワ文化の影響が強いと考えられる。インターンシップは敬語理解の向上に寄与するが、実践には依然として課題が残っている。結論として、職場環境での敬語理解と使用能力を向上させるために、実践的なクラス内学習と社会的交流の機会が重要であると強調される。

キーワード：敬語、視点、グランドハンドリング、インターンシップ

untuk tidak berkeluarga. Kebijakan pemerintah juga mendorong peningkatan kelahiran untuk mengisi kekosongan akibat perang. Namun, pada tahun 2018, ketidakseimbangan populasi akibat Baby Boom mulai muncul.

### PENDAHULUAN

Perdana Menteri Jepang, Fumio Kishida, memperingatkan bahwa Jepang menghadapi krisis karena penurunan angka kelahiran yang mengancam fungsi sosial negara. Dalam pidatonya di depan legislatif pada 25 Januari 2023, ia menekankan bahwa Jepang berada di ambang ketidakmampuan untuk mempertahankan fungsi sosial. Menurut penelitian Yessy Harun (2022) tentang fenomena Baby Boom di Jepang, fenomena ini dimulai setelah Perang Dunia II ketika tentara kembali dan masyarakat merasa aman

Jepang, sebagai salah satu kekuatan ekonomi utama dunia, sedang mengalami krisis ekonomi dan populasi. Untuk mengatasinya, banyak perusahaan dan pemerintah Jepang membuka peluang bagi tenaga kerja asing guna menstabilkan ekonomi dan populasinya. Departemen Kesehatan, Kerja, dan Kekayaan Jepang menyarankan pekerja asing untuk bekerja di negaranegara yang membutuhkan tenaga kerja, dan Jepang, yang memiliki masalah penuaan populasi serius, adalah salah satu negara

yang paling maju dalam menerapkan opsi ini. Meskipun kebijakan imigrasinya tidak sepenuhnya dilonggarkan, Jepang lebih memungkinkan pekerja asing untuk bekerja di negara yang membutuhkan tenaga kerja (Pratiwi, 2014).

Kondisi Demografis Jepang tahun 1947-2022 yang dikemukakan dari National Institute of Population and Social Security Research, (2023). Populasi Jepang telah menurun sejak 2010, dengan penurunan yang signifikan tercatat dari 2020 hingga 2022. Pada 2020-2021, populasi turun sebanyak 949 ribu, kemudian 644 ribu pada 2021, dan 556 ribu pada 2022. Penurunan ini disebabkan oleh terus menurunnya tingkat kelahiran, dengan angka kelahiran pada 2022 di bawah 800 ribu, titik terendah dalam sejarah. Selain itu, rata-rata jumlah anak yang dilahirkan oleh seorang perempuan pada 2022 hanya 1,26.

Hingga tahun 2009, Jepang merupakan negara dengan ekonomi terbesar kedua di dunia setelah Amerika Serikat (Tsunoda, 2016). Namun, pada tahun 2010, China mengalahkan Jepang dan menjadi negara dengan ekonomi terbesar kedua di dunia setelah mengonversi mata uangnya ke dolar Amerika Serikat.

Perbandingan Produk Domestik Bruto (PDB) menunjukkan bahwa Jepang memiliki PDB yang lebih tinggi dibandingkan Indonesia. Namun, Jepang mengalami penurunan PDB dari tahun 2013 hingga 2015, diikuti peningkatan stabil dari 2016 hingga 2021. Sebaliknya, Indonesia mengalami pertumbuhan PDB signifikan dari 2016 hingga 2021. Garis linear pada grafik menunjukkan PDB Jepang menurun dari 2011 hingga 2021, sementara Indonesia mengalami pertumbuhan selama periode yang sama. Perubahan ini sejalan dengan perubahan populasi dan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa pengeluaran negara Indonesia meningkat seiring dengan pertumbuhan populasinya.

Kontribusi pekerja asing diharapkan dapat memberikan solusi signifikan bagi Jepang. Menurut sensus dari Departemen Kesehatan, Kerja, dan Kekayaan Jepang, terdapat sekitar 1.724.328 tenaga kerja asing yang tinggal di Jepang pada tahun 2020, meningkat 4% dari tahun sebelumnya meskipun ada pandemi COVID-19 (The Asahi Shimbun, 2021). Pada tahun 2021, jumlah ini meningkat menjadi 1.727.221. Peningkatan ini disebabkan oleh beberapa faktor: penurunan dan penuaan populasi, peningkatan peserta magang teknis, dan keengganan pemerintah Jepang terhadap warga negara asing berpendidikan tinggi (JP-MIRAI, 2023). Pada tahun 2022, ada tambahan 95.000 pekerja asing dibandingkan tahun sebelumnya. Indonesia turut berkontribusi sebagai sumber tenaga kerja asing di Jepang dan memimpin dalam jumlah pelajar bahasa Jepang tanpa dasar huruf kanji (Japan Foundation, 2012), menghadapi tantangan dalam huruf, adat, budaya, dan norma setempat.

Bahasa adalah komponen penting untuk mengekspresikan sesuatu, terutama dalam pelayanan jasa

yang memerlukan penggunaan ragam bahasa yang menghormati lawan bicara (keigo). Keigo dalam bahasa Jepang adalah bahasa hormat yang diklasifikasikan menjadi tiga bagian: 尊敬語 (sonkeigo), yang meninggikan lawan bicara; 謙讓語 (kenjougo), yang merendahkan diri sendiri; dan 丁寧語 (teineigo), yang ditandai dengan akhiran です (“desu”) dan ます “masu” untuk menunjukkan kehormatan (3A Corporation, 2013).

Penggunaan keigo, bahasa hormat untuk meninggikan lawan bicara, sangat berguna dalam industri jasa seperti *ground handling* di Jepang. Menurut Nomura (1992: 54), keigo penting karena budaya kerja di Jepang yang mengandalkan Horenso (報連相): 報告 (houkoku) melaporkan, 連絡 (renraku) menghubungi, dan 相談 (soudan) konsultasi. Penelitian oleh Nishimura (2021) juga menunjukkan bahwa penggunaan keigo merupakan tolok ukur kinerja seseorang.

Bahasa hormat digunakan dalam situasi tertentu, terutama di lingkungan kerja, dan sangat penting dalam profesi seperti interpreter, translator, dan humas. Penelitian ini berfokus pada persepsi mahasiswa terhadap penggunaan keigo saat magang di bidang *ground handling* yang bergerak di sektor jasa.

Penelitian ini berfokus pada bidang *ground handling*, yaitu industri jasa pelayanan pesawat yang meliputi aktivitas terkait bagasi, pos, kargo, dan penggerakan jalur pesawat di bandara. Menurut buku arahan Yayasan Perkumpulan Skill Penerbangan Jepang revisi pertama, *ground handling* mencakup persiapan pesawat untuk lepas landas, termasuk pengangkutan bahan bakar dan barang ke dalam pesawat untuk mempersingkat waktu. Selain itu, sebelum dan sesudah pesawat lepas landas, kegiatan kebersihan dilakukan agar penumpang merasa aman dan tenang selama perjalanan.

Penggunaan keigo bagi mahasiswa pemegang penting untuk mengetahui sejauh mana pelajaran di perkuliahan diterapkan, terutama dalam buku Minna no Nihongo II bab 49 & 50 dan mata kuliah Percakapan Bisnis pada semester 5 yang berfokus pada penggunaan keigo di pekerjaan. Penelitian ini berdampak signifikan pada persiapan mahasiswa memasuki pasar kerja. Dengan belajar keigo, siswa meningkatkan kemampuan komunikasi, memahami budaya kerja Jepang, dan menjadi lebih kompetitif di pasar kerja global, membantu mereka mencari pekerjaan dan membangun karir yang menguntungkan dan berkelanjutan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memahami peristiwa yang dialami subjek penelitian, seperti motivasi, persepsi, tingkah laku, dan tindakan. Menurut Moleong (2019), penelitian kualitatif menggunakan deskripsi teks dan

bahasa yang bertujuan untuk memahami peristiwa yang dialami subjek penelitian, seperti motivasi, persepsi, tingkah laku, dan tindakan, antara lain. Secara umum, melalui deskripsi teks dan bahasa, berbagai metode alam digunakan dalam lingkungan alam tertentu. Penelitian deskriptif kualitatif diterapkan pada instrumen wawancara untuk memahami sudut pandang berdasarkan pengetahuan dan pengalaman terhadap fenomena tertentu (Suardi, 2017).

Penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber data untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda. Menurut Moleong (2007), triangulasi adalah metode untuk memeriksa keabsahan data menggunakan berbagai metode berbeda. Penelitian ini menggunakan angket dan wawancara untuk memverifikasi informasi dengan berbagai teknik dan sumber data. Selain wawancara dan observasi, peneliti juga dapat menggunakan dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi, serta gambar atau foto dari orang yang terlibat.

Desain penelitian ini merupakan penelitian survei. Menurut Gay dan Diehl (1983), survei bertujuan mengumpulkan data tentang satu atau beberapa variabel dari populasi yang disurvei. Soehartono (2001). menyatakan bahwa penelitian survei memiliki dua tujuan: memberikan gambaran atau penjelasan tentang masalah, dan melakukan analisis. Penelitian ini hanya bertujuan memberikan gambaran, sehingga disebut survei deskriptif, dan menggunakan metode pengumpulan data seperti observasi, angket, atau wawancara.

Sumber data penelitian ini menggunakan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya program Pendidikan Bahasa Jepang yang sebelumnya telah menjalani program internship di Jepang.

Penelitian dilakukan pada pertengahan Mei 2024, bertepatan dengan kegiatan PLP (Pengenalan Lingkungan Persekolahan) oleh alumni mahasiswa magang. Teknik pengumpulan data meliputi angket sebagai data primer dan wawancara tidak terstruktur, menggunakan instrumen angket dan alat bantu wawancara. Penyebaran angket dilakukan dari awal hingga pertengahan Mei dan membutuhkan dua minggu untuk mengumpulkan 19 responden. Teknik pengumpulan data angket bertujuan memperoleh data numerik untuk dianalisis lebih lanjut. Menurut Sugiyono (2014), instrumen angket menggunakan angket untuk merangkum jawaban dari sumber data agar analisisnya lebih mudah. Angket yang digunakan berisi pertanyaan tentang pengetahuan atau informasi, sesuai dengan Budiarto (2008).

Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengumpulkan data melalui kuesioner. Menurut Sugiono (2009), skala Likert digunakan untuk mengukur perilaku, sikap, pendapat, dan tanggapan individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Setelah diverifikasi oleh validator ahli, instruksi angket diberikan langsung kepada

masing-masing siswa untuk diisi sesuai dengan keadaan yang mereka alami. Peneliti mewawancarai empat responden secara langsung tanpa perjanjian formal, satu per satu untuk menciptakan suasana kondusif dan memperoleh data yang alami. Menurut Charles Stewart dan W. B. Cash (2008), wawancara adalah jenis komunikasi dengan tujuan jelas yang melibatkan pertukaran perilaku dan tanya jawab. Wawancara dilakukan untuk mengetahui alasan keterlibatan narasumber dalam penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan SPSS. Untuk analisis yang lebih mendalam, digunakan wawancara nonstruktural dengan rekaman suara dan deskripsinya (Sugiyono, 2017).

Tujuan teknik pengumpulan data wawancara adalah untuk memperoleh data lebih lanjut tentang persepsi keigo bagi mahasiswa Program Studi Bahasa dan Sastra Jepang UNESA di bidang *ground handling*. Wawancara dilakukan secara tatap muka dan hasilnya berupa tanggapan individu. Bentuk wawancara yang digunakan adalah nonstruktural, bertujuan untuk mendapatkan data lebih mendetail dari sampel yang telah dipilih. Wawancara nonstruktural memungkinkan peserta untuk berpendapat dan mengemukakan ide tanpa hambatan, sehingga permasalahan dapat ditemukan secara lebih terbuka (Yunus, 2010).

Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur agar pewawancara dan responden tidak terpaku pada pertanyaan yang dipersiapkan agar wawancara berlangsung secara alami. Berikut adalah indikator untuk mendukung keberlangsungan wawancara :

#### 1. Pemahaman

Variabel	Kisi-kisi
Pemahaman dan Kemampuan:	1. Tingkat pemahaman sebelum dan setelah internship terkait dengan bahasa <i>Keigo</i> .
	2. Evaluasi kemampuan menggunakan <i>Keigo</i> setelah menjalani program internship di Jepang.

#### 2. Pendapat

Variabel	Kisi-kisi
Persepsi Terhadap <i>keigo</i>	1. Pemahaman pentingnya <i>keigo</i> dalam interaksi
	2. Pandangan peran <i>keigo</i> dalam membangun hubungan di tempat kerja

#### 3. Penerapan

Variabel	Kisi-kisi
----------	-----------

Pemahaman dan Kemampuan:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat pemahaman sebelum dan setelah internship terkait dengan bahasa <i>Keigo</i>.</li> <li>2. Evaluasi kemampuan menggunakan <i>Keigo</i> setelah menjalani program internship di Jepang.</li> </ol>
Tantangan dan Strategi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesulitan atau tantangan yang dihadapi dalam menggunakan <i>Keigo</i> selama internship.</li> <li>2. Strategi atau pendekatan yang digunakan untuk mengatasi kesulitan tersebut.</li> </ol>

4. Evaluasi

Variabel	Kisi-kisi
Persiapan dan Saran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi tentang pentingnya persiapan dalam kemampuan berbahasa <i>Keigo</i> sebelum menjalani internship.</li> <li>2. Saran atau tips untuk mahasiswa lain yang akan mengikuti program internship di Jepang terkait persiapan bahasa <i>Keigo</i>.</li> </ol>

Langkah-langkah analisis data kualitatif. Hasil wawancara non-struktural direkam dan dideskripsikan untuk mendapatkan detail yang lebih mendalam. Menurut Sugiyono (2017:412), analisis data yang rumit mencakup tiga tahap utama: reduksi data, penampilan data, dan penarikan kesimpulan. Tahapan kualitatif ini diuraikan sesuai dengan pendekatan Miles dan Huberman (2014).

1. Reduksi Data

Fokus reduksi data dalam penelitian. Proses ini dimulai dari pembuatan pertanyaan penelitian hingga pengumpulan data. Data dari kuesioner Google Form dikategorikan dalam skala Likert 1-4 poin. Kuesioner membantu peneliti menentukan persentase siswa yang menganggap keigo penting untuk pekerjaan mereka. Hasil wawancara direkam, ditranskrip, dan peneliti menyoroti kutipan penting yang menggambarkan pengalaman mahasiswa dengan keigo di tempat kerja. Opini yang mirip direduksi, sedangkan pandangan berbeda dipilih. Data diolah menggunakan Microsoft Excel dengan teknik persentase berdasarkan

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

p = Presentase jawaban f = Frekuensi Jawaban n = Total banyaknya responden

2. Data display

Langkah penyajian data dalam penelitian deskriptif kualitatif. Data disajikan dalam bentuk diagram untuk memudahkan pemahaman dan perencanaan tindakan selanjutnya. Hasil kuesioner ditampilkan dalam grafik

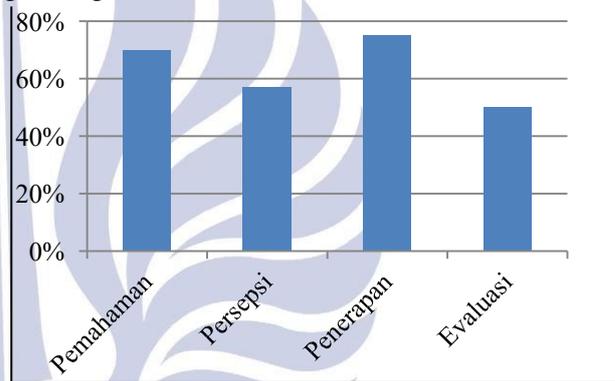
untuk menunjukkan pola atau tren, serta tabel yang menunjukkan distribusi jawaban. Hasil wawancara disusun dalam narasi untuk menjelaskan korelasi antara pemahaman keigo dan penilaian diri terhadap kesiapan kerja.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi dalam analisis data deskriptif kualitatif menurut Sugiyono (2017). Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah seiring penemuan bukti baru. Jika kesimpulan awal didukung oleh bukti valid dan konsisten dari data lapangan, maka dapat dianggap kredibel. Data persentase dari kuesioner akan dihubungkan dengan hasil wawancara dan teori-teori untuk meningkatkan validitas.

**HASIL DAN PEMBAHASAN Hasil data angket**

Hasil analisis data angket dapat disimpulkan pada gambar grafik dibawah ini



Indikator pemahaman memperoleh hasil 70% yaitu dapat dikatakan baik. Indikator Persepsi atau pendapat memperoleh hasil 57% yaitu dapat dikatakan cukup. Indikator penerapan memperoleh hasil 75% yaitu dapat dikatakan baik. Indikator evaluasi memperoleh hasil 50% yaitu dapat dikatakan cukup. Penilaian mengikuti acuan Sari (2019).

**Persentase Penafsiran 81-100%**

Sangat baik	61-80%	Baik
	41-60%	Cukup
	31-40%	Kurang
	0-20%	Sangat kurang

**Pembahasan**

1. Pemahaman

Hasil survei menunjukkan bahwa 70% (baik) siswa menggunakan *keigo* dalam kehidupan sehari-hari, terutama di tempat kerja dan formal Hal ini menegaskan teori Cranepsych (2009) tentang bagaimana pengalaman langsung dapat memperkuat pemahaman dan penerapan konsep yang dipelajari.

Menurut responden R3 kalau menggunakan

"desu" "masu" saja maka *keigo* responden ada perkembangan, jika diluar penggunaan "desu" "masu" menurut responden tidak berkembang sama sekali.

"jika memasukkan "desu" "masu" sebagai *keigo* yang paling umum dalam bentuk sopan, maka ada peningkatan. Tapi jika bukan, saya tidak merasa ada peningkatan karena sama sekali tidak pakai"

Hal ini dijelaskan oleh Robbins (2005) bahwa *keigo* berkembang melalui atribut pribadi pengalaman, dan pengharapan (ekspektasi). R3 berekspektasi bahwa *keigo* hanya bekerja pada "desu" "masu".

R4 mengatakan bahwa meskipun penggunaan *keigo* mungkin kurang, sesuai yang diucapkan saat peneliti memintai penilaian diri dari skala satu sampai sepuluh. "P:kamu sendiri kok bisa 3 itu penilaian dari mana? Apakah mungkin sebagian besar dari kelas atau inisiatif punya platform lain dalam belajar?"

"R: Iya, itu tiga belajar sendiri."

Mahasiswa tersebut menurut Wang (2005) yang mengevaluasi suatu *keigo* yang penilaiannya muncul setelah pemahaman terbentuk. Individu memproses pemahaman baru dengan diselingi norma atau standar yang dimiliki secara subjektif.

Selain itu, R2 sebagai karyawan biasa dan memiliki kemampuan percakapan bahasa jepang yang biasa menjelaskan bahwa,

"R:Bahkan sebelum berangkat ke Jepang iku yo aku izin kekamar mandipun cara menggunakan *keigo*, temenan sampe diajarin bu yofinza sensei. Kalau ke kamar mandi itu bilangny gini gini"

"P:Dari 1-10 perkembangannya brp"

"R: 9 keknya, karena sebelum itu 0 banget" *Keigo* terbentuk dari sifat pribadi atau pemersepsi, seperti sikap, alasan, kepentingan, pengalaman, dan harapan menurut Robbins (2005).

## 2. Pendapat

Hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa 57% bahwa *keigo* (cukup) membantu internship. Beberapa responden yang diwawancarai menceritakan situasi di mana *keigo* sangat efektif. R4 menjelaskan bahwa *keigo* biasanya digunakan dalam acara formal, seperti pertemuan dengan atasan. *Keigo* tetap penting untuk menunjukkan rasa hormat dan profesionalisme, terutama dalam interaksi resmi dengan atasan; namun, dalam hubungan yang lebih akrab, mungkin tidak terlalu ketat. "Orang Jepang juga menganut konsep *nakayoshi* jadi kalau sudah dekat mungkin nggak terlalu pakai, tapi kalau dalam situasi ada atasan dalam rapat misalnya itu pasti pakai *keigo*. Dan mungkin ada *meeting personal* dengan atasan dan ya itu pakai *keigo*."

Nakane (1970) juga menyatakan bahwa kesadaran status sosial tidak berjalan lancar tanpa kepatuhan terhadap aturan sosial ini sehingga mahasiswa terlepas dari aturan ini agar menjadi akrab.

R2 menekankan pentingnya penggunaan *keigo* dalam komunikasi atasan ke bawahan, terutama selama rapat *chourei* atau briefing kerja harian. Dalam situasi seperti ini, informasi penting dikomunikasikan menggunakan *keigo* untuk menjaga formalitas dan komunikasi berjalan dengan baik. *Keigo* memainkan peran penting dalam kelancaran dan kesuksesan internship, seperti yang ditunjukkan oleh analisis tanggapan responden. Schermerhorn (2005) menjelaskan proses persepsi serta bagaimana persepsi memengaruhi interaksi dan perilaku kelompok. Teori ini dapat digunakan dalam konteks *Keigo* untuk memahami bagaimana siswa menginterpretasikan dan merespons pengajaran berdasarkan persepsi mereka terhadap lingkungan mereka dan konteks pembelajaran.

## 3. Penerapan

Hasil dari survei, 75% responden termasuk dalam kategori (baik) dalam menggunakan *keigo*. Berdasarkan data statistik tentang konsep *hourensou* yang terdiri dari pelaporan, menghubungi dan konsultasi, terdapat 10 pelaporan, 12 menghubungi dan 11 konsultasi Hasil tersebut diterapkan berbagai situasi sangat dihargai. Banyak orang lain juga setuju dengan pendapat ini. Misalnya, R2 menunjukkan bahwa memahami percakapan menjadi sulit karena kurangnya pengetahuan kelas tentang *keigo*.

"Bekal dari Indonesia, maksudnya di kelas di kuliah tok itu kurang gitu lho. Mau ke sana itu jadi tantangannya ya itu, kurang pengetahuan tentang *keigo* itu."

Sejalan dengan pemikiran R3 yang memberikan contoh langsung bagaimana penggunaan *keigo* dapat meningkatkan hubungan kerja dan membuka peluang baru. Dengan menggunakannya dengan benar, mereka merasa diperlakukan dengan lebih baik dan diberi lebih banyak tugas.

"Ketika saya berbicara dengan manager menggunakan *keigo*, hubungan kami jadi lebih dekat dan sering diajak bicara atau makan bersama. Selain itu, saya juga diberi tanggung jawab lebih besar, seperti mengelola data." Hal ini menunjukkan bahwa *keigo* tidak hanya penting untuk menjaga sopan santun tetapi juga memiliki banyak manfaat dalam kehidupan profesional. Ini sejalan dengan teori persepsi yang dijelaskan oleh Schermerhorn, Hunt, dan Osborn (2005). Mereka menyatakan bahwa persepsi adalah proses di mana orang memilih, mengorganisir, menginterpretasikan, mendapatkan kembali, dan merespon informasi dari lingkungannya. Ketidakmampuan siswa untuk memahami *keigo* dalam konteks ini membuat mereka bergantung pada teman untuk memahami situasi, yang menunjukkan kegagalan mereka dalam mengorganisir dan menginterpretasikan data.

R4 juga menekankan betapa pentingnya untuk menggunakan *keigo* dalam situasi formal, seperti saat memberikan informasi atau keluhan kepada atasan. Meskipun menyusun kata-kata dalam *keigo* tidak terlalu

sulit bagi mereka, menerjemahkan antara dialek yang digunakan orang tua dapat membingungkan dan membuat komunikasi menjadi lebih sulit.

R1 juga mengatakan bahwa mereka tidak merasa tekanan sosial yang signifikan atas penggunaan *keigo*. Namun, mereka mengakui nilai budaya yang mendalam dalam menghormati orang tua, mirip dengan adat Jawa, dan mereka juga mengatakan bahwa *keigo* membantu koordinasi dan laporan dalam komunikasi resmi.

"P: *Engga si, cmn adat jawa sih*"

"R: *Jadi adat adat sing menghormati lebih tuwek ngunu ya*"

Hal ini didukung oleh buku panduan EASA (2001) bahwa kenyamanan para penumpang secara eksternal dan kolega secara internal dibutuhkan oleh karena itu ada hubungan yang saling menghormati itu penting. Teori Nakane (1970) tentang kesadaran status sosial dan pengaruhnya dalam komunikasi memberikan wawasan tentang bagaimana *keigo* dapat meningkatkan koordinasi dan efisiensi dalam laporan dan komunikasi formal karena efisiensi termasuk salah satu visi misi groundhandling menurut EASA (2011) yaitu menjunjung tinggi ketepatan waktu. 4. Evaluasi

Menurut survei, setengah 50% dari responden menganggap internship (cukup) meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan *keigo*. Sebagai hasil dari wawancara yang memberikan wawasan tentang persiapan dan rekomendasi dari para responden, pendapat ini diperkuat. McShane dan Von Glinow mendiskusikan bagaimana faktor-faktor seperti persepsi, motivasi, dan kepribadian mempengaruhi interaksi dalam lingkungan kerja. Pada evaluasi ini teori yang identik untuk memperbaiki persepsi adalah distorsi persepsi merupakan kesalahan dalam menginterpretasikan informasi yang diterima dari lingkungan. McShane dan Von Glinow (2000: 181-186).

Pernyataan R1 termasuk *Diversity Management Programs* pada McShane dan Von Glinow menekankan bahwa pelatihan karyawan sangat penting untuk mengurangi bias.

"P: *Persiapan dan saran sebelum menjalani intership itu kek gimana?*"

"R: *gaada coy, ya pas hari itu juga tanya ato ga pulang buka kamus lalu diterapin sendiri. Cuman perbanyak kosakata ato pelajari bunpo biar bisa merangkai kata*"

R1 belajar secara spontan, yang mungkin tidak cukup untuk memahami *keigo* sebagai praktik sosial yang kompleks, yang menunjukkan bahwa program pelatihan yang lebih terorganisir diperlukan. Pelatihan yang baik dapat membantu mahasiswa atau karyawan baru memahami hierarki dan hormat dalam budaya Jepang, yang penting untuk penggunaan *keigo*.

Pernyataan R3 termasuk *Empathize with Others* dengan kata lain, kemampuan untuk memahami dan sensitif

terhadap keadaan, perasaan, dan pikiran orang lain sangat penting untuk peningkatan persepsi. "*Saya sarankan lebih banyak bertanya langsung kepada orang Jepang atau mereka yang sudah lama tinggal di sana. Menggunakan kamus dan mencatat hal-hal penting juga sangat membantu. Selain itu, praktik secara langsung dan konsisten adalah kunci untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan keigo.*"

R3 menyarankan agar junior bertanya langsung kepada orang-orang yang sudah lama tinggal di Jepang atau orang Jepang. Ini menunjukkan bahwa memahami pengalaman dan perspektif orang lain adalah metode belajar yang efektif. Mahasiswa dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang nuansa *keigo* dan bagaimana menggunakannya dengan benar dalam berbagai situasi dengan berempati.

Pernyataan R2 termasuk Postpone Impression Formation untuk mencegah distorsi persepsi, penting untuk mendapatkan informasi akurat dan dapat dipercaya sebelum membentuk kesan. R2 menunjukkan cara mengumpulkan data dari berbagai sumber, tetapi penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan dapat diandalkan.

"P: *Jadi gak ada inisiatif buat belajar sendiri, lebih ke tanya ya kayak ah aku pengen lihat itu belajar tentang keigo kayak gitu?*"

"R: *Lebih di Instagram sih, kebanyakan muncul kayak gitu-gitu dan itu moro-moro muncul dan itu tak perhatikan. Misal kadang tak ini, tak scroll-scroll ke bawah kontennya*"

Mahasiswa dapat mengurangi kesalahan persepsi saat menggunakan *keigo* dengan menunda pembentukan kesan hingga mendapatkan informasi yang lebih lengkap. Serta cara belajar semua orang itu dapat dijelaskan menurut Robbins (2005) menguraikan bagaimana persepsi dan kepribadian mempengaruhi perilaku dalam organisasi. Dalam konteks belajar *Keigo*, teori ini membantu menjelaskan bagaimana persepsi mahasiswa terhadap lingkungan belajar mereka dan kepribadian individu masing-masing dapat mempengaruhi cara mereka menyerap dan menggunakan bahasa.

Dari wawancara ini jelas bahwa, meskipun setengah dari responden merasa kemampuan *keigo* mereka meningkat setelah internship, persiapan yang lebih baik dan saran praktis dapat membantu siswa lain menghadapi masalah dan meningkatkan pemahaman dan kemampuan *keigo* mereka.

## **PENUTUP Simpulan**

Maka dari itu, kesimpulan pemahaman mahasiswa tentang penggunaan *keigo*. Meskipun sebagian besar mahasiswa memahami *keigo*, mereka memiliki persepsi berbeda mengenai penerapannya. Ketua grup (buchou) memberikan penilaian perkembangan dari tiga pada skala

satu sampai sepuluh menurut evaluasi dirinya. Mahasiswa magang menunjukkan pemahaman yang baik tentang penggunaan keigo dalam dunia kerja di Jepang, khususnya dalam bidang pelayanan darat, meskipun pada tingkat dasar “*desu*”-“*masu*”. Mahasiswa merasa keigo membantu membangun hubungan baik dengan orang Jepang dan memberikan kesan pertama yang baik. Pengalaman langsung dan interaksi sosial sangat penting untuk meningkatkan pemahaman keigo. Dari 19 responden, 10-12 orang menggunakan konsep *hourensou* dalam penerapan keigo. Meskipun masih ada kekurangan pengetahuan dari perkuliahan, penggunaan keigo membantu mahasiswa mendapatkan lebih banyak tugas dan pengalaman kerja yang lebih baik. Setelah magang, mereka mampu menggunakan keigo dengan bantuan kamus, berbicara langsung dengan orang Jepang, dan bertanya secara langsung, menunjukkan pentingnya persiapan dan praktik untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan keigo.

#### Saran

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak responden untuk memperoleh jawaban yang lebih bervariasi. Mahasiswa magang berikutnya perlu diberikan pembekalan lebih dalam tentang keigo, termasuk *kenjougo* dan *sonkeigo*, bukan hanya *teineigo* “*desu*”-“*masu*”, karena budaya Jepang sangat menghargai kesan pertama. Mahasiswa magang sebelumnya juga mengakui pentingnya keigo dalam beradaptasi dan di lingkungan kerja. Penelitian berikutnya disarankan menggunakan analisis SWOT (Kekuatan, Kelemahan, Peluang, Ancaman) saat wawancara untuk mengidentifikasi keuntungan, kekurangan, peluang, dan ancaman terkait penggunaan keigo di tempat kerja. Metode ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan strategis tentang penggunaan keigo oleh mahasiswa di lingkungan kerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, A. A. A. D., Djatmika, D., Sumarlam, S., & Rahayu, E. T. (2019). Pengaruh lintas budaya tingkat tutur hormat *keigo* melalui media sosial antara driver guide dan wisatawan Jepang di Bali. *Mozaik Humaniora*, 19 (1), 1-17.
- Budiarto, H. (2008). Persepsi Siswa, Guru, dan Orang Tua Terhadap Ujian Nasional Ditinjau Dari Status Sekolah. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma. [https://repository.usd.ac.id/9764/2/031334010\\_Full.pdf](https://repository.usd.ac.id/9764/2/031334010_Full.pdf)

- EASA. (2011). Annual Report. [https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/EASAAnnual\\_Report\\_2011.pdf](https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/EASAAnnual_Report_2011.pdf) [diakses pada 06. 01. 2019].
- Eldridge, R. D. (2017). Japan's Changing Demographics. *Demographics, Social Policy, and Asia*, 4.
- Gay, L. R., & Diehl, P. L. (1983). *Research Methods for Business and Management*. MacMillan Publishing Company.
- Ismail, Hasan, & Musdalifah. (2018). Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Melalui Efektivitas Program Magang Kependidikan. *EDUMASPUL: Jurnal Pendidikan*, 2 (1), 124-132.
- Iwata, Y., & Okada, M. (2018). Teaching Japanese language in tourism and customer service skills. *Journal of Global Tourism Research*, 3 (2), 7580.
- Jannah, M. M., & Harun, H. (2023). Kurikulum Merdeka: Persepsi Guru Pendidikan Anak Usia Dini. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 7 (1), 197-210.
- Japan Foundation. (2013). Indonesia. Survei Report On Japanese-Language Education Abroad 2012. Kurosio Publishers, pp. 38-39.
- Lestari, K. E., & M. R. Y. (2015). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Refika Aditama.
- Liu, Y., Matsui, K., Kageyama, Y., Shirai, H., & Ishizawa, C. A CNN-BASED METHOD FOR HUMAN ACTION ANALYSIS USING NIGHTTIME INFRARED IMAGES.
- Lutfia, D. D., & Rahadi, D. R. (2020). Analisis Internship Bagi Peningkatan Kompetensi Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8 (3), 199-204. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i3.340>
- Maidiana, M. (2021). Penelitian survey. ALACRITY: Journal of Education, 20-29.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2000). *Organizational Behavior*. Irwin McGraw-Hill.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Nishimura, Y. (2021). The impact of *keigo* use on employee performance in Japan. *Journal of Business Research*, 124, 22-28.
- Nomura, M., & Koike, S. (1992). *Nihongo Jiten*. Tokyo: Fukumura Shuppan.
- Pratiwi, H. D. (2014). Kebijakan Pengendalian Imigrasi Sebagai Opsi Strategis Terhadap Fenomena Penuaan Populasi di Jepang.
- Robbins, S. P. (2005). *Organizational Behavior*. Prentice Hall.
- Rosita, R. Pembelajaran Bahasa Jepang Sebagai Sarana Pendidikan Karakter Insan Pariwisata Indonesia. *Izumi*, 2 (2), 91-131.
- Sarasati, R., & Nurhadi, S. (2013). Persepsi Guru Terhadap Penilaian Otentik Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia DI SMA Negeri Sekota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 2 (9).
- Sari, I. R. (2014). Pengetahuan Siswa Terhadap Mitigasi Non Struktural Bencana Gempa Bumi di SMP Negeri 1 Karangdowo Kabupaten Klaten (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian kepastakaan (library research) dalam penelitian pendidikan IPA. *Natural Science*, 6 (1), 41-53.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2005). *Organizational Behavior*. John Wiley & Sons, Inc.
- Soehartono, T., & Newton, A. C. (2001). Conservation and sustainable use of tropical trees in the genus *Aquilaria* II. The impact of gaharu harvesting in Indonesia. *Biological Conservation*, 97(1), 29-41.
- Somantri, A. (2016). Analisis Penggunaan *Keigo* dalam Lingkungan Kerja pada Film Kenchou Omotenashi KA (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Sudijono, A. (2012). *Pengantar Statistik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiono, P. D. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian & Pengembangan (Research and Development)*. Bandung: Alfabeta.
- Stewart, C. J., & Cash, W. B. (2008). Interviewing: Principles and practices. (No Title).
- Suardi, W. (2017). Catatan Kecil Mengenai Desain Kualitatif Deskriptif (QD). *Jurnal Ekubis*, 2 (1), 119-129.
- Surya, M. A., Marnita, R., & Usman, F. (2022). honorifik Bahasa Jepang (*Keigo*) dalam Surat Elektronik di Perusahaan Jepang. *Lingua: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*, 19 (1), 4858.
- Tanaka, Y. (2013). *Minna no Nihongo II*. スリーエーネットワーク.
- Tsunoda, M. (2016). Japan Country Report. In *Energy Outlook and Energy Saving Potential in East Asia 2016* (Issue September, pp. 95-101). ERIA Research Project Report.
- Vygotsky, L. (2018). *Lev Vygotsky. La Psicología en la Revolución Rusa*. Colombia: Ediciones desde abajo.
- 文化審議会. (2007). 敬語の指針. 文化庁 HP (<http://www.bunka.go.jp/index.html>).