

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPADA WISATAWAN JEPANG
PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL
SOEKARNO HATTA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Sastra



FAHRI AMARULLOH

2012110169

**JURUSAN SASTRA JEPANG
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Sarjana yang berjudul :

EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPADA WISATAWAN JEPANG PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

Skripsi ini telah diuji dan diterima baik pada :

Hari Jum`at / tanggal 4 Agustus 2017

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Sastra Fakultas Sastra

Jurusan Bahasa Jepang

Ketua Panitia / Penguji :

Syamsul Bachri, M.Si

Pembimbing I :

Zainur Fitri, SS, M.Pd

Pembimbing II :

Metty Suwandany, SS, M.Pd

Ketua Jurusan Sastra Jepang :

Dekan Fakultas Sastra :

Ari Artadi, Ph.D

Dr. Nani Dewi Sunengsih, M.Pd

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Penulisan skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah yang saya susun di bawah bimbingan Ibu Zainur Fitri, S.S,M.Pd selaku Pembimbing I dan Ibu Metty Suwandany, S.S, M.Pd selaku Pembimbing II. Penulisan skripsi ini tidak merupakan jiplakan skripsi atau karya orang lain. Sebagian dan seluruh isinya sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis sendiri, pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh.

Nama : Fahri Amarulloh
NIM : 2012110169
Program Studi : Sastra Jepang S-1
Fakultas : Sastra

Bilamana di kemudian hari terbukti bahwa data dan judul tersebut merupakan hasil jiplakan/plagiat dari karya tulis orang lain, maka sesuai dengan kode etik ilmiah, saya menyatakan bersedia menerima sanksi termasuk pencopotan/ pembatalan gelar akademik saya oleh pihak Universitas Darma Persada.

Jakarta, September 2017

Fahri Amarulloh
NIM. 2012110169

ABSTRAK

Nama : Fahri Amarulloh
Nim : 2012110169
Jurusan : Sastra Jepang
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kepada Wisatawan Jepang Penumpang
Garuda Indonesia Di Bandara Internasional Soekarno Hatta

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas seorang penerjemah berbahasa Jepang di Bandara Internasional Soekarno Hatta Terminal 3 *Ultimate* di mana peran seorang penerjemah berbahasa Jepang sangat diperlukan dalam melayani wisatawan yang dipandunya. Penulis melakukan analisa dengan memberikan angket dan wawancara tatap muka kepada wisatawan Jepang yang transit dari rute internasional ke rute domestik maupun sebaliknya.

Penulis juga melakukan dokumentasi dari sumber-sumber tertulis. Jenis data-data yang penulis sertakan dalam skripsi ini merupakan data primer yang didapat dari hasil angket yang diberikan kepada wisatawan Jepang yang telah melewati proses-proses yang ada di Bandara Internasional Soekarno Hatta Terminal 3 *Ultimate*. Penulis juga mendapatkan data sekunder dari berbagai sumber tertulis seperti buku pedoman bagi Pegawai Darat Garuda Indonesia, dan lain-lain. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran seorang penerjemah berbahasa Jepang di Bandara Internasional Soekarno Hatta Terminal 3 *Ultimate* dikatakan efektif. Pembekalan secara umum bagi calon Pegawai Darat Garuda Indonesia di Garuda Indonesia *Training Center* serta pengaplikasian di lapangan sangat membantu bagi wisatawan Jepang. Hal tersebut diperoleh dari hasil angket dan wawancara tatap muka yang sudah diberikan kepada wisatawan Jepang.

Kata kunci : Efektivitas, Penerjemah Berbahasa Jepang, Garuda Indonesia
Training Center, Bandara Internasional Soekarno Hatta

概要

氏名 : ファフリアマルロー

学生番号 : 2012110169

学科 : 日本語学科

表題 : “スカルノハッタ国際空港でのガルーダインドネシアの日本人乗客に対しての日本語
通訳サービスの有効性”

本稿の目的は、スカルノハッタ国際空港第3ターミナル「ULTIMATE」で日本語通訳者の有効性を測定し、案内を受けている観光客へのサービスの為に日本語通訳者の役割が非常に必要となる、ということ进行考察することである。

筆者は、国際線から国内線、或いは逆ルートでトランジットしている日本人観光客にアンケートを取り、面接で分析した。また、筆者は、文献等も参照した。本稿に記載されているデータは、スカルノハッタ国際空港第3ターミナル「ULTIMATE」内に存在しているプロセスを通過した日本人観光客に対して行ったアンケートの結果から得られたデータを主要データとする。また、ガルーダインドネシア航空の陸上スタッフ用のマニュアル、その他のいくつかの印刷されたデータから二次データを取得した。本稿では、定性的方法「質的方法」を用いた。

本稿の結果は、スカルノハッタ国際空港第3ターミナル「ULTIMATE」で日本語通訳の役割が有効であると分かった。

ガルーダインドネシア航空の陸上従業員候補の為にガルーダインドネシアの教育訓練センターでの座学研修及び現場実習は、日本人観光客にとってはとても有用である。上記の結果は、日本人観光客に対して行ったアンケート結果及び面接結果より分かった。

キーワード: 有効性、日本語通訳、ガルーダインドネシア教育訓練センター、スカルノハッタ国際空港

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, para *khulafaurrasyidin* dan para sahabat serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Tiada kata yang dapat penulis sampaikan selain ucapan syukur kepada Allah SWT, karena hanya dengan *ridho*-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Kepada Wisatawan Jepang Garuda Indonesia Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta”** sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Strata 1 Sastra Jepang Universitas Darma Persada.

Dukungan dan bantuan telah diberikan oleh berbagai pihak, baik berupa semangat, do'a, jasa maupun dukungan lainnya, sehingga skripsi ini mampu terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Maka, tidak lupa penulis sampaikan ucapan dan rasa terimakasih sedalam dalamnya kepada :

1. Ibu Zainur Fitri, SS, M.Pd selaku Pembimbing Skripsi yang telah mencurahkan pikiran, waktu luang, bimbingan, arahan, dan nasihat serta motivasi yang selalu menyertai dalam proses penyelesaian skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
2. Ibu Metty Suwandany, SS, M.Pd selaku Pembaca Skripsi, yang telah meluangkan waktu untuk membaca dan memberikan saran guna memperbaiki skripsi ini serta Pembimbing Akademik selama penulis menempuh studi di Program Studi Sastra Jepang Universitas Darma Persada yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Syamsul Bachri, M.Si selaku Ketua Sidang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji skripsi ini.
4. Ibu Dr. Nani Dewi Sunengsih, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Darma Persada, terima kasih atas dukungannya.
5. Bapak Ari Artadi, M.Si, MA, Ph.D selaku Kepala Jurusan Sastra Jepang yang telah memberikan izin kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Kedua orang tua, (Gandi, Panriati) kakak dan adik-adiku (Fidriani, Ulfa Fajareni, Fahmi, Gevarina, Fikriansyah, Alfiantino, Alfarizi) dan seluruh keluarga besarku, yang sangat berarti bagi kehidupan penulis yang telah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Arif Wibowo, selaku Direktur Utama PT Garuda Indonesia yang telah memberikan saya kesempatan untuk mendapatkan pengalaman di PT. Garuda Indonesia.
8. Segenap Dosen dan staf program Strata 1 Sastra Jepang Universitas Darma Persada yang telah membagikan ilmunya kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman Strata 1 Sastra Jepang yang telah memberikan semangat dan masukan dalam penulisan Skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran kalian dalam menghadapi penulis selama masa perkuliahan.

Demikian skripsi ini dibuat dengan sebenar-benarnya, penulis berharap agar tulisan ini bermanfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca dalam membantu penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, September 2017

Penulis,

Fahri Amarulloh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
概要.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
 BAB I PENDAHULUAN	 1 1.1 Latar
Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian	8
1.7 Landasan Teori	8
1.8 Manfaat Penelitian	9
1.9 Sistematika Penulisan	10
 BAB II SEJARAH PT. GARUDA INDONESIA, BENTUK-BENTUK PELAYANAN GARUDA INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA DAN DIBENTUKNYA TIM PENERJEMAH BERBAHASA JEPANG GARUDA INDONESIA.....	 12
2.1 Sejarah PT.Garuda Indonesia	12
2.1.1 Visi Perusahaan	17
2.1.2 Misi Perusahaan	18
2.1.3 Struktur Organisasi	18

2.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Garuda Indonesia Di Bandara Internasional Soekarno Hatta	19
2.2.1 <i>Premium Service Assistance</i>	19
2.2.2 <i>Standard Operating Procedure Premium Service Assistance..</i>	20
2.2.3 Penumpang Pemegang Kartu <i>Garuda Miles, Business Class Dan Economy Class</i>	29
2.3 Sejarah Tim Penerjemah Berbahasa Jepang Di Bandara Internasional Soekarno Hatta.....	31

**BAB III EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPADA WISATAWAN JEPANG
PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI BANDARA
INTERNASIONAL SOEKARNO-
HATTA..... 35**

3.1 Tipe Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	36
3.3.1 Sumber Data	36
3.3.2 Populasi	37
3.3.3 Sampel	37
3.3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Kendala-Kendala yang dihadapi Wisatawan Jepang dan Solusi.....	39
3.4.1 <i>Pre Flight</i> (keberangkatan)	39
3.4.2 <i>Post Flight</i> (kedatangan)	42
3.5 Teknik Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	45
3.5.1 Penyajian Data	45
3.5.2 Hasil Penelitian	48
3.5.3 Pembahasan Hasil Penelitian	54

BAB IV KESIMPULAN	65
--------------------------------	-----------

DAFTAR PUSTAKA

GLOSARI

LAMPIRAN

- A. Struktur Organisasi Direktur Garuda
- B. Struktur Organisasi Interpreter, PSA, PSDM
- C. *Flow Chart Post Flight dan Pre Flight*
- D. Dokumentasi

