

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sejak tahun 1970-an kunjungan wisatawan Jepang ke Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Puncaknya adalah menjelang jatuhnya pemerintahan orde baru, pada tahun 1995 di mana posisi kunjungan wisatawan Jepang ke Indonesia menempati urutan ke 3 setelah Singapura dan Malaysia, namun tragedi Bom Bali pada tanggal 12 Oktober tahun 2002 yang lalu telah mencoreng nama Indonesia di seantero dunia, di samping itu telah menghancurkan citra dunia pariwisata Indonesia. Banyak negara di dunia memberlakukan adanya *travel warning* yaitu peringatan larangan kunjungan ke Indonesia dalam waktu yang tidak terbatas. Hal ini membuat insan pariwisata dan pemerintah Indonesia mengalami pukulan yang hebat, karena devisa dari sektor pariwisata berkurang secara drastis dan juga merosotnya kunjungan wisatawan juga berdampak pada perekonomian Indonesia karena devisa yang diharapkan dari pariwisata menurun, semakin banyaknya pengangguran, serta isu-isu negatif Indonesia sebagai negara teroris tetapi pemerintah Indonesia optimis bahwa pariwisata dapat segera bangkit kembali (Vivanews, *Riset Dampak Bom Bali 1 Berkelanjutan*, 1 April 2010) <http://nasional.news.viva.co.id/news/read/140779-riset-dampak-bom-bali-i-berkelanjutan>.

Sikap optimis pemerintah Indonesia tersebut dilakukan dengan langkah nyata bekerja sama dengan Insan pariwisata menyusun dan membuat langkah-langkah untuk mempercepat memulihkan kepercayaan negara-negara di dunia bahwa Indonesia aman bagi kunjungan wisata dari mancanegara. Bentuk pemulihan kepercayaan yang dilakukan yaitu melalui promosi-promosi secara terus menerus baik di dalam maupun di luar negeri bahwa Bali khususnya serta tempat wisata lainnya di Indonesia aman untuk dikunjungi oleh wisatawan.

Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai usaha untuk memulihkan dunia pariwisata Indonesia antara lain :

1. Ibu Megawati ketika menjabat sebagai Presiden RI dalam kesempatannya menghadiri sidang APEC di Mexico, menyatakan bahwa Indonesia akan memerangi teroris sebagai pelaku peledakan Bom Bali dan meminta kepada negara-negara yang mengeluarkan larangan kunjungan ke Indonesia untuk mencabutnya.

2. Mengadakan konser kemanusiaan bagi korban tragedi bom Bali dengan menghadirkan penyanyi artis top Indonesia di Bali.
3. Menyelenggarakan Konferensi Asia Afrika di Bandung pada tahun 2015 dengan mengundang kepala negara dan kepala pemerintahan dari negara negara di Asia dan Afrika
4. Mendatangkan Miss Universe ke Indonesia untuk melihat secara langsung kondisi Indonesia.
5. Mengirim Putri Indonesia mengikuti kontes kecantikan dunia, untuk memberikan masukan mengenai Indonesia dalam segala hal, khususnya dalam bidang pariwisata.
6. Begitu juga ketika bom Bali yang kedua terjadi pada tanggal 1 Oktober 2015, pemerintah segera memberantas, mengungkap serta menangkap para pelaku peledakan tersebut.

Semua usaha itu dilakukan untuk mengembalikan *image* Indonesia di mata internasional, bahwa Indonesia aman dan memberikan informasi bahwa banyak tempat wisata menarik yang dimiliki oleh Indonesia baik wisata alam maupun wisata budaya selain pulau Bali. Tentu saja hal tersebut harus ditunjang dengan kemampuan pelayanan yang profesional dalam bidang pariwisata karena akan menciptakan kepuasan bagi wisatawan mancanegara salah satunya adalah seorang penerjemah berbahasa asing misalnya penerjemah berbahasa Jepang. Peranan penerjemah berbahasa Jepang sangat penting dalam menunjang pariwisata di Indonesia, karena jika melihat potensi pasar wisatawan Jepang yang demikian besar, jarak tempuh yang dekat, nilai tukar mata uang Jepang (*yen*) yang relatif tinggi terhadap mata uang Indonesia (rupiah) serta adanya hubungan sejarah masa lalu, maka posisi kunjungan wisatawan Jepang ke Indonesia sebenarnya masih sangat mungkin untuk lebih ditingkatkan.

Berdasarkan bentuknya, pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yakni: layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

1. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:
  - a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
  - b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup

- kelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
  - d. Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan ngobrol.
  - e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.
2. Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan. Pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, keduanya sering bergabung. Hal ini disebabkan oleh frekwensi hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik beratnya terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Di sini pun faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai. Mengenai faktor kecepatan, hal itu dapat dilakukan apabila prinsip “pekerjaan yang dapat ditangani sekarang, sekarang dikerjakan, tidak ditunda nanti atau esok hari” dipegang teguh. Sifat gemar menunda pekerjaan adalah sifat yang harus dibuang jauh, karena sifat itu dapat menjadi hambatan bagi kemajuan dan kepercayaan. (Moenir, 2000: 190).

Faktor pelayanan sangatlah penting untuk menarik wisatawan Jepang datang ke Indonesia maka haruslah dilakukan secara serius dan berkesinambungan karena sebagai ujung tombak dunia pariwisata. Untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan bagi wisatawan khususnya wisatawan Jepang, tentunya harus mengetahui kebutuhan wisatawan Jepang dan menguasai bahasa negara tersebut karena dengan kemampuan bahasa yang baik dan mudah dipahami oleh wisatawan, maka wisatawan akan merasa puas selama kunjungannya di Indonesia khususnya pada saat mereka pertama kali masuk ke Indonesia melalui Bandara Internasional Soekarno Hatta yang selanjutnya akan transit menuju kota tujuan tempat mereka berlibur.

Pelayanan penerjemah berbahasa Jepang di Bandara Internasional Soekarno Hatta sangat penting ketika melayani atau menjamu wisatawan Jepang yang melakukan kunjungan wisata, karena kemampuan bahasa yang dimilikinya adalah ujung tombak bukan hanya bagi perusahaan tempatnya bekerja tetapi juga sebagai wakil pemerintah. Selain mempunyai tugas memberikan penjelasan kepada wisatawan Jepang yang akan transit ke rute domestik maupun sebaliknya, seorang penerjemah juga harus memberikan kepuasan serta rasa aman mengenai informasi apa saja yang ada di Bandara Internasional Soekarno Hatta kepada wisatawan yang dipandunya.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Terkait dengan pelayanan, penulis ingin mengambil tema skripsi yang berjudul Efektivitas Pelayanan Kepada Wisatawan Jepang Penumpang Garuda Indonesia Di Bandara International Soekarno Hatta. Ada 4 alasan mengapa penulis ingin mengambil tema tersebut yaitu :

1. Garuda Indonesia merupakan maskapai Negara Indonesia dengan misi sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa (*flag carrier*) Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan pelayanan yang profesional.

2. Bandara Internasional Soekarno Hatta merupakan pintu gerbang masuk pertama kali ke Indonesia bagi wisatawan Jepang sebelum selanjutnya transit ke rute domestik tujuan mereka berwisata.
3. Kebetulan saat ini penulis merupakan karyawan Garuda Indonesia dengan *job* sebagai penerjemah berbahasa Jepang di Bandara Internasional Soekarno Hatta.
4. Bertujuan untuk mengetahui seberapa dalam peranan dan keefektifan seorang penerjemah berbahasa Jepang bagi wisatawan Jepang serta membantu wisatawan Jepang yang transit ke rute domestik maupun sebaliknya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Efektivitas Penggunaan Bahasa Jepang Untuk Pelayanan Kepada Wisatawan Jepang Khususnya Penumpang Garuda Indonesia Di Bandara Internasional Soekarno Hatta”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dalam identifikasi masalah ini, penulis akan menyampaikan beberapa hal atau identifikasi masalah yang sering terjadi di Bandara Internasional Soekarno Hatta terhadap wisatawan Jepang. Identifikasi masalah tersebut adalah:

1. Pada bagian keimigrasian, bagian kepabean dan lain-lain sering terjadinya mis-komunikasi. Contohnya : di bagian kepabean jika ada barang yang masuk dalam jenis kategori yang tidak sesuai dengan barang bawaan serta jumlah yang tidak memenuhi aturan sesuai ketentuan undang-undang bea dan cukai.
2. Tingkat pelayanan staf lokal yang masih kurang memuaskan yang terkadang membuat wisatawan Jepang marah karena ekspektasi yang terlalu tinggi.
3. Sering terjadinya mis-komunikasi karena kebanyakan wisatawan Jepang tidak bisa berbahasa Inggris. Contohnya : pada saat proses *check in* di *counter*, staf *counter* menawarkan ingin duduk di tempat duduk dekat jendela atau di dekat lorong.
4. Petunjuk arah yang kurang jelas jika ingin transit ke rute domestik.

Contohnya : papan petunjuk yang tidak lengkap di terminal kedatangan internasional Terminal 3 *Ultimate* ke rute domestik Terminal 3 *Ultimate* maupun sebaliknya.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Untuk membatasi agar ruang lingkup penelitian tidak keluar dari pembahasan yang ada, maka penelitian ini hanya difokuskan pada pelayanan kepada wisatawan Jepang penumpang Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah maka perumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bentuk-bentuk pelayanan apa sajakah yang sering menimbulkan terjadinya miskomunikasi antara wisatawan Jepang dengan petugas di Bandara Internasional Soekarno Hatta ?
2. Tugas dan tanggung jawab apakah yang harus dipahami oleh seorang penerjemah berbahasa Jepang Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno Hatta ?
3. Kendala-kendala apakah yang sering dihadapi wisatawan Jepang yang transit dari rute internasional Terminal 3 *Ultimate* ke rute domestik terminal 3 *Ultimate* maupun sebaliknya ?
4. Solusi apakah yang tepat bagi kendala-kendala yang sering dihadapi wisatawan Jepang pada saat akan transit dari rute internasional Terminal 3 *Ultimate* ke rute domestik Terminal 3 *Ultimate* maupun sebaliknya untuk menunjang pelayanan Garuda Indonesia di Bandara International Soekarno-Hatta ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui bentuk-bentuk pelayanan yang sering menimbulkan terjadinya miskomunikasi antara wisatawan Jepang dengan petugas di Bandara Internasional Soekarno Hatta yang berguna bagi penulis maupun pembaca.
2. Mengetahui tugas dan tanggung jawab yang harus dipahami oleh seorang penerjemah berbahasa Jepang Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno Hatta.
3. Mengetahui kendala-kendala yang sering dihadapi wisatawan Jepang yang transit dari rute internasional Terminal 3 *Ultimate* ke rute domestik Terminal 3 *Ultimate* maupun sebaliknya di Bandara Internasional Soekarno Hatta.
4. Mengetahui solusi yang tepat bagi kendala-kendala yang sering dihadapi wisatawan Jepang pada saat akan transit dari rute Internasional Terminal 3 *Ultimate* ke rute domestik

Terminal 3 *Ultimate* maupun sebaliknya untuk menunjang pelayanan Garuda Indonesia di Bandara International Soekarno-Hatta.

## 1.6 Metode Penelitian

Metode atau cara-cara yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan kajian kepustakaan dan observasi di lapangan. Metode penelitian kepustakaan adalah dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian, sedangkan metode observasi lapangan adalah dengan menyebarkan angket kepada 25 orang wisatawan Jepang dan melakukan wawancara terbatas dengan kurang lebih 25 orang. Sebagai referensi utama adalah buku *Training Passangers Staff Asistance* yang dikeluarkan oleh Garuda Indonesia *Training Center*.

## 1.7 Landasan Teori

### 1. Teori Pelayanan

Pelayanan (*service*) adalah suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa di mana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa di mana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan (Kotler, 2003:464).

### 2. Teori Penerjemahan

Penerjemahan adalah pengalihan makna dari bahasa sumber ke dalam bahasa sasaran. Selain itu, dalam penerjemahan terjadi penggantian bentuk bahasa sumber dengan bentuk bahasa sasaran. Dalam menerjemahkan bahasa sumber ke bahasa sasaran, bentuk boleh diubah tapi makna harus dipertahankan. Larson menyatakan menerjemahkan berarti :

- a. Mempelajari leksikon, struktur gramatikal, situasi komunikasi dan konteks budaya dari teks bahasa sumber.
- b. Menganalisis teks bahasa sumber untuk menemukan maknanya.

- c. Mengungkapkan kembali makna yang sama itu dengan menggunakan leksikon dan struktur gramatikal yang sesuai dalam bahasa sasaran dan konteks budayanya (*Larson, 1984:3*)

## **1.8 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

Penulis dapat mengetahui kendala-kendala yang sering dihadapi wisatawan Jepang dan juga membantu pemerintah untuk memajukan kembali sektor pariwisata Indonesia serta menambah pengetahuan dan tanggung jawab penulis sebagai seorang penerjemah berbahasa Jepang ketika menjalankan tugas, khususnya sebagai penerjemah berbahasa Jepang untuk membantu wisatawan Jepang di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

### **2. Bagi pembaca**

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang bentuk-bentuk pelayanan Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno Hatta khususnya wisatawan Jepang maupun wisatawan pada umumnya.

### **3. Bagi Universitas Darma Persada**

Dapat digunakan sebagai informasi bagi mahasiswa/i jurusan Bahasa dan Sastra Jepang, Inggris maupun China sehingga menambah wawasan dalam mengetahui kendala-kendala yang sering dihadapi bagi wisatawan Jepang maupun wisatawan pada umumnya untuk mengisi lowongan pekerjaan di bidang penerbangan, pemandu wisata, *travel agent* dan lain lain.

## **1.9 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari :

### **1. BAB I : PENDAHULUAN**

Penjelasan singkat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, landasan teori, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi ini.

### **2. BAB II : SEJARAH PENERBANGAN PERTAMA GARUDA INDONESIA, BENTUK-BENTUK PELAYANAN DAN SEJARAH DIBENTUKNYA TIM PENERJEMAH BERBAHASA JEPANG GARUDA INDONESIA**

Dalam bab 2 ini penulis akan menuliskan tentang sejarah penerbangan pertama Garuda Indonesia, bentuk-bentuk pelayanan Garuda Indonesia yang ada di Bandara Internasional Soekarno Hatta dan pertama kalinya tim penerjemah berbahasa Jepang dibentuk.

### 3. BAB III : EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPADA WISATAWAN JEPANG PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

Dalam bab ini akan diuraikan tentang peranan dan fungsi serta tanggung jawab penerjemah berbahasa Jepang untuk melayani wisatawan Jepang khususnya penumpang Garuda Indonesia dan proses-proses yang akan dilalui oleh wisatawan Jepang di Bandara Internasional Soekarno Hatta dari area kedatangan internasional Terminal 3 *Ultimate* sampai rute transit ke area domestik Terminal 3 *Ultimate* maupun sebaliknya. Kendala-kendala yang dihadapi dan solusi hal-hal yang sering terjadi di Bandara Internasional Soekarno Hatta terhadap wisatawan Jepang penumpang Garuda Indonesia dan dalam bab ini juga akan ada beberapa pengumpulan data dari hasil analisa penulis dan angket yang telah diisi oleh wisatawan Jepang.

### 4. BAB IV : KESIMPULAN

Kesimpulan dan poin-poin penting dari keseluruhan skripsi ini yang berbasis kritik dan saran dari kawan, pembimbing, dan relasi untuk penyusunan yang lebih baik atas pengalaman yang dialami oleh penulis.