

PELATIHAN DARING BAHASA JEPANG PERHOTELAN KARYAWAN HOTEL DI BALI

Ni Wayan Meidariani^{1*}, A. A. Ayu
Dian Andriyani², Ida Ayu Putri
Gita Ardiantari³

^{1,2,3} Sastra Jepang, Universitas
Mahasaraswati

Article history

Received : 22 Februari 2021

Revised : 20 Maret 2021

Accepted : 24 Agustus 2021

*Corresponding author

Ni Wayan Meidariani

Email : meidariani@hotmail.com

Abstrak

Pandemi covid-19 yang melanda dunia membawa dampak yang buruk terhadap perekonomian negara, salah satu negara yang mengalami dampak pandemi covid-19 adalah Indonesia. Bali yang merupakan salah satu pulau di Indonesia, sebagian besar penduduknya bekerja di bidang pariwisata. Adanya wabah covid-19 ini menyebabkan kebangkrutan usaha pariwisata khususnya bidang akomodasi sehingga banyak karyawan hotel yang mengalami putus hubungan kerja. Dalam situasi yang sulit ini, peran masyarakat lainnya sangat diperlukan untuk saling membantu. Bentuk bantuan yang diperlukan masyarakat tidak hanya sebatas pengadaan sembako atau bantuan uang tunai saja. Salah satu upaya untuk membantu para karyawan hotel adalah memberikan pelatihan gratis kepada mereka tentang pengenalan budaya Jepang dan bahasa Jepang perhotelan. Tujuan pelatihan bahasa Jepang perhotelan untuk menambah kemampuan berbahasa Jepang sehingga dapat meningkatkan *hospitality* para pekerja hotel dalam melayani wisatawan Jepang. Pengetahuan yang diperoleh melalui pelatihan tidak akan habis dan dapat meningkatkan SDM karyawan hotel saat pariwisata dibuka. Pelatihan dilakukan secara online menggunakan media *jitsi*. Berdasarkan hasil evaluasi disimpulkan bahwa 80% karyawan hotel tidak mengetahui etika dalam melayani wisatawan Jepang karena mereka tidak paham tentang perbedaan budaya Jepang. Bahasa Jepang yang digunakan oleh para karyawan hotel masih menggunakan ragam santai tanpa memperhatikan kedudukan lawan bicara karena menganggap bahasa Jepang seperti bahasa Indonesia yang tidak mengenal tingkatan berbahasa.

Kata Kunci: Bahasa Jepang, Budaya, Pelatihan Daring

Abstract

The covid-19 pandemic that hit the world had a destructive impact on the country's economy. One of the countries that experienced the impact of the covid-19 pandemic was Indonesia. Bali, one of the islands in Indonesia, most of its resident's work in the tourism sector. The covid-19 outbreak has caused bankruptcy in the tourism business, especially in the accommodation sector; therefore, many hotel employees terminated employment. In this challenging situation, other community roles were needed to help each other. The form of assistance needed by the community was not limited to providing necessities or cash assistance. One of the efforts to help hotel employees is to provide free training on introducing Japanese culture and the Japanese language. The aim of Japanese for hospitality training is to increase Japanese language skills to improve hotel workers' hospitality in serving Japanese tourists. The knowledge gained through training will not run out and can improve the human resources of hotel employees when tourism opens. The training is conducted online by using Jitsi media. Based on the evaluation results, it can be concluded that 80% of hotel employees do not know ethics in serving Japanese tourists because they do not understand the differences in Japanese culture. The Japanese language used by hotel employees is the informal style that regardless of the interlocutor position because they think Japanese is like Indonesian, which does not recognize language levels.

Keywords: Japanese Language, Culture, Online Learning

Copyright © 2022 Ni Wayan Meidariani, A. A. Ayu Dian Andriyani,
Ida Ayu Putri Gita Ardiantari

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 diawali dengan munculnya virus corona di Cina sejak tahun 2019 hingga akhirnya menyebar ke seluruh dunia hingga tahun 2021 ini. Negara-negara di dunia mengalami dampak akibat penyebaran virus corona. Salah satu negara yang sangat terdampak adalah Indonesia. Kondisi ini sangat membawa pengaruh terutama dalam bidang perekonomian. Bidang lainnya yang sangat terdampak akibat pandemi covid-19 ini adalah sektor pariwisata. Bali merupakan pulau di Indonesia yang dikenal sebagai destinasi wisata mengalami kemerosotan dalam bidang pariwisata. Akibatnya, pandemi covid-19 telah membawa dampak buruk terhadap kesejahteraan masyarakat di Bali. Kegiatan pariwisata di Bali ditutup sehingga banyak perusahaan yang merugi dan terpaksa melakukan PHK terhadap karyawan. Salah satu perusahaan yang sedang terpuruk saat ini adalah usaha akomodasi. Berdasarkan informasi dari Aditya, (2020) bulan April tahun 2020 mayoritas hotel di Bali harus menutup perizinan karena tidak mampu lagi beroperasi dan terpaksa melakukan PHK terhadap karyawan hotel. Situasi seperti ini menyebabkan karyawan hotel yang mengalami PHK menjadi pengangguran.

Melihat situasi seperti ini, Program Studi Sastra Jepang Fakultas Bahasa Asing Universitas Mahasaraswati Denpasar ingin berbagi pengetahuan kepada karyawan hotel yang sedang dirumahkan untuk mengisi waktu luang mereka. Oleh karena itu, tim pelaksana melakukan *tracer* kepada karyawan hotel untuk mengetahui minat pelatihan bahasa Jepang yang ingin dilakukan oleh karyawan hotel. Berdasarkan survei, antusias para karyawan hotel yang mengisi kuesioner sangat tinggi untuk mengikuti pelatihan online. Oleh karena itu, salah satu kegiatan yang dapat dilakukan adalah memberikan pelatihan online secara gratis kepada karyawan hotel yang berminat, yaitu tentang *hospitality* dan bahasa Jepang perhotelan.

Tujuan pelatihan ini adalah untuk menambah pengetahuan para karyawan hotel tentang etika dan sopan santun dalam melayani tamu Jepang dari sudut pandang perbedaan budaya Jepang dan Indonesia. Selain itu, juga diberikan pelatihan dasar bahasa Jepang yang sering digunakan di hotel seperti contoh ungkapan salam, ungkapan berterima kasih dan ungkapan meminta maaf. Materi Ungkapan-ungkapan bahasa Jepang bertujuan untuk mengurangi tingkat penyimpangan berbahasa Jepang para staff hotel. Nurita & Meidariani, (2019) menyebutkan bahwa penyimpangan yang dilakukan staff hotel karena kemampuan bahasa Jepang yang masih kurang karena sebagian besar tidak pernah menempuh pendidikan bahasa Jepang secara formal. Pelatihan saja tidak cukup sehingga tim pelaksana menyusun sebuah modul yang memuat uraian *hospitality* dan bahasa Jepang Perhotelan yang dibagikan secara cuma-cuma kepada para peserta pelatihan. Melalui pelatihan secara daring dan pembagian modul, diharapkan SDM para karyawan hotel menjadi lebih baik sehingga saat pariwisata pulih nanti, mereka telah memiliki bekal dan siap melayani wisatawan Jepang yang datang ke Bali dengan menerapkan *hospitality* yang baik dari sudut pandang budaya Jepang namun tidak melupakan juga keramah-tamahan orang Bali dengan tetap senyum ketika menghadapi wisatawan Jepang.

Kegiatan pengabdian sejenis juga pernah dilakukan oleh Andriyani dan Meidariani dengan topik kegiatan yang berjudul "Pembelajaran *Omotenashi* bagi Pramuwisata Travel Standard Jepang". Kegiatan pengabdian yang telah dilakukan oleh Andriyani menyasar mitra para pemandu wisata bahasa Jepang di sebuah travel agen Jepang di Bali. Kurangnya pemahaman tentang *hospitality* mitra menjadi permasalahan dalam melayani wisatawan Jepang (Dian Andriyani & Meidariani, 2020). sehingga dirancang kegiatan pengabdian untuk meningkatkan pemahaman etika-etika yang wajib dimiliki oleh pemandu wisata bahasa Jepang. Melalui pelatihan *omotenashi* pada pemandu wisata Jepang diharapkan mampu mengkolaborasi budaya lokal dan Jepang dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Jepang yang berkunjung ke Bali. Selain pemandu wisata Jepang, pelatihan *omotenashi* juga diperlukan pada karyawan hotel. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian dilanjutkan menyasar para karyawan hotel di Bali. Selain memberikan pelatihan *omotenashi*, juga diberikan pelatihan ungkapan bahasa Jepang bidang perhotelan. untuk meningkatkan citra pariwisata Bali dalam bidang pelayanan pariwisata. Adapun permasalahan yang dijadikan topik dalam pelatihan online dalam rangka Pengabdian kepada Masyarakat adalah bagaimanakah ungkapan bahasa

Jepang yang menunjukkan kesantunan dalam pelayanan hotel. Dengan memahami ungkapan bahasa Jepang diharapkan para karyawan hotel dengan mudah berkomunikasi menggunakan bahasa Jepang sehingga terjalin interaksi yang baik.

METODE PELAKSANAAN

Penyelenggaraan pelatihan dilakukan secara daring menggunakan media *jitsi*. *Jitsi* merupakan platform yang dapat digunakan untuk melakukan *video conference* secara online. Metode yang digunakan dalam pelatihan adalah metode pengajaran secara interaktif. Media ini merupakan satu-satunya pilihan yang bisa digunakan selama masa pandemi karena Bali masih menerapkan sistem *social distancing* sehingga tidak dimungkinkan melaksanakan tatap muka dengan peserta. Meskipun demikian, pemilihan media ini tidak mengurangi keterlibatan peserta untuk mengikuti pelatihan. Kelebihan media ini dapat mengundang peserta dari berbagai hotel yang ada di Bali dengan jarak yang berjauhan sehingga tidak memerlukan banyak biaya dan waktu untuk mengikuti pelatihan. Ada juga beberapa kekurangan dalam melaksanakan pelatihan dengan media *jitsi* yakni narasumber tidak bisa berinteraksi secara langsung dengan peserta.

Pelatihan melibatkan 32 peserta yang berprofesi sebagai karyawan hotel di Bali dan tiga narasumber yang secara bergiliran memaparkan materi. Pelatihan dibagi menjadi dua sesi, sesi pertama memfokuskan pembahasan pada *hospitality* dunia hotel dan perbedaan budaya Jepang Indonesia untuk lebih memahami *hospitality* dalam melayani wisatawan Jepang. Sesi kedua memaparkan ungkapan bahasa Jepang yang sering digunakan di hotel seperti ucapan terima kasih, permintaan maaf, ungkapan salam dan menyapa tamu hotel. Akhir dari pemaparan para narasumber dilanjutkan dengan sesi tanya jawab untuk saling berbagi permasalahan yang sering terjadi di hotel.

Target akhir pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kemampuan peserta tentang etika dalam melayani wisatawan Jepang dan penggunaan ungkapan bahasa Jepang yang tepat dalam bidang pelayanan. Keberhasilan pemberian materi kepada peserta diukur melalui tes berupa kuis yang diberikan sebelum pembelajaran dan di akhir pembelajaran. Tes berupa pilihan ganda yang diberikan melalui link *google form*. Peserta diminta untuk menjawab kuis sebelum pembelajaran untuk mengetahui bahasa dan sikap peserta sebagai karyawan hotel dalam menggunakan ungkapan bahasa Jepang. Kuis yang sama juga diberikan di akhir pembelajaran untuk mengetahui keterserapan peserta terhadap materi yang diberikan oleh pengajar. Sebagai hasil pembelajaran ini, peserta memahami sikap dalam etika budaya Jepang ketika memberi salam, mengucapkan terima kasih dan memohon maaf. Sebelumnya peserta memberi salam kepada tamu Jepang tanpa ada membungkukkan badan tetapi setelah diberikan pemahaman oleh tim pelaksana peserta menjadi paham bahwa ada *gesture* tertentu yang digunakan dalam melayani wisatawan Jepang di hotel. Peserta juga diberikan modul sebagai panduan dalam berbahasa Jepang yang baik dalam melayani wisatawan Jepang khusus bidang perhotelan

HASIL PEMBAHASAN

Pelatihan *Japanese hotel* ini diselenggarakan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan Interferensi bahasa Jepang karyawan hotel di Kabupaten Badung. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa bahasa Jepang yang digunakan oleh karyawan hotel bukan bahasa Jepang untuk pelayanan. Seperti ungkapan *mata bari ni kite kudasai* 'datang kembali ke Bali ya'. Ini bukan ungkapan yang bisa digunakan untuk pelayanan karena ungkapan ini lebih tepat digunakan bagi para kolega yang memiliki hubungan kedekatan (Nurita & Meidariani, 2020).

Karyawan hotel masih terkendala dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan Jepang karena keterbatasan pengetahuan tentang budaya dan bahasa Jepang yang digunakan untuk pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, maka pelatihan bagi para karyawan hotel sangat diperlukan untuk meningkatkan SDM mereka dalam memahami budaya dan bahasa Jepang. Oleh karena saat pandemi covid-19 di tahun 2020 ini, Bali menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) akibat pandemi covid-19 maka sangat tidak

memungkinkan untuk melakukan pelatihan secara langsung kepada karyawan hotel. Oleh karena itu, sebagai alternatif untuk memberikan pengetahuan tentang budaya dan bahasa Jepang kepada karyawan hotel maka pelatihan dilaksanakan secara online melibatkan beberapa karyawan hotel di Bali. Pelatihan ini mendapatkan sambutan yang sangat baik dari para karyawan hotel karena mereka sangat membutuhkan pengetahuan tentang budaya dan bahasa Jepang dalam pelayanan.

Jumlah peserta sebanyak 32 orang yang terdiri dari karyawan SPA, *guest relationship officer*, dan staf hotel bagian kantor depan yang ada di Bali. Pelatihan membahas dua topik, yaitu 1) *hospitality* dalam melayani wisatawan Jepang di Hotel; 2) ungkapan bahasa Jepang yang sering digunakan di hotel.

Bahasa Jepang memiliki beberapa konsep di antaranya konsep *uchi soto*. Pada konsep ini penutur wajib mengetahui status mitra tutur untuk menentukan ragam hormat yang digunakan untuk bertutur (Andriyani et al., 2019a). Ragam hormat dalam bahasa Jepang memiliki tingkatan dalam berbahasa disebut *keigo* (Andriyani et al., 2019b). *Keigo* dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu terdiri atas, *sonkeigo*, *kenjougo* dan *teineigo* (Nikkeibipisha, 2012). Karyawan hotel ketika berkomunikasi dengan wisatawan di Jepang jika menggunakan ragam *keigo* akan terkesan menghormati tamu dan dapat menunjukkan *hospitality* yang baik kepada tamu Jepang yang menginap di hotel. Ungkapan bahasa Jepang yang biasa digunakan di hotel berbeda dengan ungkapan yang biasa digunakan dalam percakapan sehari-hari.

Berikut ini dipaparkan beberapa ungkapan yang digunakan di hotel yang dapat menunjukkan kesan menghormati lawan bicara, yaitu :

1. a) *Onamae wa nan desu ka*; b) *Onamae wo onegai itashimasu*

Pada kalimat (1) digunakan untuk menanyakan nama tamu ketika tamu datang untuk *check in*. Kalimat 1a adalah ungkapan biasa yang digunakan untuk menanyakan nama sedangkan kalimat 1b adalah ungkapan yang lebih sopan ketika menanyakan nama tamu.

2. a) *Kore wa heya no kagi desu*; b) *Kochira wa oheya no kagi de gozaimasu*

Pada kalimat nomor 2 digunakan ketika memberikan kunci kamar kepada tamu. Kalimat 2a menunjukkan ragam *teinei* ditandai dengan penggunaan kata *desu* pada akhir kalimat sedangkan kalimat 2b menunjukkan ragam *keigo* ditandai penggunaan *de gozaimasu* pada akhir kalimat. Ungkapan lainnya yang sangat penting untuk menunjukkan rasa hormat dari karyawan hotel kepada tamu terlihat ketika mengucapkan kata perpisahan terlihat pada kalimat berikut.

3. a) *Jaaa ne*; b) *Mata no okoshi o omachi shite orimasu* 'Saya akan tunggu kedatangan anda kembali'

Ragam kalimat 3a adalah ungkapan yang biasa digunakan ketika berbicara dengan teman akrab sedangkan kedudukan karyawan hotel dengan tamu jepang bukan seperti teman akrab sehingga karyawan hotel yang mengungkapkan dengan ragam kalimat seperti 3a dianggap kurang sopan. Sehingga lebih tepat menggunakan ragam kalimat 3b yang memberi kesan bahwa karyawan hotel menghormati lawan bicara. Berikut ini adalah dokumentasi ketika narasumber memberikan pelatihan ungkapan bahasa Jepang di hotel.

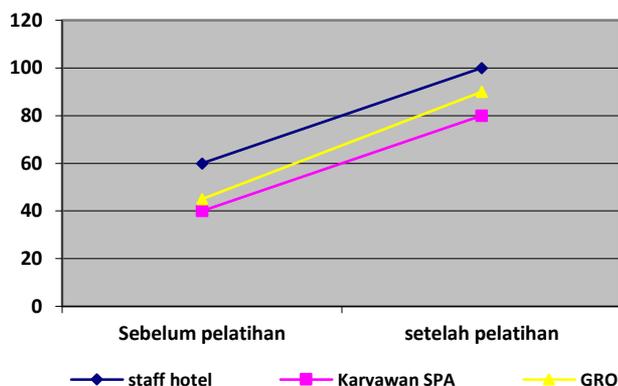
Ungkapan lain yang kurang tepat diucapkan oleh karyawan hotel yaitu ketika mengucapkan terima kasih dan meminta maaf. Sebagian besar karyawan hotel menggunakan kata *arigatou* untuk mengucapkan terima kasih kepada tamu. Ungkapan terima kasih yang menunjukkan rasa hormat kita kepada lawan bicara adalah *arigatou gozaimasu* atau *arigatou gozaimashita* jika kita telah menerima kebaikan dari lawan bicara. Hal-hal inilah yang menjadi permasalahan bagi karyawan hotel ketika berkomunikasi dengan tamu jepang saat memberikan pelayanan. Ini bukan dikarenakan mereka sengaja berbicara kurang sopan tetapi karena para karyawan hotel tidak memahami ragam yang baik dan cocok untuk digunakan kepada tamu Jepang dalam berkomunikasi. Para karyawan hotel yang mengikuti pelatihan kurang memahami budaya Jepang yang mengenal konsep *uchi soto* dalam memberi pelayanan sehingga memperlakukan tamu dengan kedudukan yang sama dengan kedudukan karyawan hotel.



Gambar.1 Materi Ungkapan Bahasa Jepang di Hotel

Pelatihan beberapa kali tatap muka dirasa kurang cukup untuk memperbaiki sikap karyawan hotel dalam memberi pelayanan kepada tamu Jepang tetapi diharapkan mereka dapat memahami perbedaan budaya dalam memperlakukan tamu Jepang saat kedudukan tamu Jepang berada di bawah karyawan hotel. Pelatihan ini juga menghasilkan e-modul pembelajaran ungkapan bahasa Jepang di hotel yang dapat digunakan sebagai panduan berbicara bagi karyawan hotel. Modul ini diharapkan dapat menambah kemampuan mereka dalam berkomunikasi meski pelatihan *online* sudah selesai. E-modul disusun oleh tim pelaksana dengan mengadakan survei terlebih dahulu untuk mengetahui kekurangan karyawan hotel dalam berkomunikasi dalam bahasa Jepang.

Hasil survey menunjukkan bahwa para peserta sebagian besar belum memahami bahasa Jepang, dan menggunakan bahasa Jepang untuk melayani tamu Jepang secara otodidak dari pengalaman di lapangan selama melayani tamu Jepang. Setelah melaksanakan pelatihan, peserta dievaluasi untuk mengetahui kebermanfaatan pelatihan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum menerapkan perbedaan budaya Jepang dan Indonesia dalam melayani wisatawan Jepang sehingga mitra berkomunikasi dengan tamu Jepang menggunakan kebiasaan orang Indonesia. Oleh karena sebagian peserta kurang memahami bahasa Jepang ragam hormat maka dengan adanya pelatihan mereka menjadi mengetahui bahwa ada ragam hormat dalam bahasa Jepang yang dapat digunakan untuk menunjukkan *hospitality* kita dalam melayani wisatawan Jepang. Berikut adalah hasil evaluasi berupa kuis *online* yang diberikan sebelum pelatihan dan setelah pelatihan dengan hasil yang ditunjukkan melalui grafik berikut ini (Gambar 2).



Gambar.2 Grafik skor peserta

Grafik ini menunjukkan bahwa peserta pelatihan dibagi menjadi 3 kategori, yaitu para staff kantor depan, karyawan SPA dan, *guest relationship officer* (GRO). Sebelum dilaksanakan pelatihan diberikan kuis online tentang pertanyaan berkaitan dengan ungkapan bahasa Jepang yang sering mereka gunakan di hotel. Hasilnya menunjukkan bahwa para staff kantor depan memperoleh nilai 60 sedangkan karyawan SPA 40 dan lainnya 45. Sedangkan kuis yang sama diberikan kembali setelah selesai mengikuti pelatihan dengan nilai yang diperoleh oleh staff kantor depan 100, karyawan SPA di hotel 80 dan lainnya mendapatkan nilai 90. Berdasarkan nilai tersebut terlihat adanya peningkatan pemahaman penggunaan ungkapan yang baik digunakan di hotel. Hasil nilai dari 3 kategori peserta, karyawan SPA memperoleh nilai yang lebih rendah dibandingkan kategori lainnya karena karyawan SPA jarang banyak berkomunikasi dengan wisatawan Jepang dan mereka tidak memiliki latar belakang bahasa Jepang sebelum mereka bekerja sebagai karyawan SPA di hotel.

KESIMPULAN

Hasil pelatihan online menunjukkan bahwa karyawan hotel di Bali masih banyak yang belum memahami perbedaan budaya Jepang dan Indonesia dalam melayani tamu Jepang. Karyawan hotel berkomunikasi dengan menerapkan gaya berbicara seperti orang Indonesia yang cenderung ingin mendekatkan diri kepada tamu dengan menanyakan pertanyaan yang bersifat pribadi. Ungkapan bahasa Jepang yang seharusnya digunakan di hotel untuk menunjukkan rasa hormat juga sering diabaikan oleh karyawan hotel sehingga menimbulkan kesan yang kurang baik. Hal ini terjadi bukan karena karyawan tidak sopan tetapi karena ketidakpahaman terhadap budaya Jepang dan berbahasa Jepang. Para karyawan hotel setelah mengikuti pelatihan melalui diskusi, mitra menjadi paham bahwa ada ungkapan khusus yang sebaiknya diucapkan untuk menunjukkan rasa hormat kepada tamu Jepang. Berdasarkan hasil evaluasi melalui kuesioner menunjukkan bahwa setelah mengikuti pelatihan, pemahaman tentang ungkapan bahasa Jepang para karyawan hotel mengalami peningkatan

UCAPAN TERIMA KASIH

Pelatihan ini dapat terselenggara berkat peran serta dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dekan Fakultas Bahasa Asing yang telah memberikan fasilitas untuk menyelenggarakan pelatihan online. Para karyawan hotel di Bali yang telah bersedia mengikuti pelatihan dengan tertib dari awal hingga akhir serta tim dosen Program Studi Sastra Jepang yang telah membantu dalam penyusunan bahan ajar dan mendukung kegiatan selama pelatihan.

PUSTAKA

- Aditya, N. R. (2020, April 7). Mayoritas Hotel di Bali Tutup Operasional, Sisanya mencoba bertahan". *Kompas.Com*. <https://travel.kompas.com/read/2020/04/07/200600727/mayoritas-hotel-di-bali-tutup-operasional-sisanya-mencoba-bertahan?page=all>
- Andriyani, A. A. A. D., Djatmika, D., Sumarlam, S., & Rahayu, E. T. (2019a). Analysis of Original Japanese 'Uchisoto' Concept Used by Indonesian Speaker as Tourism Actors in Bali. *IJELTAL (Indonesian Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics)*, 3(2), 297–311. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21093/ijeltal.v3i2.196>
- Andriyani, A. A. A. D., Djatmika, D., Sumarlam, S., & Rahayu, E. T. (2019b). Pengaruh Lintas Budaya Tingkat Tegur Hormat Keigo melalui Media Sosial antara Driver Guide dan Wisatawan Jepang di Bali. *MOZAIK*, 19(1), 1–17. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20473/mozai.v19i1.11976>
- Dian Andriyani, A. A. A., & Meidariani, N. W. (2020). Pembelajaran Omotenashi Bagi Pramuwisata Travel Standard Japan. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, 2(3), 7–12. <https://doi.org/10.30864/widyabhakti.v2i3.191>

Nikkeibipisha. (2012). *Utsukushii Nihongo to Tadashii Keigo ga Mi ni Tsuku Hon.* Nikkei Business.

Nurita, W., & Meidariani, N. W. (2019). Japanese Language Interference by Hotel Staf in Badung Regency in Serving Japanese Travelers. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 1(1), 1–20. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v1i1.1627>

Nurita, W., & Meidariani, N. W. (2020). *Bahasa Jepang Perhotelan: Effective Japanese for Hotel Staff* (Kumiko Shishido (ed.)). Nilacakra. https://www.google.co.id/books/edition/Bahasa_Jepang_Perhotelan_Effective_Japan/lpHcDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=front+office+merupakan&pg=PA25&printsec=frontcover

Format Sitasi: Meidariani, N.W., Andriyani, A.A.A.D & Ardiantari, I.A.P.G. (2022). Pelatihan Daring Bahasa Jepang Perhotelan Karyawan Hotel di Bali. *Reswara. J. Pengabd. Kpd. Masy.* 3(1): 21-27. DOI: <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v3i1.1106>



Reswara: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat oleh Universitas Dharmawangsa Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan dengan Lisensi Internasional Creative Commons Attribution NonCommercial ShareAlike 4.0 ([CC-BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/))