

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi antarbudaya tenaga kerja asing dalam lingkungan hospitality di Jepang, dengan fokus pada tantangan bahasa, tantangan etika kerja, dan strategi adaptasi. Informan penelitian berjumlah 13 orang yang memiliki pengalaman langsung dalam kegiatan kerja, training, maupun program magang yang berkaitan dengan industri perhotelan Jepang. Informan diberikan kode R-1 sampai dengan R-13 untuk menjaga kerahasiaan identitas.

Data penelitian diperoleh melalui kuesioner terbuka yang memungkinkan informan memberikan jawaban berdasarkan pengalaman yang mereka alami. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2013) yang terdiri atas tiga tahapan yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Ketiga tahapan tersebut digunakan secara berulang dalam menganalisis seluruh data. Pada tahap kondensasi data, peneliti memilih dan mengelompokkan informasi berdasarkan fokus penelitian. Pada tahap penyajian data, informasi yang telah dikelompokkan disusun dalam bentuk uraian tematik dan kutipan informan. Selanjutnya, pada tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi, peneliti menginterpretasikan pola yang muncul dan memeriksa kembali kesesuaiannya dengan data yang diberikan oleh informan.

Berdasarkan proses analisis tersebut, ditemukan tiga tema utama, yaitu tantangan bahasa, tantangan etika kerja, dan strategi adaptasi.

4.2 Tantangan Bahasa dalam Lingkungan Hospitality Jepang

Tantangan bahasa merupakan salah satu temuan utama dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis terhadap jawaban 13 informan, kesulitan bahasa tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memahami bahasa Jepang secara umum, tetapi juga berkaitan dengan penggunaan bahasa dalam konteks profesional.

4.2.1 Kondensasi Data

Pada tahap kondensasi data, peneliti membaca dan menelaah seluruh jawaban informan yang berkaitan dengan pengalaman komunikasi selama berada di lingkungan hospitality Jepang. Data yang memiliki kesamaan makna kemudian diberi kode dan dikelompokkan.

Dari proses tersebut ditemukan beberapa subtema, yaitu:

1. Penggunaan Keigo dan Teineigo;
2. Keterbatasan kosakata teknis perhotelan;
3. Kesulitan memahami komunikasi dalam situasi pelayanan;
4. Kecepatan berbicara dan dialek lokal.

Pada tahap kondensasi data, peneliti membaca dan menelaah seluruh jawaban R-1 sampai dengan R-13 yang berkaitan dengan pengalaman komunikasi selama berada di lingkungan hospitality Jepang. Pernyataan informan yang relevan kemudian dipilih, diberi kode, dan dikelompokkan berdasarkan kesamaan makna.

Coding pada fokus tantangan komunikasi bahasa dilakukan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Kondensasi Data

Indikator Pengalaman	Subtema	Kode
2 dari 13 responden Contoh : 1. “Saat komunikasi dengan tamu, biasanya tamu menggunakan bahasa sopan (<i>teineigo</i>) sehingga saya juga harus menjawab dengan <i>teineigo</i> juga.” 2. “Terdapat momen dimana ada tamu yang memakai bahasa sopan <i>Keigo</i> dan level bahasa Jepang saya belum begitu tinggi.”	Keigo dan Teineigo	TB-1
1 dari 13 responden Contoh : 1. “Ketika masih awal awal bekerja, ternyata masih banyak <i>kosakata</i> terutama di dunia <i>f&b</i> , <i>resto</i> maupun <i>housekeeping</i> yang belum diketahui, seperti kata kerja atau kata benda.”	Kosakata teknis hospitality	TB-2

Indikator Pengalaman	Subtema	Kode
1 dari 13 responden Contoh : 1. “Saat menerima komplain dari tamu. solusinya, meminta bantuan kepala divisi untuk penggunaan bahasa yang lebih mudah atau level dasar.”	Komunikasi dalam situasi pelayanan	TB-3
2 dari 13 responden Contoh : 1. “Kesulitan dihadapi pada dua bulan awal bekerja karena masih dalam tahap adaptasi. Terutama pada dialek dan kosa kata daerah di Jepang yang berbeda-beda.” 2. “Awal kesulitan mengikuti pace kerja orang jepang mengatasinya karna terbiasa.”	Dialek dan kecepatan berbicara	TB-4

Pengkodean tersebut dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam menemukan pola pengalaman informan. Pernyataan yang memiliki makna serupa ditempatkan dalam kode yang sama, sedangkan pengalaman yang berbeda tetap dipertahankan sebagai variasi data.

Berdasarkan proses coding tersebut, diperoleh empat subtema utama, yaitu TB-1 Keigo dan Teineigo, TB-2 kosakata teknis hospitality, TB-3 komunikasi dalam situasi pelayanan, dan TB-4 dialek serta kecepatan berbicara.

4.2.2 Penyajian Data

Hasil kondensasi data kemudian disajikan berdasarkan subtema yang telah ditemukan.

1. Kesulitan menggunakan Keigo dan Teineigo

Tantangan bahasa pertama berkaitan dengan penggunaan ragam bahasa sopan dalam pelayanan. R-11 menjelaskan:

“Saat komunikasi dengan tamu, biasanya tamu menggunakan bahasa sopan (**teineigo**) sehingga saya juga harus menjawab dengan **teineigo** juga. cukup sulit karena ada banyak cara mengucapkan kalimat dalam **teineigo**...” (R-11).

Pengalaman serupa disampaikan oleh R-13 yang menyatakan bahwa terdapat situasi ketika tamu menggunakan **Keigo**, sedangkan kemampuan bahasa Jepangnya belum sepenuhnya tinggi.

Data tersebut menunjukkan bahwa tantangan bahasa muncul ketika informan harus mengubah kemampuan bahasa yang diperoleh sebelumnya menjadi kemampuan komunikasi profesional. Dalam lingkungan hotel, pekerja tidak hanya dituntut memahami pesan, tetapi juga harus memperhatikan tingkat kesopanan ketika menyampaikan respons kepada tamu.

Dengan demikian, kesulitan Keigo dan Teineigo bukan semata-mata menunjukkan kurangnya kemampuan bahasa, tetapi menunjukkan adanya perbedaan antara bahasa yang dipelajari dalam konteks pembelajaran dengan bahasa yang digunakan dalam situasi pelayanan nyata.

2. Keterbatasan kosakata teknis perhotelan

Subtema berikutnya adalah keterbatasan kosakata teknis. R-2 menjelaskan:

*“Ketika masih awal awal bekerja... ternyata masih banyak **kosakata** terutama di dunia **f&b, resto** maupun **housekeeping** yang belum diketahui, seperti kata kerja atau kata benda...”* (R-2).

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa bahasa yang digunakan dalam operasional hotel memiliki istilah khusus yang belum tentu diperoleh dalam pembelajaran bahasa Jepang umum.

Keterbatasan kosakata tersebut berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam menjalankan instruksi. Oleh sebab itu, kemampuan bahasa tenaga kerja asing dalam industri *hospitality* perlu mencakup kemampuan memahami bahasa umum dan istilah teknis sesuai bidang pekerjaan.

3. Kesulitan dalam situasi pelayanan

Tantangan bahasa menjadi semakin kompleks ketika informan menghadapi situasi pelayanan yang membutuhkan respons secara langsung, terutama ketika menerima komplain.

R-12 menyampaikan:

*“Saat menerima **komplain** dari tamu. solusinya, **meminta bantuan kepala divisi** untuk penggunaan **bahasa** yang lebih **mudah** atau level dasar.”* (R-12).

Data tersebut menunjukkan bahwa situasi komplain membutuhkan kemampuan komunikasi yang lebih kompleks. Informan harus memahami masalah tamu sekaligus memberikan respons yang sesuai.

Dalam kondisi ketika kemampuan bahasa belum memadai, meminta bantuan kepada kepala divisi menjadi pilihan untuk menghindari kesalahan komunikasi. Hal ini kemudian berkaitan langsung dengan strategi adaptasi yang ditemukan pada tahap analisis berikutnya.

4. Kecepatan berbicara dan dialek

Selain kemampuan bahasa dari dalam diri informan, hambatan juga berasal dari karakteristik bahasa yang digunakan oleh lingkungan sekitar. R-3 menyebutkan adanya kesulitan terkait **dialek** dan **kosakata daerah** di Jepang, sedangkan R-9 mengungkapkan adanya kesulitan mengikuti **pace** kerja orang Jepang.

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Seseorang dapat memiliki kemampuan bahasa Jepang secara umum, tetapi tetap mengalami kesulitan ketika menghadapi variasi dialek dan kecepatan komunikasi yang berbeda.

4.2.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Berdasarkan hasil kondensasi dan penyajian data, dapat disimpulkan bahwa tantangan bahasa informan terdiri atas tantangan internal dan eksternal.

Tantangan internal berupa keterbatasan penguasaan Keigo dan Teineigo serta kosakata teknis perhotelan. Sementara itu, tantangan eksternal berupa kecepatan berbicara, dialek, dan situasi komunikasi yang menuntut respons spontan.

Kesimpulan tersebut diverifikasi dengan membandingkan jawaban antar-informan. Pengalaman R-11 dan R-13 memperkuat temuan mengenai Keigo/Teineigo, R-2 mengenai kosakata teknis, R-12 mengenai situasi komplain, serta R-3 dan R-9 mengenai variasi bahasa dan komunikasi di lingkungan kerja.

Dengan demikian, tantangan bahasa merupakan hambatan yang nyata dalam komunikasi antarbudaya, khususnya pada tahap awal memasuki lingkungan hospitality Jepang. Namun, data juga menunjukkan bahwa informan tidak berhenti pada pengalaman tersebut, melainkan mengembangkan strategi untuk mengatasinya.

4.3 Tantangan Etika Kerja dalam Lingkungan Hospitality Jepang

Selain bahasa, hasil penelitian menunjukkan bahwa informan juga perlu menyesuaikan diri dengan etika dan budaya kerja Jepang. Tantangan tersebut berkaitan dengan cara pekerjaan dilaksanakan, standar waktu, ketelitian, serta cara memberikan pelayanan kepada tamu.

4.3.1 Kondensasi Data

Pada tahap kondensasi data, jawaban informan mengenai pengalaman bekerja dan menyesuaikan diri dengan budaya kerja dikelompokkan berdasarkan kesamaan makna.

Dari proses tersebut diperoleh tiga subtema utama:

1. Tuntutan kecepatan dan ketelitian
2. Kedisiplinan dan ketepatan waktu
3. Standar pelayanan dan nilai Omotenashi.

Pada tahap kondensasi data, peneliti menelaah jawaban R-1 sampai dengan R-13 yang berkaitan dengan pengalaman informan dalam menghadapi budaya dan etika kerja Jepang. Pernyataan yang relevan kemudian diberi kode berdasarkan kesamaan makna.

Coding dilakukan dengan menggunakan kode berikut:

Tabel 4.2
Kondensasi Data

Indikator Pengalaman	Subtema	Kode
3 dari 13 responden Contoh : 1. “Mereka bekerja dengan cepat , teliti dan minim kesalahan . Teliti mungkin bisa dipelajari, tetapi bagaimana bisa cepat sekaligus teliti itu yang perlu dibiasakan.” 2. “Awal kesulitan mengikuti pace kerja orang Jepang mengatasinya karna terbiasa.”	Kecepatan dan ketelitian	TEK-1
1 dari 13 responden Contoh : 1. “ Istirahatnya satu jam tapi tidak pas satu jam karena harus ada di tempat kerja sebelum satu jam .”	Kedisiplinan dan ketepatan waktu	TEK-2
3 dari 13 responden Contoh : 1. “Budaya senyum , salam dan sapa dijunjung sekali di Jepang. Kita harus selalu berdiri siap , tersenyum dan bertutur lembut terhadap tamu.” 2. “Mendengarkan keluhan tamu dengan baik dan tidak pandang bulu semua tamu sama.”	Standar pelayanan dan Omotenashi	TEK-3

Berdasarkan hasil coding, data mengenai tuntutan bekerja cepat dan teliti dikelompokkan dalam TEK-1. Data mengenai kedisiplinan dan ketepatan waktu dikelompokkan dalam TEK-2, sedangkan data mengenai pelayanan dan Omotenashi dikelompokkan dalam TEK-3.

4.3.2 Penyajian Data

1. Tuntutan kecepatan dan ketelitian

Tantangan pertama adalah tuntutan untuk bekerja secara cepat dan detail.

R-13 menjelaskan bahwa pekerjaan harus dilakukan secara **cepat** sekaligus **detail** tanpa menjadikan **ketelitian** sebagai alasan untuk bekerja lambat.

R-8 juga menjelaskan bahwa bekerja di bawah **tekanan waktu** merupakan pengalaman baru baginya, sedangkan R-9 mengalami

kesulitan dalam menentukan **tahapan pekerjaan** yang harus dilakukan terlebih dahulu.

Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan etika kerja tidak hanya terletak pada banyaknya pekerjaan, tetapi pada tuntutan untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat, tepat, dan minim kesalahan.

Bagi informan yang belum terbiasa dengan pola kerja tersebut, proses adaptasi membutuhkan kemampuan menentukan prioritas dan mengatur waktu.

2. Kedisiplinan dan ketepatan waktu

Aspek berikutnya adalah kedisiplinan.

R-6 menjelaskan:

“Istirahatnya satu jam tapi tidak pas satu jam karena harus ada di tempat kerja sebelum satu jam.” (R-6).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam lingkungan kerja tidak hanya berkaitan dengan jam masuk kerja. Pekerja juga diharapkan telah siap sebelum aktivitas kerja dimulai kembali.

Dengan demikian, kedisiplinan menjadi bagian dari standar profesional yang perlu dipahami oleh tenaga kerja asing ketika memasuki lingkungan kerja Jepang.

3. Standar pelayanan dan Omotenashi

Tantangan etika kerja juga terlihat dalam standar pelayanan kepada tamu.

R-2 menyampaikan:

“Budaya senyum, salam dan sapa dijunjung sekali di Jepang... Kita harus selalu berdiri siap, tersenyum dan bertutur lembut terhadap tamu.” (R-2).

R-6 menekankan pentingnya mendengarkan **keluhan tamu** dan memperlakukan seluruh **tamu** secara **setara**, sedangkan R-10 menjelaskan pentingnya memperhatikan **detail** dan melakukan pemeriksaan berulang untuk memastikan tidak ada kekurangan dalam **pelayanan**.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa etika kerja dalam hospitality Jepang memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan. Pekerja dituntut tidak hanya menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga memperhatikan kenyamanan tamu.

Dalam konteks ini, Omotenashi terlihat dalam perhatian terhadap detail, kesopanan, kesiapan melayani, serta kemampuan memahami kebutuhan tamu.

4.3.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Berdasarkan data yang telah dikondensasikan dan disajikan, dapat disimpulkan bahwa tantangan etika kerja yang dialami informan terutama berkaitan dengan kecepatan, ketelitian, kedisiplinan, dan standar pelayanan.

Kesimpulan tersebut diverifikasi melalui perbandingan pengalaman R-13, R-8, dan R-9 mengenai ritme kerja, R-6 mengenai kedisiplinan, serta R-2, R-6, dan R-10 mengenai standar pelayanan.

Dengan demikian, etika kerja Jepang memberikan tuntutan yang berbeda dengan kebiasaan yang mungkin dimiliki informan sebelumnya. Namun, tuntutan tersebut juga menjadi bagian dari proses pembelajaran profesional karena informan belajar memahami standar pelayanan dan pola kerja yang diterapkan dalam industri hospitality Jepang.

4.4 Strategi Adaptasi dalam Menghadapi Lingkungan Hospitality Jepang

Setelah mengalami tantangan bahasa dan etika kerja, informan mengembangkan berbagai strategi adaptasi. Strategi tersebut menjadi bagian penting dalam proses komunikasi antarbudaya karena membantu informan menyesuaikan kemampuan dan perilaku dengan tuntutan lingkungan kerja Jepang.

4.4.1 Kondensasi Data

Pada tahap kondensasi, jawaban informan mengenai cara mengatasi kesulitan dikelompokkan berdasarkan kesamaan tindakan dan tujuan.

Ditemukan tiga bentuk utama strategi adaptasi:

1. Komunikasi aktif dan interaksi sosial
2. Pembelajaran mandiri dan pencatatan pengetahuan
3. Klarifikasi instruksi dan penyesuaian etika profesional.

Ketiga strategi tersebut memiliki hubungan langsung dengan dua tantangan sebelumnya. Tantangan bahasa mendorong informan meningkatkan komunikasi dan pembelajaran, sedangkan tantangan etika kerja mendorong penyesuaian sikap dan kedisiplinan.

q Pada tahap kondensasi data, peneliti menelaah jawaban R-1 sampai R-13 mengenai cara informan mengatasi kesulitan bahasa dan budaya kerja.

Coding dilakukan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Kondensasi Data

Indikator Pengalaman	Subtema	Kode
4 dari 13 responden Contoh : R1. “Jadi saya sering mengajak ngobrol staff staff jepang disana agar bisa melatih kaiwa saya.” 2. “mungkin pertama kali takut ngomong tapi cara mengatasi ya harus berani dulu kalau salah pikir nanti aja yang penting ngomong .”	Komunikasi aktif dan interaksi sosial	SA-1
1 dari 13 responden Contoh : 1. “Ketika dapat kosakata baru diingat ingat terus atau dicatat . Ketika dapat pelajaran penting , dicatat .”	Pembelajaran mandiri	SA-2
1 dari 13 responden Contoh : 1. “bahasa baru kalau ada kesulitan tanyakan sekali lagi ke atasan .”	Klarifikasi instruksi	SA-3
3 dari 13 responden Contoh : 1. “tolong lebih dilatih bahasa jepang nya dan paling penting attitude .” 2. “Bersikap profesional dalam bekerja tanpa membawa masalah pribadi diluar ranah pekerjaan.”	Penyesuaian sikap dan etika profesional	SA-4

Hasil coding tersebut menunjukkan bahwa strategi adaptasi memiliki hubungan langsung dengan tantangan yang ditemukan pada dua fokus sebelumnya.

4.4.2 Penyajian Data

1. Komunikasi aktif melalui interaksi sosial

Strategi pertama adalah meningkatkan interaksi dengan staf Jepang.

R-1 menjelaskan:

“Jadi saya sering mengajak ngobrol staff staff jepang disana agar bisa melatih kaiwa saya.” (R-1).

R-11 juga menyatakan bahwa ia banyak ngobrol dengan partner Jepang sambil tetap belajar secara mandiri. R-13 menggunakan strategi membangun pertemanan dan berbicara dengan staf lain.

Sementara itu, R-4 menjelaskan:

“mungkin pertama kali takut ngomong tapi cara mengatasi ya harus berani dulu kalau salah pikir nanti aja yang penting ngomong.” (R-4).

Data tersebut menunjukkan bahwa komunikasi aktif bukan hanya digunakan untuk meningkatkan kemampuan bahasa, tetapi juga untuk mengurangi rasa takut melakukan kesalahan.

Dengan demikian, strategi adaptasi berlangsung melalui interaksi langsung, bukan hanya melalui pembelajaran formal.

2. Pembelajaran mandiri

Strategi berikutnya adalah pembelajaran mandiri.

R-2 menyampaikan:

“Ketika dapat kosakata baru diingat ingat terus atau dicatat. Ketika dapat pelajaran penting, dicatat.” (R-2).

Strategi ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja dijadikan sebagai sumber pembelajaran. Informan tidak hanya mengandalkan kemampuan yang telah dimiliki sebelum memasuki lingkungan kerja, tetapi terus memperbarui pengetahuan berdasarkan situasi yang mereka temui.

Pencatatan juga membantu informan mengingat istilah baru sehingga dapat mengurangi kemungkinan kesalahan yang sama terjadi kembali.

3. Klarifikasi instruksi

Strategi selanjutnya adalah melakukan klarifikasi ketika tidak memahami instruksi.

Dalam data penelitian terdapat penekanan bahwa pekerja tidak seharusnya sekadar mengatakan “hai” atau “wakarimashita” ketika belum memahami instruksi. Sebaliknya, pekerja perlu bertanya kembali apabila belum memahami maksud atasan.

Strategi ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi profesional tidak hanya ditunjukkan melalui kemampuan memberikan respons, tetapi juga melalui kemampuan memastikan bahwa pesan telah dipahami dengan benar.

Dalam lingkungan hospitality, klarifikasi menjadi penting karena kesalahan memahami instruksi dapat memengaruhi pekerjaan dan pelayanan kepada tamu.

4. Penyesuaian sikap dan etika profesional

Strategi terakhir adalah menyesuaikan sikap dan etika profesional.

Data penelitian menunjukkan adanya penekanan terhadap pentingnya penguasaan bahasa yang disertai attitude, kedisiplinan, dan pemahaman terhadap standar pelayanan Jepang. R-5 menekankan pentingnya attitude, R-6 menekankan kedisiplinan, sedangkan R-12 menekankan pentingnya mempelajari cara tenaga kerja Jepang memberikan pelayanan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa adaptasi tidak hanya terjadi pada aspek bahasa, tetapi juga pada perilaku dan cara bekerja.

4.4.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Berdasarkan proses analisis, dapat disimpulkan bahwa strategi adaptasi informan bersifat aktif, bukan pasif. Informan berusaha mengatasi tantangan dengan cara membangun komunikasi, belajar secara mandiri, melakukan klarifikasi, dan menyesuaikan sikap profesional.

Kesimpulan tersebut diperoleh dari kesesuaian pola yang muncul pada jawaban R-1, R-4, R-11, dan R-13 mengenai komunikasi aktif, serta R-2 mengenai pembelajaran mandiri.

Selanjutnya, strategi klarifikasi dan penyesuaian sikap memperlihatkan bahwa informan tidak hanya berusaha memahami bahasa

Jepang, tetapi juga berusaha memahami cara bekerja dan berkomunikasi yang sesuai dengan lingkungan Jepang.

4.5 Keterkaitan Tantangan Bahasa, Etika Kerja, dan Strategi Adaptasi

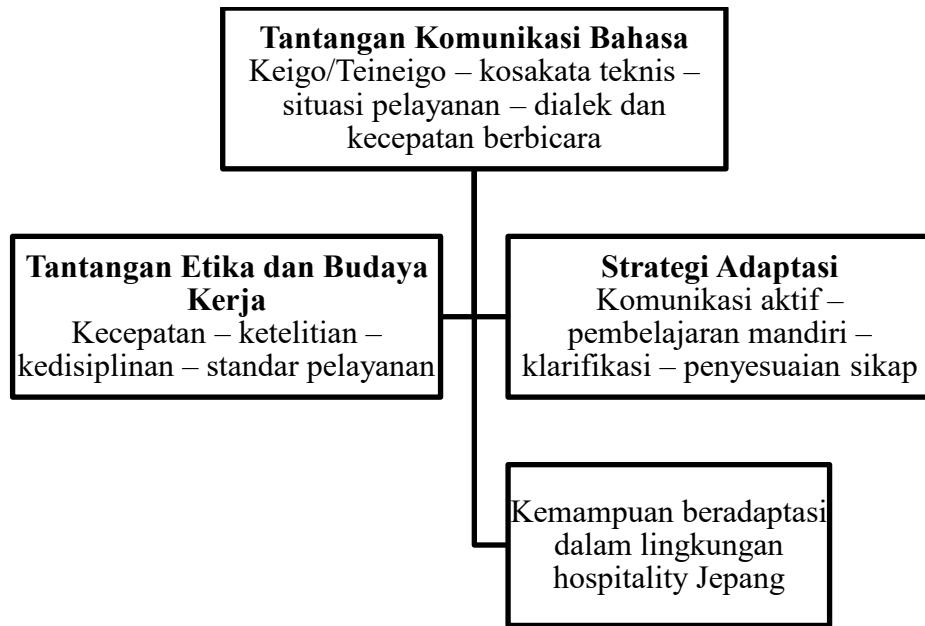
Berdasarkan hasil analisis terhadap 13 informan, ketiga fokus penelitian menunjukkan hubungan yang saling berkaitan. Tantangan komunikasi bahasa dan tantangan etika serta budaya kerja menjadi pengalaman yang kemudian mendorong informan mengembangkan strategi adaptasi.

Pada tahap kondensasi data, jawaban informan dikelompokkan menjadi tiga tema utama. Tema pertama adalah tantangan komunikasi bahasa dengan kode TB-1 sampai TB-4. Tema kedua adalah tantangan etika dan budaya kerja dengan kode TEK-1 sampai TEK-3. Tema ketiga adalah strategi adaptasi dengan kode SA-1 sampai SA-4.

Pada tahap penyajian data, terlihat bahwa ketiga tema tersebut memiliki hubungan. Misalnya, keterbatasan memahami Keigo atau kosakata teknis dapat menyebabkan kesulitan ketika menerima instruksi atau melayani tamu. Pada saat yang sama, informan tetap dituntut bekerja secara cepat, teliti, dan profesional. Kondisi tersebut kemudian mendorong informan untuk berkomunikasi lebih aktif, belajar secara mandiri, meminta klarifikasi, dan menyesuaikan sikap.

Pada tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi, pola tersebut diperiksa kembali melalui perbandingan jawaban antar-informan. Hasilnya menunjukkan bahwa strategi adaptasi muncul sebagai respons terhadap tantangan yang dialami informan.

Hubungan ketiga fokus tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Hubungan tersebut menunjukkan bahwa tantangan bukan hanya menjadi hambatan, tetapi juga menjadi pengalaman yang mendorong proses pembelajaran dan penyesuaian diri.

4.6 Verifikasi Temuan Penelitian

Verifikasi dilakukan dengan membandingkan data antar-informan dan melihat konsistensi informasi yang muncul dari setiap tema.

Tabel 4.1
Verifikasi Temuan Penelitian

Fokus	Hasil Kondensasi	Hasil Penyajian	Hasil Verifikasi
Tantangan Bahasa	Keigo/Teineigo, kosakata teknis, dialek, situasi pelayanan	R-2, R-3, R-9, R-11, R-12, R-13	Tantangan bahasa muncul dalam komunikasi dengan tamu, rekan kerja, dan lingkungan kerja
Tantangan Etika Kerja	Kecepatan, ketelitian, kedisiplinan, pelayanan	R-2, R-6, R-8, R-9, R-10, R-13	Informan perlu menyesuaikan ritme kerja, ketepatan waktu, dan standar pelayanan

Strategi Adaptasi	Komunikasi aktif, pembelajaran mandiri, klarifikasi, penyesuaian sikap	R-1, R-2, R-4, R-5, R-6, R-11, R-12, R-13	Adaptasi dilakukan secara aktif melalui interaksi, pembelajaran, klarifikasi, dan penyesuaian perilaku
-------------------	--	---	--

Berdasarkan tabel tersebut, proses analisis menunjukkan bahwa ketiga fokus penelitian memiliki hubungan yang jelas. Tantangan yang ditemukan pada tahap kondensasi menjadi dasar penyajian tema, sedangkan kesamaan dan hubungan antartema menjadi dasar penarikan kesimpulan.

4.7 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya dalam industri *hospitality* Jepang merupakan proses yang melibatkan kemampuan bahasa sekaligus kemampuan memahami norma dan etika kerja. Hal ini berkaitan dengan Neuliep (2021) yang menjelaskan bahwa komunikasi antar budaya merupakan proses pertukaran pesan atau informasi antara individu-individu yang memiliki perbedaan latar belakang nilai, norma, sosial, dan Bahasa. Temuan penelitian ini mendukung fokus penelitian yang sejak awal diarahkan pada tantangan bahasa, etika kerja, dan strategi adaptasi dalam lingkungan *hospitality* Jepang.

Dari sisi bahasa, informan tidak hanya mengalami kesulitan memahami bahasa Jepang secara umum. Tantangan yang lebih spesifik muncul ketika mereka harus menggunakan *Keigo* dan *Teineigo*, memahami istilah teknis perhotelan, serta menghadapi komunikasi dengan tamu dalam situasi tertentu.

Temuan ini memperlihatkan bahwa bahasa dalam lingkungan *hospitality* memiliki fungsi profesional. Selain itu menurut Gibson, Tarrant, dan Sgoutas (2022) bahwa perbedaan bahasa dan sistem komunikasi merupakan kendala utama yang sering dihadapi dalam operasional sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan yang mendasar ini berdampak langsung pada interaksi sehari-hari melalui gesekan verbal maupun ketidakselarasan non-verbal. Bahasa yang digunakan bukan hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk menunjukkan rasa hormat dan memberikan pelayanan yang sesuai.

Pada aspek etika kerja, informan menghadapi tuntutan untuk bekerja cepat dan detail, disiplin terhadap waktu, serta memberikan pelayanan yang memperhatikan kebutuhan tamu. Menurut Sugimoto (2021) menjelaskan bahwa budaya perusahaan Jepang secara struktural didefinisikan oleh perpaduan nilai-nilai tradisional seperti harmoni kelompok, loyalitas institusional, dan pembagian hierarki yang jelas.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa adaptasi tenaga kerja asing tidak cukup dilakukan melalui peningkatan kemampuan bahasa. Mereka juga perlu menyesuaikan kebiasaan kerja dan sikap profesional dengan standar lingkungan tempat mereka bekerja.

Menariknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa informan tidak hanya menerima tantangan tersebut secara pasif. Mereka mengembangkan strategi adaptasi dengan meningkatkan interaksi sosial, berani berkomunikasi, mencatat kosakata baru, melakukan klarifikasi, dan menyesuaikan sikap profesional.

Dengan demikian, strategi adaptasi dapat dipahami sebagai proses aktif untuk menjembatani perbedaan antara kemampuan dan kebiasaan yang dimiliki informan dengan tuntutan lingkungan kerja Jepang.

Penerapan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2013) membantu memperlihatkan proses tersebut secara lebih sistematis. Kondensasi data memungkinkan peneliti menemukan tema dari jawaban informan, penyajian data memperlihatkan pola pengalaman melalui kutipan dan uraian tematik, sedangkan penarikan kesimpulan dan verifikasi digunakan untuk memastikan bahwa interpretasi yang dibuat benar-benar didukung oleh data.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat dipahami bahwa proses adaptasi informan berlangsung secara bertahap. Tantangan bahasa menjadi salah satu pengalaman awal yang kemudian berkaitan dengan tuntutan etika kerja. Kedua hal tersebut selanjutnya mendorong informan mengembangkan strategi adaptasi.

Dengan demikian, temuan penelitian dapat dirumuskan bahwa semakin kompleks tuntutan komunikasi dan etika kerja yang dihadapi, semakin penting kemampuan informan untuk melakukan pembelajaran dan penyesuaian secara aktif. Adaptasi tidak hanya berupa kemampuan berbicara bahasa Jepang, tetapi mencakup kemampuan memahami konteks komunikasi, menerima arahan,

meminta klarifikasi, menjaga sikap profesional, dan mengikuti standar pelayanan.