

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya mengenai komunikasi antarbudaya tenaga kerja asing di industri perhotelan Jepang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tantangan Bahasa (Linguistik): Tenaga kerja asing menghadapi tantangan bahasa yang signifikan pada masa awal penempatan, baik dalam komunikasi umum sehari-hari (60%) maupun dalam memahami instruksi atasan (53,3%). Hambatan utama bersumber dari faktor internal berupa jarak kompetensi akademis dengan realitas kerja nyata dalam penguasaan bahasa hormat (*Keigo/Teineigo*) saat melayani tamu, serta keterbatasan kosakata teknis operasional hospitality (*food and beverage* dan *housekeeping*). Selain itu, faktor eksternal seperti kecepatan bicara staf lokal dan keragaman dialek daerah semakin memperberat hambatan linguistik tersebut.
2. Pengaruh Etika Kerja Jepang: Etika kerja Jepang memiliki standar regulasi yang sangat ketat dan menuntut keseimbangan mutlak antara kecepatan performa operasional dan akurasi detail tanpa toleransi kesalahan. Mayoritas informan (73,3%) merasakan tekanan kerja yang cukup tinggi namun tetap dinilai wajar. Hambatan budaya yang paling sulit diterapkan meliputi manajemen waktu yang *rigid* (keharusan bersiap sebelum jam istirahat berakhir) serta internalisasi nilai keramahan tulus (*Omotenashi*) yang mengubah orientasi pelayanan menjadi sangat peka terhadap detail fisik (seperti *ojigi*) dan verbal.
3. Strategi Adaptasi: Strategi adaptasi yang berhasil diterapkan oleh tenaga kerja asing berpusat pada kombinasi resiliensi individu dan pemanfaatan dukungan sosial. Strategi tersebut meliputi: (a) kemampuan komunikasi aktif dengan memaksa diri membangun interaksi sosial bersama staf lokal demi mengikis kecemasan verbal, (b) manajemen pengetahuan mandiri

melalui mekanisme pencatatan istilah baru pada buku saku, serta (c) kejujuran sikap untuk bertanya kembali jika belum memahami perintah guna menghindari kesalahan fatal. Proses penyesuaian ini didorong secara mutlak oleh faktor pelindung eksternal berupa dukungan penuh (100%) dari rekan kerja dan iklim organisasi hotel yang inklusif.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti merumuskan beberapa saran praktis dan akademis sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa dan Calon Tenaga Kerja Asing: Calon pekerja disarankan untuk meningkatkan kesiapan mental dan tidak hanya berfokus pada penguasaan bahasa Jepang umum (*Minna no Nihongo*), melainkan secara spesifik memperdalam ragam bahasa hormat (*Keigo*) serta menghafal kosakata teknis operasional *hospitality* sebelum keberangkatan. Selain itu, miliki keberanian mental untuk berkomunikasi, bersikap jujur saat tidak memahami instruksi (jangan asal berkata "*hai wakarimashita*"), serta membiasakan diri dengan budaya ketepatan waktu yang *rigid*.
2. Bagi Institusi Pendidikan (Program Studi Bahasa Asing Terapan): Institusi pendidikan diharapkan dapat memperkecil jarak (gap) kompetensi dengan menyusun kurikulum berbasis *English/Japanese for Specific Purposes* (ESP/JSP) yang mengintegrasikan simulasi pelayanan hotel menggunakan *Keigo* nyata, pembelajaran dialek lokal (*Hogen*), serta pengenalan konsep etika kerja praktis seperti *Omotenashi*, *Hourenso*, dan *Meiwaku*.
3. Bagi Industri *Hospitality* di Jepang: Manajemen hotel disarankan untuk terus mempertahankan iklim kerja inklusif dan sistem dukungan sosial antarstaf lokal dan asing yang telah berjalan dengan sangat baik, guna meminimalkan stres kerja operasional pekerja asing pada bulan-bulan pertama penempatan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya: Peneliti berikutnya disarankan untuk memperluas lokus penelitian dengan metode campuran agar dapat menggeneralisasi persentase tingkat hambatan, atau melakukan penelitian longitudinal untuk melihat efektivitas strategi adaptasi pekerja asing dalam jangka waktu yang lebih panjang.