

KONFLIK YANG DIALAMI OLEH PEMAGANG ORANG INDONESIA YANG BEKERJA DI JEPANG: STUDI KASUS PEMAGANG DI SEKTOR PERHOTELAN DI JEPANG

Sri Handayani²⁰ dan Arianty Visiaty²¹

Abstract

The demand for labor in Japan is increasing at a gradual but consistent rate, largely as a consequence of the declining number of individuals within the country's productive age bracket. Conversely, Indonesia is confronted with a significant challenge in the field of employment. The number of individuals within the productive age bracket is growing at a faster rate than the number of available job opportunities, resulting in elevated unemployment rates. In order to address this issue, the Indonesian government has introduced an overseas apprenticeship program, with Japan as one of the primary countries, which provides a significant number of Indonesians with work opportunities there. This situation gives rise to interactions and communications that are susceptible to conflict, given the existence of significant cultural differences between Indonesia and Japan. In order to identify solutions that can be implemented in language and cultural training programmers at educational institutions, it is essential to gain an understanding of the types of conflicts that arise in Japanese workplaces and the strategies that apprentices employ to manage these conflicts. This qualitative study is based on interviews with five informants who are interns. Based on the result of the study, it can be classified into intercultural conflicts and work relate conflicts. Intercultural conflicts include manners and religion, while work related conflicts include negligence, Standard Operational Procedures, work instructions, and unfairness in the division of labor. The most common conflict resolution strategy is accommodation, although in some cases, compromise strategies and avoiding methods are also employed.

Keywords: *language and cultural training, interaction and communication, Indonesian trainees, different cultural norms, conflict*

Abstrak

Kebutuhan akan tenaga kerja di Jepang semakin meningkat. Salah satu faktor penyebabnya adalah berkurangnya jumlah penduduk usia produktif di Jepang. Sementara itu, di Indonesia terjadi permasalahan ketenagakerjaan yaitu bertambahnya jumlah penduduk produktif yang tidak diimbangi dengan ketersediaan lapangan kerja sehingga mengakibatkan banyaknya jumlah pengangguran. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah mengadakan program pemagangan ke luar negeri dengan salah satu negara tujuan yaitu Jepang sehingga banyak orang Indonesia yang bekerja di Jepang. Hal ini menimbulkan terjadinya interaksi dan komunikasi yang rentan konflik karena Indonesia dan Jepang memiliki latar belakang budaya yang berbeda. Untuk menemukan solusi yang dapat diangkat pada pengajaran bahasa dan budaya di lembaga pelatihan atau LPK maka perlu diketahui konflik apa saja yang terjadi di tempat para peserta magang bekerja di Jepang dan strategi mereka untuk menghadapi konflik tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik penelitian wawancara kepada 5 informan

²⁰ Afiliasi (Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang, Universitas Al-Azhar Indonesia)

Alamat email: -

²¹ Afiliasi (Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang, Universitas Al-Azhar Indonesia)

Alamat email: -

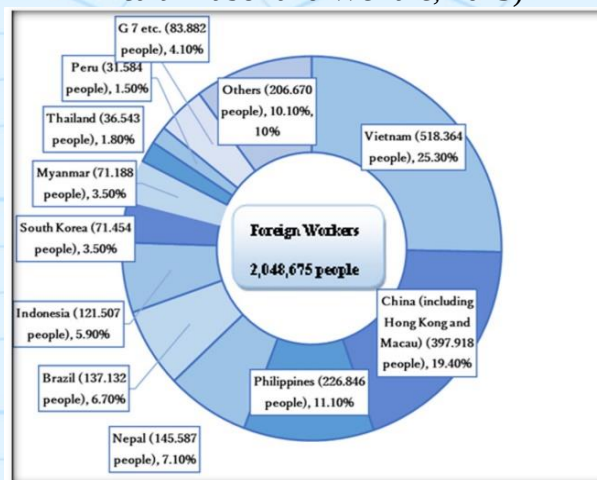
yang merupakan peserta magang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa konflik yang terjadi pada peserta magang di Jepang dapat diklasifikasikan menjadi konflik interkultural dan konflik terkait pekerjaan. Konflik interkultural antara lain konflik mengenai perbedaan tata krama dan masalah agama, sedangkan konflik terkait pekerjaan antara lain mengenai keteledoran, SOP, instruksi kerja, dan ketidakadilan dalam pembagian kerja. Strategi penyelesaian yang sering ditemukan adalah akomodatif, tetapi ada juga strategi kooperatif dan strategi menghindar.

Kata kunci: *pengajaran bahasa dan budaya, interaksi dan komunikasi, peserta magang Indonesia, perbedaan budaya, konflik*

Latar Belakang

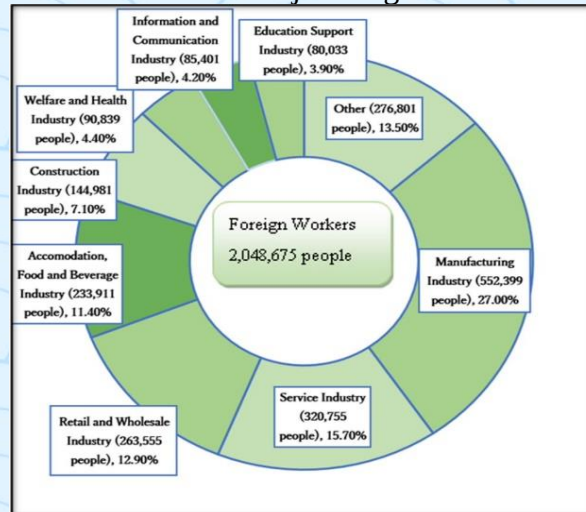
Berdasarkan laporan Ministry of Health Labor and Welfare tahun 2023, jumlah tenaga kerja asing yang bekerja di Jepang per 31 Oktober 2023 mengalami peningkatan, menjadi 2.048.675 orang jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu berjumlah 1,822,725 orang (grafik 1.1). Dari keseluruhan jumlah tenaga kerja ini, jumlah tenaga kerja Indonesia menduduki peringkat ke-4 setelah Vietnam, Filipina, dan Tiongkok. Apabila dilihat dari persentase peningkatan jumlah pekerja per tahun, Indonesia menduduki peringkat pertama yaitu sebesar 56% (43.618 orang) (Ministry of Health Labor and Welfare, 2023).

Grafik 1.1 Persentase Jumlah Pekerja Asing Berdasarkan Kewarganegaraan (Ministry of Health Labor and Welfare, 2023)



Lebih lanjut lagi menurut laporan Ministry of Health Labour and Welfare tahun 2023, pekerja asing yang tinggal dengan izin sebagai *ginou jissuusei* atau pemegang dan *tokutei ginou* (*Specified Skilled Worker*) atau pekerja dengan keterampilan khusus mengalami peningkatan. Sedangkan apabila dilihat dari bidang industri, salah satu industri yang banyak menyerap tenaga asing adalah industri terkait pelayanan di bidang makanan dan minuman, serta penginapan, seperti yang terlihat pada grafik 1.2 berikut ini.

Grafik 1.2 Persentase Jumlah Pekerja Asing Berdasarkan Jenis Industri



Menurut (Saragih et al., 2023) salah satu faktor penyebab meningkatnya jumlah pekerja maupun peserta magang yang berasal dari Indonesia antara lain karena adanya permasalahan ketenagakerjaan di Indonesia yaitu bertambahnya jumlah penduduk produktif di Indonesia yang tidak diimbangi dengan ketersediaan lapangan pekerjaan. Selain itu, ada pula faktor lain seperti kurangnya modal untuk membuka usaha di Indonesia sehingga mengakibatkan hilangnya potensi dalam meningkatkan pendapatan masyarakat. Selain faktor penyebab yang berasal dari Indonesia, ada pula faktor penyebab yang berasal dari negara Jepang itu sendiri. Menurunnya angka kelahiran diakibatkan oleh generasi muda di Jepang yang cenderung hidup sendiri dan berumah tangga tanpa ingin memiliki anak. Oleh sebab itu, jumlah usia produktif penduduk di Jepang mengalami penurunan sehingga mengakibatkan kekurangan tenaga kerja (Aminah et al., 2018). Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah mengadakan program pemagangan atau bekerja di luar negeri dengan salah satu negara tujuan yaitu Jepang.

Di dunia kerja para pemagang yang bekerja di Jepang, harus berinteraksi dengan para pekerja orang Jepang. Interaksi antara orang-orang yang berlatar belakang budaya dan bahasa yang berbeda rentan terjadi konflik. Hal ini terlihat dari penelitian Fahzaria et al., (2024) yang meneliti para pekerja migran asal Indonesia yang bekerja di Korea. Berdasarkan penelitian ini ditemukan konflik yang disebabkan karena bahasa dan budaya. Konflik seperti ini juga sangat mungkin ditemukan pada pemagang orang Indonesia yang bekerja di Jepang.

Pekerja asing yang berasal dari Indonesia bekerja di Jepang dalam berbagai macam bidang pekerjaan, salah satunya adalah di bidang perhotelan. Berkembangnya industri pariwisata di Jepang dan meningkatnya wisatawan baik domestik maupun internasional, menyebabkan meningkatnya pula jumlah wisatawan yang menginap di hotel. Hal ini menyebabkan meningkatnya permintaan akan tenaga kerja di bagian perhotelan (Echanove et al., 2010).

Orang asing yang akan bekerja di perhotelan Jepang harus mampu menguasai bahasa dan budaya yang digunakan di bidang tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman atau konflik. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meminimalisir terjadinya konflik tersebut adalah melalui bimbingan ketika belajar di lembaga pelatihan atau LPK. Berbagai materi pelatihan dilakukan mulai dari keterampilan bahasa, budaya, hingga cara hidup di Jepang semua diajarkan di LPK melalui pembekalan sebelum berangkat ke Jepang. Hal ini dilakukan sebagai persiapan sebelum pemberangkatan sehingga peserta magang dapat menyesuaikan diri dengan latar belakang budaya yang berbeda. Meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan konflik terjadi di kalangan pekerja. Untuk mengetahui akar masalah tersebut, maka perlu diketahui jenis konflik yang benar-benar terjadi di lokasi khususnya di *ryokan* dan strategi yang

dilakukan oleh para pemegang untuk mengatasi hal tersebut sehingga dapat memberikan masukan kepada LPK terkait materi bahasa dan budaya Jepang di LPK.

Berdasarkan hal ini maka penelitian ini mengangkat tema konflik yang dialami oleh pemegang orang Indonesia yang bekerja di bidang perhotelan di Jepang.

Rumusan Masalah

1. Konflik apa saja yang dihadapi oleh para peserta magang dari Indonesia di industri perhotelan Jepang?
2. Strategi apa yang digunakan oleh peserta magang dari Indonesia untuk mengatasi konflik tersebut?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik penelitian berupa wawancara. Informan pada penelitian ini adalah 5 orang pemegang dari Indonesia yang bekerja di sektor perhotelan di Jepang. Informan tersebut antara lain N1 dan T1 yang bekerja di perhotelan Jepang selama 10 bulan dan informan K1, R1, dan A1 yang bekerja selama satu tahun. Nama dari pemegang untuk penelitian ini disamarkan dengan menggunakan inisial untuk menjaga privasi.

Tabel 1. Data Informan

No.	Inisial	Usia	Jenis Kelamin	Lama Bekerja	Departmen/ Bagian
1.	N1	21	Perempuan	10 bulan	Housekeeping
2.	T1	23	Perempuan	10 bulan	Housekeeping
3.	K1	25	Perempuan	1 tahun	Housekeeping
4.	R1	27	Perempuan	1 tahun	Housekeeping
5.	A1	25	Perempuan	1 tahun	Housekeeping

Para informan bekerja di bagian yang sama di perhotelan Jepang tersebut dengan pembagian shift yang berbeda dan dipimpin oleh seorang leader setiap bagian. Sebelum bekerja di Jepang, para peserta ini belajar bahasa dan budaya Jepang di LPK selama 4 bulan sebagai pembekalan sebelum keberangkatan.

Analisis data dilakukan dengan teknik analisis konten. Analisis konten merupakan studi studi ilmiah mengenai isi yang mengacu pada makna, konteks dan maksud yang terkandung (Neuendorf & Kumar, 2016). Dalam membuat transkrip dari hasil wawancara, dan mengkategorikan berdasarkan makna, konteks dan maksud yang terkandung di hasil wawancara, kemudian memvalidasi hasil tersebut dengan peneliti ahli, dan terakhir menganalisis hasil tersebut.

Kajian Pustaka

Definisi Konflik

Menurut (Makie, 2013), konflik adalah situasi dimana orang-orang yang terlibat tidak mempunyai tujuan atau kekhawatiran terhadap sesuatu yang sama. Dalam suatu organisasi, konflik adalah sesuatu yang tidak dapat dihindari karena konflik merupakan bagian dari perilaku yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Thakore, 2013). Lebih lanjut lagi, Thakore menyampaikan bahwa konflik diartikan sebagai suatu kesalahpahaman, ketidaksepakatan, dan persaingan yang muncul karena adanya interaksi yang melibatkan kepentingan yang bertentangan antara dua kelompok atau dua individu atau lebih.

Hal ini juga disampaikan oleh Eko & Putranto (2019) bahwa konflik adalah suatu persaingan dan pertikaian yang terjadi karena adanya interaksi dan sosialisasi antara anggota masyarakat tertentu dengan masyarakat lain yang memiliki perbedaan dalam hal agama dan budaya sehingga menciptakan pola komunikasi yang berbeda. Konflik berawal dari suatu masalah yang tidak dapat diselesaikan dengan baik oleh pihak-pihak yang terkait (Febiyana & Turistiati, 2019). Konflik juga disebabkan karena kurangnya kemampuan berkomunikasi secara efektif sehingga menimbulkan kesalahpahaman dan ketidaknyamanan kelompok lain serta menghambat kemajuan dan hasil yang diinginkan (M Fahri Nursalim et al., 2023).

Konflik juga dapat diartikan sebagai suatu proses dimana salah satu pihak merasa bahwa pihak lain memberikan dampak negatif terhadap sesuatu. Pengertian ini juga mencakup bentuk-bentuk konflik yang terjadi dalam suatu organisasi seperti ketidaksesuaian tujuan dan pemahaman terhadap suatu hal (Tjahjana et al., 2021).

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa konflik adalah suatu kesalahpahaman yang terjadi karena adanya interaksi dan komunikasi yang berbeda antara pihak-pihak yang terlibat baik individu maupun kelompok sehingga menimbulkan suatu masalah bahkan pertikaian.

Strategi Penyelesaian Konflik

Thomas, 1992 mengklasifikasikan strategi penyelesaian konflik menjadi lima kelompok sebagaimana berikut.

1. Kompetitif

Kompetitif adalah salah satu strategi penyelesaian konflik dengan cara membujuk pihak lain dan mempertahankan pendapat sendiri, dimana pendapat diri sendiri 100% sedangkan pendapat orang lain 0%. Misalnya dengan mengatakan bahwa pendapat atasan (pihak lain) salah dan pendapat saya benar.

2. Kooperatif

Kooperatif yaitu salah satu cara penyelesaian konflik dengan cara berkolaborasi, saling menghargai pendapat satu sama lain dan menyelesaikan masalah dengan cara kerjasama untuk menemukan solusi. Ada keinginan untuk mendorong orang lain agar pendapat diri sendiri diterima. Pendapat diri sendiri 75% sedangkan pendapat orang lain 25%. Misalnya, sepenuhnya mematuhi perintah atasan tetapi melakukannya dengan cara sendiri.

3. Kompromi

Kompromi merupakan strategi penyelesaian konflik yang dilakukan dengan menurunkan tingkat pendapat masing-masing dan mencapai kompromi parsial atau mencari jalan tengah antara pendapat yang berbeda. Ada kebutuhan untuk mendorong orang lain agar pendapat diri sendiri diterima. Pendapat diri sendiri 50% dan pendapat orang lain juga 50%. Misalnya mengajukan proposal kepada atasan namun hanya diadopsi sebagian.

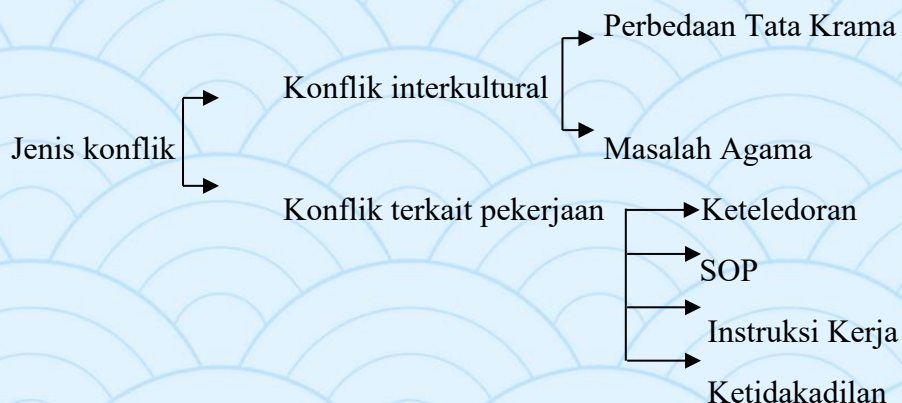
4. Akomodatif
Strategi penyelesaian konflik dengan cara akomodatif dilakukan dengan menekan pendapat sendiri dan menerima pendapat orang lain. Cara ini difokuskan pada kepentingan bersama dan mengurangi alasan-alasan yang menyebabkan konflik. Tidak ada dorongan kepada orang lain untuk menyampaikan pendapat mereka. Pendapat diri sendiri 25% sedangkan pendapat orang lain adalah 75%. Misalnya dengan mengikuti pendapat atasan untuk saat ini dan tidak memaksakan pendapat sendiri.
5. Menghindar
Strategi ini sebenarnya tidak menyelesaikan masalah pada saat itu juga, misalnya tidak mengatakan apa-apa karena atasan tidak mengerti. Cara ini dilakukan untuk menghindari konfrontasi pandangan yang berlawanan dan menekan pendapat mereka sendiri. Hal ini dikarenakan kurangnya dorongan kepada orang lain untuk menyampaikan pendapat mereka dan melakukan sesuai dengan keinginan pihak lain. Pendapat diri sendiri 0% sedangkan pendapat pihak lain 100%.

Hasil dan Pembahasan

A. Jenis Konflik

Jenis konflik yang ditemukan pada penelitian ini adalah sebagaimana yang tergambar pada bagan berikut ini:

Bagan 1. Jenis Konflik yang dialami oleh Pemegang Sektor Perhotelan di Jepang



Berdasarkan bagan di atas, jenis konflik yang dihadapi oleh para peserta magang dari Indonesia di industri perhotelan Jepang diklasifikasikan menjadi 2 kelompok, yaitu konflik terkait perbedaan budaya atau konflik interkultural dan konflik terkait pekerjaan. Konflik interkultural yang ditemukan terdiri dari konflik yang disebabkan karena perbedaan tata krama dan kurangnya pemahaman tentang agama atau peribadatannya. Sedangkan konflik terkait pekerjaan, dapat dibagi menjadi konflik yang terjadi karena keteledoran, ketidaksesuaian SOP, perbedaan instruksi dalam bekerja, dan ketidakadilan dalam pembagian kerja.

(1) Konflik Interkultural

Berdasarkan hasil wawancara konflik interkultural yang terjadi di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Konflik terkait perbedaan tatakrama

Dari hasil wawancara terlihat konflik yang disebabkan oleh perbedaan tata krama, yaitu tata krama melakukan *ojigi*. Salah satu budaya Jepang yang terkait etika adalah *ojigi*. *Ojigi* adalah budaya membungkukkan badan ketika memberikan salam kepada orang lain terutama kepada orang yang lebih tua dan atasan sebagai bentuk penghormatan. Konflik ini dirasakan oleh T1 ketika dia ditegur oleh atasannya. T1 berkonflik dengan atasan orang Jepang karena sering lupa dan tidak terbiasa melakukan *ojigi*. Sebagaimana terlihat pada pernyataan T1 berikut ini.

T1: “Ketika *aisatsu* dengan orang Jepang saya hanya menyampaikan **salam saja tanpa melakukan *ojigi*** karena belum terbiasa dengan kebudayaan Jepang untuk memberi salam dan ***ojigi* sehingga terkadang lupa dan masih sering terbawa kebiasaan di Indonesia hanya salam saja...**”

Tata krama untuk melakukan *ojigi* tidak ada di dalam budaya Indonesia. Tata krama bertemu dengan atasan atau orang yang dihormati di dalam budaya Indonesia adalah dengan memberi sapaan salam dan sedikit menganggukkan kepala, atau dalam situasi tertentu berjabat tangan. Sedangkan budaya *ojigi* atau membungkuk saat memberi salam adalah salah satu aspek penting dalam budaya Jepang yang mencerminkan kesopanan, penghormatan, dan hubungan sosial. Perbedaan budaya yang terkait dengan tata krama inilah yang menyebabkan konflik antara T1 dengan atasan.

Konflik terkait tata krama lainnya adalah konflik yang disebabkan karena suara berisik. Konflik ini dirasakan oleh N1. N1 mengalami konflik karena mengeluarkan suara berisik dan bernyanyi. Akibatnya N1 ditegur oleh orang Jepang. Konflik ini terlihat pernyataan N1 berikut ini.

N1: “Ketika saya bekerja bersama 2 orang Indonesia saat membersihkan kamar, kami **sering berisik** dan terkadang **bekerja sambil menyanyi sehingga ditegur** oleh orang Jepang...”

Salah satu keunikan budaya kerja Jepang adalah sikap tenang dan fokus saat bekerja. Sikap ini mencerminkan dedikasi terhadap kerja keras dan penghormatan lingkungan sekitar. Orang Jepang sangat menjunjung tinggi kesopanan terutama di tempat kerja. Berbicara atau bernyanyi dapat mengganggu konsentrasi rekan kerja yang berpotensi memicu konflik. Sementara orang Indonesia pada dasarnya senang untuk ngobrol sesama rekan (Irawan, 2020). Di samping itu, di Indonesia sendiri ada etnik yang memang mempunyai budaya kerja sambil ngobrol (Alfadira & Frinaldi, n.d., 2024). Hal ini tentu saja akan mengganggu pekerja lain dan orang yang berada di sekitarnya karena akan mengganggu konsentrasi ketika bekerja. Perbedaan tata krama dalam bekerja ini yang membuat konflik interkultural antara N1 dengan rekan kerja orang Jepang.

Konflik lain yang terkait tata krama adalah konflik yang berkaitan dengan budaya antri. Jepang juga terkenal dengan budaya yang tertib ketika mengantri di tempat umum. Konflik ini dialami oleh N1 dengan rekan kerja orang Jepang saat menyela antrian absen.

N1: “Saya pernah **ditegur oleh orang Jepang** karena **menyela ketika sedang mengantri** panjang untuk melakukan scan absen, saat itu saya terburu-buru dan kebiasaan saya yang kurang suka mengantri...”

Di Jepang, budaya antri sangat ketat dilakukan. Budaya antri ini menjadi cerminan masyarakat Jepang yang sangat menghargai orang lain dan memiliki

kedisiplinan yang kuat. Sementara di Indonesia masih banyak orang yang belum menerapkan budaya secara disiplin dengan berbagai alasan, seperti dalam keadaan mendesak, karena usianya lebih tua, merasa mengantri itu membosankan, dan lain-lain (Dwianty Putri et al., n.d., 2019). Perbedaan kebiasaan terhadap kegiatan mengantri inilah yang menyebabkan konflik interkultural yang dirasakan oleh N1.

2. Konflik terkait masalah Agama

Konflik interkultural lain yang terkait dengan budaya adalah kegiatan keagamaan atau peribadatan. Konflik ini dirasakan oleh N1. Tidak semua orang Jepang memahami akan budaya dan ibadah yang dilakukan oleh orang Indonesia yang beragama islam, dimana orang islam harus beribadah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Orang Jepang menginginkan agar pekerjaan selesai tepat waktu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktunya meskipun saat itu adalah waktu ibadah. Pada waktu bekerja, peserta magang ingin melakukan ibadah karena saat itu adalah waktu ibadah, sedangkan orang Jepang sebagai atasan menginginkan agar pekerjaan selesai tepat waktu sehingga tidak diijinkan melakukan ibadah di waktu kerja. Hal ini disampaikan oleh N1 dengan pernyataan berikut.

N1: “Orang Jepang tidak mengerti agama orang Indonesia (Islam) dan tentang ibadah orang islam sehingga **pukul 12 siang tidak ada waktu untuk beribadah.** Ketika jam kerja saya **tidak diperbolehkan meminta waktu untuk beribadah** dan harus menunggu waktu istirahat pukul 3 sore...”

Dari pernyataan ini diketahui N1 kecewa karena tidak bisa beribadah sesuai pada waktunya. Sementara rekan kerja tidak paham tentang pentingnya beribadah sesuai waktu bagi seorang muslim. Kurangnya pemahaman tentang agama dan peribadatannya inilah yang menyebabkan konflik interkultural yang dialami N1.

Dari kedua jenis konflik interkultural yang terjadi di atas terlihat jelas bahwa perbedaan budaya dapat menyebabkan terjadinya konflik. Sebagaimana yang dikatakan oleh Eko & Putranto (2019), konflik interkultural adalah konflik yang terjadi karena adanya perbedaan budaya, kebiasaan, dan norma yang berlaku di lingkungan setempat. Di dalam kasus pemagang bidang perhotelan, konflik terjadi karena kurang pemahaman antar budaya baik orang Indonesia maupun orang Jepang, baik budaya yang berupa tata krama maupun agama.

(2) Konflik terkait pekerjaan

Selain konflik interkultural, dari hasil wawancara ditemukan konflik yang berkaitan dengan pekerjaan, yaitu konflik yang terjadi karena keteledoran dalam bekerja, konflik karena bekerja tidak sesuai dengan SOP, kesalahpahaman dalam memahami instruksi saat bekerja, dan ketidakadilan dalam pembagian kerja.

1. Konflik terkait keteledoran saat bekerja

Konflik terkait dengan keteledoran yang ditemukan adalah yang berhubungan dengan keterlambatan. Seperti yang dialami oleh N1 berikut ini.

N1: “...Saya pernah **terlambat masuk kerja 30 menit** karena tidak teliti dalam membaca jadwal kerja. Seharusnya saya masuk pukul 8.30 sesuai jadwal

tetapi karena **tidak membaca jadwal dengan teliti** sehingga tidak mengetahui perubahan jadwal dan masuk pukul 9.00. Hal ini menimbulkan **pihak perusahaan marah sehingga saya dipanggil ke kantor** oleh atasan saya untuk bimbingan dan penyelesaian masalah...”

Pada pernyataan N1 di atas, N1 tidak mematuhi peraturan perusahaan karena keteledorannya dalam mengikuti jadwal yang ada, sehingga N1 terlambat. Oleh karena itu, N1 ditegur oleh pihak perusahaan dan mendapat bimbingan untuk menyelesaikan masalah.

2. Konflik terkait ketidaksesuaian dengan SOP

Konflik terkait pekerjaan juga dapat terjadi karena pemegang tidak mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan. Salah satunya adalah konflik yang dialami oleh K1. K1 tidak menepati waktu pulang kerja sesuai aturan perusahaan. Oleh karena itu, K1 ditegur. Hal ini seperti yang terlihat pada pernyataan K1 berikut ini.

K1: “Ketika bekerja bersama dengan orang Jepang, **waktu pulang adalah pukul 5 pm**. Namun, saya pernah sudah bersiap **ketika pukul 4.55 pm dan tidak melakukan pekerjaan apapun** hanya menunggu waktu pulang. Karena hal ini, saya pernah ditegur karena seharusnya bekerja sampai dengan pukul 5 namun saya sudah tidak melanjutkan pekerjaan lagi sebelum waktunya.”

K1 ditegur oleh perusahaan karena tidak bekerja sesuai dengan jam yang telah ditentukan meskipun waktu yang tersisa adalah 5 menit.

Konflik berkaitan dengan SOP juga pernah terjadi pada A1 yaitu mengenai keterlambatan ketika melapor barang pelanggan yang tertinggal. Hal ini dapat diketahui dari pernyataan A1 berikut.

A1: “Saat bekerja saya pernah menemukan barang ketinggalan milik pelanggan tetapi **tidak menanganinya sesuai dengan SOP**. Seharusnya saya segera melaporkan barang ketinggalan tersebut dengan cara menulis nama pelanggan dan meletakkan barang yang tertinggal di tempat yang telah disediakan, namun saat itu saya **melaporkannya setelah kerja selesai**.”

Dari pernyataan yang disampaikan oleh A1 diketahui bahwa A1 tidak menangani barang milik pelanggan yang tertinggal di kamar hotel sesuai dengan SOP. Seharusnya barang tersebut langsung diletakkan di tempat yang telah disediakan dan dilaporkan ke atasan. Namun, A1 melaporkan barang ketinggalan tersebut setelah selesai kerja sehingga bertentangan dengan SOP perusahaan.

Konflik lain terkait SOP yang ditemukan adalah konflik yang disebabkan karena tidak menjalankan SOP saat membersihkan kamar mandi. Ketika membersihkan kamar mandi pemegang harus melakukan pengecekan secara detail. Akan tetapi ada pemegang yang tidak melakukannya. Hal ini merupakan pelanggaran SOP. Seperti yang terlihat dalam pernyataan T1 berikut ini.

T1: “Ketika karyawan **orang Jepang melakukan kesalahan** dalam bekerja atau bekerja tidak sesuai dengan SOP, maka **semua karyawan dalam team tersebut termasuk orang Indonesia ditegur** dan diingatkan tentang kesalahan tersebut. Kesalahan tersebut seperti **tidak melakukan pengecekan lebih detail** ketika membersihkan kamar mandi, ...Meskipun kesalahan tersebut bukan saya yang melakukan, karena satu team saya ikut ditegur oleh atasan.”

Konflik lain yang disebabkan karena ketidaksesuaian dengan SOP adalah terkait cara peletakan barang yang tidak sesuai, penggunaan alat yang tidak tepat,

merusak peralatan, dan tidak dilakukannya pengecekan ulang kamar yang sudah dibersihkan. Semua pekerja yang bekerja di suatu perusahaan wajib untuk bekerja sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku.

3. Konflik terkait perbedaan instruksi dalam bekerja

Konflik terkait pekerjaan juga dapat terjadi karena kesalahpahaman dalam menerima dan menjalankan instruksi ketika bekerja. Hal ini terjadi pada R1 seperti yang terlihat pada pernyataan berikut.

R1: “Setiap hari leader bagian diganti sesuai dengan shift. **Berdasarkan leader A botol yakult masuk ke moeru gomi sedangkan berdasarkan leader B botol yakult masuk ke sampah botol plastik.** Karena waktu pertama kali masuk saya bekerja dengan leader A sehingga botol yakult tersebut saya masukkan ke dalam moeru gomi. Namun, setelah bekerja dengan leader B saya **ditegur karena memasukkan botol yakult ke moeru gomi.**”

Dari pernyataan ini diketahui bahwa R1 menerima instruksi dan cara kerja yang berbeda saat melakukan pekerjaan yang sama. Perbedaan instruksi dan cara kerja ini seringkali membuat para peserta magang bingung dalam melakukan kerja sehingga terjadi kesalahpahaman bahkan konflik tentang cara kerja.

4. Konflik terkait ketidakadilan dalam pembagian kerja

Konflik berikutnya yang ditemukan dari hasil wawancara adalah konflik terkait ketidakadilan dalam pembagian kerja. Hal ini pernah dialami oleh T1 saat bekerja bersama dengan orang Jepang seperti yang terlihat pada pernyataan T1 berikut.

T1: “Ketika bekerja satu tim dengan karyawan orang Jepang, karyawan orang Jepang tersebut sering kali **bekerja seenaknya sendiri, tidak membagi tugas kerja secara adil** dengan saya sebagai orang Indonesia dan **dia hanya mau melakukan pekerjaan yang ringan saja, pekerjaan yang berat selalu diberikan ke pemagang orang Indonesia** termasuk saya. Meskipun orang Jepang tersebut datang lebih awal, tetapi ia tidak mau melakukan pekerjaan yang seharusnya dilakukan di awal (membersihkan wastafel, dll) dan ia lebih **memilih pekerjaan terakhir yang lebih ringan** (merapikan bed).”

Dari pernyataan yang disampaikan oleh T1 tersebut diketahui bahwa ia mendapat perlakuan yang tidak adil dari orang Jepang dimana peserta magang sering mendapat pekerjaan yang lebih berat apabila dibandingkan dengan orang Jepang.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa konflik yang terjadi di antara pemagang orang Indonesia dan pekerja orang Jepang, tidak hanya konflik yang terjadi karena perbedaan budaya atau konflik interkultural, akan tetapi juga konflik yang terkait pekerjaan.

Konflik interkultural yang terjadi lebih disebabkan karena kurangnya pemahaman budaya, baik yang terkait tata krama maupun kurangnya pemahaman tentang suatu agama. Untuk itu perlu adanya pelatihan tentang budaya, termasuk mengenai tata krama. Sebagaimana yang dikatakan oleh Herniwati et al., (2021), pemahaman budaya Jepang yang baik akan memudahkan untuk berkomunikasi serta berinteraksi sesuai dengan tata krama orang Jepang. Pelatihan dan pemahaman budaya tidak hanya diberikan kepada para pemagang orang Indonesia, akan tetapi juga kepada pekerja asal Jepang, agar unsur budaya seperti agama, dapat dipahami oleh orang Jepang.

Sedangkan untuk konflik terkait pekerjaan perlu adanya pelatihan lebih rinci terkait SOP yang digunakan di hotel tempat pemegang bekerja, serta bagaimana mengkomunikasikan masalah yang dihadapi kepada atasan atau rekan kerja. Hal ini sangat erat dengan kemampuan bahasa. Kemampuan bahasa yang baik akan memudahkan menyampaikan maksud dan masalah yang dihadapi, sehingga konflik dapat dikurangi.

B. Strategi Penyelesaian Konflik

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan strategi yang digunakan para pemegang orang Indonesia yang bekerja di bidang perhotelan adalah sebagai berikut.

1. Kooperatif

Berdasarkan hasil wawancara ditemukan dua strategi kooperatif yang digunakan oleh pemegang. Diantaranya digunakan oleh N1 ketika ia mengalami konflik terkait instruksi pekerjaan yang berbeda.

N1: “Saya ditegur oleh leader B..., Namun leader B tidak menerima alasan tersebut. Pada akhirnya, saya meskipun sangat kesal tetap **mengikuti aturan dari leader B ketika bekerja dengan leader B dan mematuhi aturan dari leader A ketika bekerja bersama leader A.**”

Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa N1 berusaha mengatakan pendapatnya, meskipun pada akhirnya N1 menerima pendapat dan mematuhi perintah dari leader B meskipun tidak sepenuhnya karena ia juga melakukan instruksi dari leader A ketika bekerja bersama leader A.

Metode penyelesaian konflik dengan cara kooperatif dilakukan dengan mendorong pihak lain agar mengikuti pendapat diri sendiri. Meskipun pada akhirnya tidak sepenuhnya pendapat diri sendiri diterima oleh pihak lain. Dalam metode ini terdapat usaha yang cukup kuat agar pendapat diri sendiri diterima pihak lain meskipun penyelesaian konflik ini terkadang dilakukan bersama orang ketiga atau atasan yang akan memberikan solusi dan keputusan.

2. Akomodatif

Strategi akomodatif adalah strategi yang sering digunakan oleh pemegang. Dari hasil wawancara ditemukan 14 dari 17 kasus yang diselesaikan dengan strategi akomodatif. Salah satunya digunakan oleh T1 ketika mengalami konflik terkait kebiasaan dan kebudayaan di Jepang yang selalu melakukan *ojigi* atau membungkuk ketika memberi salam. Namun, karena belum terbiasa pada saat itu T1 tidak melakukan *ojigi* saat memberi salam. Hal ini terlihat pada Pernyataan dari T1 berikut ini.

T1 mengatakan: “Setelah ditegur, **saya sekarang mengikuti kebudayaan dan kebiasaan yang ada di Jepang** karena saya disana...”

Pernyataan dari T1 tersebut merupakan salah satu bentuk penyelesaian konflik dengan cara akomodatif dimana T1 tidak melakukan perlawanan dan menerima sepenuhnya serta mengikuti apa yang diminta oleh pihak lain. T1 menyadari bahwa ia berada di Jepang sehingga ia harus mengikuti budaya dan kebiasaan yang ada disana.

Kasus lain yang ditemukan adalah ketika N1 menyelesaikan beberapa konflik dengan cara akomodatif. Hal ini terlihat pada pernyataan N1 berikut. N1 menyampaikan bahwa “Saya **tetap mengikuti peraturan** untuk tetap bekerja sampai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu pukul 3 meskipun sudah melewati waktu ibadah...”

Pernyataan tersebut menunjukkan metode penyelesaian konflik dengan cara akomodatif dimana N1 tetap mengikuti peraturan untuk bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan meskipun saat itu adalah waktu ibadah.

Strategi penyelesaian konflik dengan metode akomodatif merupakan metode atau cara penyelesaian konflik yang banyak digunakan oleh para peserta magang dari Indonesia. Dengan menggunakan strategi ini, konflik yang terjadi dapat diatasi tanpa menimbulkan pertikaian yang lebih panjang karena salah satu pihak mengikuti pendapat dari pihak lain meskipun terkadang disertai dengan rasa kesal karena dalam metode ini pendapat diri sendiri hanya diterima sebagian kecil. Metode ini lebih berfokus pada kepentingan bersama dan menghindari kemungkinan-kemungkinan konflik yang akan mengikutinya.

3. Menghindar

Dari hasil wawancara ditemukan hanya satu pemagang yang menggunakan strategi menghindar yaitu K1. Pernyataan dari K1 berikut merupakan salah satu bentuk strategi penyelesaian konflik dengan cara menghindar.

K1: “Sebenarnya saya tidak suka dengan pembagian kerja tersebut karena saya selalu mendapat pekerjaan yang lebih berat sehingga menunjukkan secara tidak sadar saya menunjukkan ekspresi yang kurang menyenangkan. Namun, dalam hal ini **saya lebih bersikap cuek** atas pertanyaan tentang ekspresi yang menurut orang Jepang tersebut kurang sopan dan berbicara dengan bahasa Indonesia pada saat briefing berlangsung. **Saya tidak menyelesaikan masalah tersebut secara tuntas dan membiarkan semua berlalu begitu saja.**”

Dari pernyataan yang disampaikan oleh K1 tersebut diketahui bahwa K1 meskipun sebenarnya tidak suka akan pembagian kerja tersebut, K1 tetap menerima sepenuhnya dan menjalankan pekerjaan sesuai pembagian kerja dan K1 tidak menyampaikan pendapatnya sama sekali. K1 menggunakan metode penyelesaian konflik dengan cara menghindar, dimana K1 tidak mepedulikan apa yang telah terjadi dan membiarkan masalah tersebut berlalu begitu saja tanpa berusaha menyelesaikannya.

Berdasarkan hal ini maka dapat dikatakan bahwa, metode atau strategi penyelesaian konflik yang paling banyak digunakan adalah strategi akomodatif, kemudian strategi kooperatif dan strategi menghindar. Sedangkan metode kompetitif dan kompromi tidak ditemukan karena kedua metode ini dapat mengakibatkan konflik yang lebih panjang. Metode penyelesaian konflik dengan strategi akomodatif adalah cara yang paling banyak digunakan oleh para peserta magang dalam menyelesaikan konflik. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya konflik yang lebih panjang. Selain itu, para peserta magang juga menyadari karena mereka berada di perusahaan Jepang, sehingga mereka harus mengikuti dan mematuhi semua peraturan dan kebiasaan yang ada disana. Strategi penyelesaian masalah dengan metode akomodatif juga dapat membantu mengurangi ketegangan yang terjadi karena berfokus untuk menjaga hubungan baik antara pihak-pihak yang terkait.

Strategi penyelesaian masalah dengan metode kooperatif dan menghindar sangat jarang digunakan oleh para peserta magang. Dalam metode kooperatif, peserta magang mengutarakan pendapatnya sendiri kepada pihak lain yang terkait untuk menemukan solusi bersama. Hal ini dilakukan ketika peserta magang tersebut merasa dirugikan dan merasa dalam posisi yang benar ketika konflik terjadi sehingga dilakukan diskusi dan kerjasama untuk menemukan titik tengah. Selain metode kooperatif, strategi penyelesaian masalah dengan cara menghindar juga jarang digunakan oleh peserta magang. Strategi ini sebenarnya tidak menyelesaikan masalah,

namun digunakan untuk menghindari konflik langsung yang menimbulkan kondisi atau keadaan lebih buruk. Metode ini digunakan ketika tidak ditemukan cara penyelesaian terbaik dan cenderung bersikap tidak peduli dengan masalah yang terjadi.

Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa jenis konflik yang terjadi pada peserta magang dari Indonesia di dunia perhotelan di Jepang yaitu konflik interkultural dan konflik terkait pekerjaan. Dari sini dapat dikatakan konflik terjadi karena kurangnya pemahaman akan budaya dan pemahaman akan pekerjaan, serta kurangnya kemampuan menyampaikan maksud dan pikiran di dalam bahasa Jepang. Sedangkan strategi yang digunakan antara lain strategi akomodatif, kooperatif, dan menghindar. Strategi kompromi dan kompetitif tidak ditemukan karena kedua metode ini dapat mengakibatkan konflik yang lebih panjang sehingga tidak digunakan oleh peserta magang.

Berdasarkan hasil ini dapat dikatakan bahwa para peserta magang lebih memilih untuk mengikuti pendapat dari pihak lain saat terjadi konflik. Kebanyakan dari mereka juga jarang mengutarakan pendapat sendiri ketika terjadi kesalahpahaman saat bekerja dan cenderung mengikuti apa yang dikatakan oleh pihak lawan agar konflik yang terjadi tidak semakin panjang.

Saran yang dapat diberikan kepada LPK sebagai lembaga yang memberikan pelatihan sebelum keberangkatan ke Jepang terkait hasil penelitian ini yaitu pertama perlunya materi pengajaran budaya Jepang yang lebih mendalam. Di samping itu juga perlu materi pemahaman interkultural, sehingga calon pemagang mampu berinteraksi dengan orang yang mempunyai budaya yang berbeda dengan dirinya, dalam hal ini budaya Jepang dengan kesadaran interkultural. Selain itu, kasus-kasus konflik yang ditemukan di penelitian ini, baik kasus terkait konflik interkultural, maupun konflik yang terkait pekerjaan dapat dijadikan materi studi kasus dalam pembelajaran budaya dan interkultural termasuk pelatihan terkait pekerjaan. Melalui pembelajaran menggunakan metode studi kasus diharapkan pemagang dapat menyadari akan resiko konflik, penyebabnya, dan dapat memikirkan strategi untuk menyelesaikan konflik tersebut. Agar konflik dapat diminimalisir, tidak hanya dari segi orang Indonesia, dari sudut pandang orang Jepang juga harus ditingkatkan pemahaman mengenai budaya Indonesia agar dapat saling memahami budaya masing-masing. Selain itu, agar LPK lebih meningkatkan pemahaman para peserta magang mengenai bahasa Jepang terutama dalam menyampaikan pendapat ketika terjadi suatu masalah atau konflik.

Saran yang terakhir adalah perlunya materi ajar bahasa Jepang yang berkaitan dengan fungsi bahasa terkait dengan meminta maaf, memberi pendapat, dll yang digunakan untuk berkomunikasi ketika kesalahpahaman atau konflik terjadi, sehingga konflik dapat diselesaikan dan tidak semakin membesar.

Daftar Pustaka

- Alfadira, R., & Frinaldi, A. (n.d.). *Analisis Budaya Kerja Etnik pada Kelompok Sadar Wisata Dalam Pengelolaan Ekowisata Sungai Bangek di Kota Padang*.
- Aminah, S., Wardoyo, S., Pangastoeti, S., Suherman, E., Suyana, Y., Hariri, T., Imtihani, N., Oekon, D. H., Wibowo, R., Yukio, M., Rizqi Dhea, A., Anggestia, J., & Ridho Affandi, M. (2018). *Pengiriman Tenaga Perawat dan Careworker Indonesia ke Jepang dalam Kerangka Indonesia-Japan Economic Partnership Agreement (IJ-EPA)* (Vol. 1, Issue 1). <http://www.stat.go.jp/dss/source/2015007>. diakses
- Budaya ngobrol santai, irawan.* (n.d.).

- Dwianty Putri, W., Pendidikan Sejarah, J., Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, P., & Jurusan Bimbingan Konseling, D. (n.d.). *PERBANDINGAN BUDAYA ANTRI ANTARA INDONESIA DENGAN JEPANG*.
- Echanove, L., Steinberg, H., Dana, A., He, Y., & Chen, Q. (2010). Accounting for Customer Satisfaction in Measuring Hotel Efficiency: Evidence from the US Hotel Industry. In *International Journal of Hospitality Management* (Vol. 9, Issue 1). <https://ssrn.com/abstract=3443957>
- Eko, B. S., & Putranto, H. (2019). The Role of Intercultural Competence and Local Wisdom in Building Intercultural and Inter-religious Tolerance. *Journal of Intercultural Communication Research*, 48(4), 341–369. <https://doi.org/10.1080/17475759.2019.1639535>
- Fahzaria, N. A., Suwarsi, S., Fadhila, S. A., & Pebriyanto, W. (2024). Management of Cross-cultural Communication Barriers for Indonesian Migrant Workers in South Korea. *Komunikator*, 16(1), 81–94. <https://doi.org/10.18196/jkm.21112>
- Febiyana, A., & Turistiati, A. T. (2019). *KOMUNIKASI ANTARBUDAYA DALAM MASYARAKAT MULTIKULTUR (Studi Kasus pada Karyawan Warga Negara Jepang dan Indonesia di PT. Tokyu Land Indonesia)*. 3(1), 33. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Herniwati, H. H., Risda, D., Judiasri, M. D., & Chie, /. (2021). Info Artikel. In *Jurnal Pendidikan Bahasa Jepang* (Vol. 9, Issue 1). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/chie>
- Jumlah pekerja indonesia di Jepang (Paragraf 1)*. (n.d.).
- M Fahri Nursalim, Agustin Pratiwi, Sanida Nisa Farasi, & Mochammad Isa Anshori. (2023). Kepemimpinan Pendekatan Sifat Dalam Organisasi. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(3), 86–108. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i3.158>
- Makie, T. (2013). *Intercultural Conflict Resolution in Business Communication*.
- Neuendorf, K. A., & Kumar, A. (2016). Content Analysis. In *The International Encyclopedia of Political Communication* (pp. 1–10). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118541555.wbiepc065>
- Saragih, C. A., Susanti, S., Togatorop, M., Sipahutar, G., Natanael, L., & Medan, U. N. (2023). *DIKLUS: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah Analisis Efektivitas Pelaksanaan Program Magang ke Jepang pada Lembaga Pelatihan Kerja Nagano Deli Serdang*. 2, 2023–2183. <https://doi.org/10.21831/diklus.v7i2.65876>
- Thakore, D. (2013). *Conflict and Conflict Management* (Vol. 8, Issue 6). www.iosrjournals.org
- Thomas', K. W. (1992). Conflict and conflict management: Reflections and update. In *JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR* (Vol. 13).
- Tjahjana, D., Sri, S., & Purba, B. (2021). *Manajemen Konflik*. <https://www.researchgate.net/publication/350955317>

図 1 - 1 在留資格別外国人労働者数の推移 図 1 - 2 主な在留資格の外国人労働者数対前年増加率の推移. (n.d.).