

RESPON EKSPATRIAT JEPANG TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA: STUDI KASUS PADA EKSPATRIAT JEPANG

Kartika Puspita Sari (kps.kartika.sari@gmail.com)
Bayu Aryanto, S.S., M. Hum. (bayu.aryanto@dsn.dinus.ac.id)

Program Studi Sastra Jepang, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Dian Nuswantoro

ABSTRAK

Penelitian ini dibahas mengenai apa saja hal-hal yang dialami oleh ekspatriat Jepang ketika menggunakan fasilitas umum yang ada di Indonesia, beserta respon mereka mengenai pelayanan publik yang diterima. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dalam pengumpulan data. Data yang dikaji merupakan hasil rekaman wawancara kepada 10 ekspatriat Jepang, yaitu lima pria dan lima wanita yang tinggal di Indonesia kurang dari satu tahun. Fasilitas umum yang dipilih oleh penulis untuk dikaji pelayanan publiknya ada 8, yaitu fasilitas kesehatan, money changer, imigrasi, transportasi umum, tempat makan, tempat wisata, dan penginapan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi apa saja pelayanan publik yang diterima oleh 10 responden Jepang selama menggunakan 8 fasilitas umum tersebut, beserta respon dan perbedaannya dengan pelayanan publik yang ada di Jepang. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diterima oleh responden selama menggunakan fasilitas umum di Indonesia ditanggapi dengan dua respon, yaitu respon positif dan respon negatif. Selain itu, dilihat dari respon responden yang berupa keluhan atau komplain, proses ini memasuki tahapan kedua, yaitu tahapan pertentangan dari empat tahapan gegar budaya pada proses adaptasi budaya meliputi tahap honeymoon, tahap pertentangan, tahap penerimaan, dan tahap culture shock terbalik.

Kata kunci: *adaptasi budaya, ekspatriat Jepang, gegar budaya, pelayanan publik*

ABSTRACT

Through this research, author discusses what kinds of culture shocks are experienced by Japanese expatriates who live in Indonesia. Data has been collected by the qualitative research method. This research assesses which kind of culture shocks are experienced on public service by the Japanese expatriates during their stay in Indonesia. Ten Japanese expatriates have been interviewed by means of an audio recorder. Five of them were men, the other five were woman. They were living in Indonesia less than a year. The author examined eight different public services, which are health facilities, immigration, Money Changer, communication system, public transportation, restaurant, touristic places, and accomodation. The result of this research is that the public service received during the use of public services has been assessed by the Japanese expatriates in two different response: either negative or positive response. Moreover, judging from respondents' response in the form of grievances or complaints, the process enters the second stage, the contention of the four stages of culture shock stages in the process of cultural adaptation includes the honeymoon phase, hostile stage, the acceptance stage, and reversed culture shock stage.

Keywords: *Japanese, culture adaptation, culture shock, public service*

PENDAHULUAN

Setiap orang pasti pernah bepergian ke tempat baru. Baik hanya untuk berwisata maupun bekerja atau studi. Sebaik apapun persiapannya, meskipun telah mempersiapkan berbagai hal sebelum bepergian ke tempat yang baru, banyak orang yang masih merasa cemas dan terkadang apa yang diharapkan berbeda dengan apa yang terjadi di lapangan.

Ketika seseorang jauh dari rumah, jauh dari tempat yang selama ini dianggap sebagai “rumah”, jauh dari lingkungan tempat dia tumbuh besar, dan jauh dari kebiasaan-kebiasaan yang selalu dia lakukan, orang tersebut mau tidak mau, sadar atau tidak sadar akan mempelajari hal-hal yang baru untuk bisa bertahan hidup. Ketika seseorang jauh dari zona nyamannya untuk jangka waktu yang lama, maka akan terjadi transisi nilai yang biasa kita sebut dengan adaptasi budaya (Ruben & Stewart, 2006: 340). Adaptasi budaya juga diartikan sebagai proses jangka panjang untuk melakukan penyesuaian dan akhirnya merasa nyaman dengan lingkungan barunya (Judith & Nakayama, 2010:435).

Terbiasa dengan budaya sendiri, menyebabkan kita mengalami kesulitan dalam menyesuaikan ulang dengan kondisi yang lain. Kondisi ini juga dapat diartikan dengan situasi yang baru, misalnya baru saja pindah sekolah, masuk universitas setelah lulus SMA, dll. Begitu juga dengan penyesuaian budaya. Penyesuaian semacam ini yang kemudian disebut dengan *culture shock* atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan sebutan gegar budaya.

Gegar budaya pertama kali diperkenalkan pada tahun 1954 oleh Kalervo Oberg untuk menggambarkan rasa kecemasan yang muncul ketika seseorang pergi ke lingkungan yang baru. Gegar budaya atau yang dapat pula disebut dengan *dysadaptation syndrome* ini adalah konsekuensi wajar dari kedudukan etnografer sebagai seorang *marginal native* (Hammersley & Atkinson, 1983:100). Kondisi ini terdapat konsep asing atau *strange* dan orangnya disebut orang asing (*stranger*). Kelompok ini merupakan kelompok yang berbeda, tidak diketahui, sehingga banyak sebutan seperti *aliens* (mahkluk asing), *foreigners* (orang asing), *outsiders* (orang luar), *newcomers* (pendatang baru) dan *immigrants* (imigran) (Gudykunts & Yun Kim, 1997:24).

Hal-hal asing tersebut terkadang membuat kita merasa cemas dan mulai memikirkan hal-hal negatif yang akan terjadi di lapangan. Gegar budaya diawali dengan kecemasan yang muncul akibat kehilangan tanda dan simbol-simbol yang sudah dikenal dalam interaksi sosial. Kesulitan akan menyesuaikan diri dengan budaya yang baru menyebabkan ketidakmampuan akan memahami, mengartikan, atau menerjemahkan pola baru akan kebiasaan budaya, simbol, dan perasaan sekarang akan *setting* sosial. Kekurangan akan referensi, kehilangan akan simbol-simbol yang familiar dapat mengakibatkan konflik identitas, disorientasi, konflik batin, dan perasaan akan tidak berdaya. Dari sini akan muncul keluhan-keluhan mengenai budaya dan kebiasaan di lingkungan baru dan akan mulai mengkaitkan budaya di tempat yang baru dengan budaya mereka sendiri. Pada situasi ini, lingkungan “rumah” tiba-tiba terasa menjadi satu hal yang begitu dirindukan (Oberg, 2003:174).

Salah satu faktor terbesar pemicu terjadinya gegar budaya adalah keterbatasan penguasaan bahasa lokal (Dwi Wulan & Almira Rianty, 2010:13).

「ただ、Angkot は言葉が分からないと、場所が、日本では言葉が分からなくても、地図でいけますけど、ここは言葉が分からないと、わからない」
(SI、26才)

Tada, angkot wa kotoba ga wakaranaito, basho ga, nihon dewa kotoba ga wakaranakutemo, chizu de ikemasukedo, koko wa kotoba ga wakaranaito, wakaranai. (SI, 26 sai)

‘Akan tetapi, angkot itu kalau kita tidak paham bahasanya, tempatnya, kalau di Jepang, meskipun kita tidak paham bahasanya, kita masih dapat pergi dengan menggunakan peta. Tetapi, kalau di sini, tidak paham bahasanya, ya tidak akan mengerti’ (SI, 26 tahun)

Dari contoh kasus di atas, dapat disimpulkan bahwa pendatang asing ini kesulitan dalam menggunakan transportasi umum, terutama angkot di Indonesia. Di sini terlihat bahwa

kelengkapan keterangan pada transportasi umum kita kurang *foreigner-friendly* karena tidak mencantumkan rute perjalanan atau yang dilewati secara jelas dan belum memiliki peta akan rute perjalanan dari angkot. Dapat dilihat apabila transportasi umum kita memiliki peta rute perjalanan yang jelas, dapat dikatakan akan memiliki nilai plus di mata pendatang asing dan akan mendapatkan pemasukan yang lebih (www.expat.or.id).

Mutu pelayanan yang baik menjadi salah satu hal yang paling utama dalam segala jenis bidang pelayanan terutama bidang pelayanan jasa (administrasi, imigrasi, instansi publik, dll). Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan puas dan merasa dihargai sehingga akan percaya penuh pada instansi yang melayaninya (Ayantunji Gbadamosi, Ian K. Bathgate, and Sonny Nwanko, 2013:8).

Berikut adalah contoh artikel mengenai gegar budaya di bidang pelayanan publik yang dialami oleh seorang ekspatriat Jepang.

*Duh, Sopir Transjakarta Bogem WN Jepang
Kamis, 9 Desember 2010 | 19:51 WIB
ADI DWIJAYADI*

Shotaro, warga negara Jepang yang sedang menumpang busway mendapat penganiayaan dari sopir Trans Jakarta, Kamis (9/12/2010) di Halte Budi Utomo, Jakarta.

JAKARTA, KOMPAS.com — Akibat tidak jelasnya informasi perjalanan transjakarta, seorang pria berkewarganegaraan Jepang menerima satu kali pukulan dari oknum sopir transjakarta JT-44 jurusan Kampung Melayu-Ancol.

Is it Indonesia? I'm sorry, but he is not good," kata sang korban.

-- Shotaro

"Is it Indonesia? I'm sorry, but he is not good," kata sang korban, Shotaro (40), kepada Kompas.com, Kamis (9/12/2010) di Jakarta.

Kejadian bermula sekitar pukul 18.30 sebuah transjakarta tidak melewati jalur semestinya. Transjakarta rute Kampung Melayu-Ancol yang biasanya berhenti di Selter Central Senen ternyata langsung menaiki fly-over Senen hingga berhenti di Selter Budi Utomo.

"Sopir busway kurang ajar karena sudah jadi kebiasaan tidak lewat halte yang seharusnya," katanya.

Setelah bus berhenti di Selter Budi Utomo, banyak penumpang yang sedianya transit di Central Senen terpaksa turun, termasuk Shotaro. Ia bertanya ke sopir, kenapa tidak lewat Senen? Padahal, transjakarta jadi pilihan utama saat arus lalu lintas begitu padat.

Petugas transjakarta mengabarkan, ada armada yang mogok sehingga bus tidak bisa berhenti di Central Senen. "Mengapa tidak ada info kalau ada bus mogok," katanya.

Setelah para penumpang turun, Shotaro meneriakkan keluhannya ke sopir dalam bahasa Inggris, kenapa tidak lewat Senen. Sopir bus tiba-tiba keluar dan langsung memberikan pukulan hingga Shotaro terjatuh.

Para penumpang kemudian melerai Shotaro dan sopir. Sopir pun kembali melanjutkan perjalanan ke Ancol, sedangkan Shotaro beristirahat di selter sambil memegang rahang giginya yang dirasa patah.

Kini, para petugas transjakarta berusaha mengambil jalan damai di antara keduanya. Sementara itu, Shotaro bersedia memaafkan kesalahan sopir. Namun, ia tetap meminta proses hukum berjalan mengingat luka yang dia alami.

Dari kasus yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk mengetahui apa saja gegar budaya yang dialami oleh ekspatriat Jepang yang ada di Indonesia selama

proses adaptasi. Serta, apa saja respon mereka mengenai perbedaan pelayanan publik yang ada di Jepang dan di Indonesia.

METODE

Penulis menggunakan penelitian yang bersifat kualitatif dengan cara studi lapangan.

Langkah-langkah yang penulis lakukan untuk mengumpulkan data ialah ; 1) Penulis membuat kuesioner terbuka yang ditujukan untuk warga negara asing melalui *spreadsheet* secara random untuk mengetahui apa saja gegar budaya yang mereka alami selama tinggal di Indonesia, 2) Kemudian dari hasil kuesioner itu, penulis merumuskan ada 8 item fasilitas umum yang sering digunakan oleh warga negara asing, yaitu rumah sakit, *money changer*, kantor Imigrasi, sarana komunikasi, transportasi, tempat makan, tempat wisata, dan akomodasi (penginapan) dan membuat pertanyaan untuk sesi tanya jawab, 3) Mewawancarai sepuluh warga negara Jepang yang terdiri dari lima wanita dan lima pria, baik yang datang untuk belajar bahasa Indonesia maupun bekerja. Wawancara dilakukan secara langsung maupun via video call Skype dan direkam, 4) Mendengarkan ulang rekaman dan mencatat hal-hal yang penting selama interview, 5) Melakukan analisis data terhadap potongan-potongan data yang berupa percakapan yang sudah dipisahkan menurut masing-masing item gegar budaya, 6) Menulis kesimpulan berdasarkan hasil analisis di kartu data dalam bahasa Indonesia.

Kemudian, penulis melakukan analisis data dengan cara berikut ; 1) Ketika interview, penulis mencatat jawaban-jawaban koresponden, kemudian mendengarkan ulang rekaman interview dan mencatat kembali apa yang terlewatkan, 2) Penulis mengelompokkan gegar budaya yang dialami oleh koresponden dalam bidang pelayanan publik menurut *item*, baik secara positif dan negatif beserta respon responden akan hal itu, 3) Menganalisis data-data yang sudah dikelompokkan, 4) Membuat kesimpulan sementara, 5) Mencari teori-teori yang mendukung kesimpulan sementara penulis, 6) Menulis hasil analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan mengidentifikasi gegar budaya pada proses adaptasi seperti apa sajakah yang dialami oleh para responden ketika mereka menggunakan pelayanan publik yang ada di Indonesia. Ada 8 tema yang dipilih oleh penulis, yaitu fasilitas kesehatan, *money changer*, imigrasi, transportasi umum, tempat makan, tempat wisata, dan penginapan. Penulis akan mengelompokkan tema tersebut berdasarkan dengan jenis-jenis pelayanan publik menurut Kepmenpan No.63 tahun 2003, yaitu: kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa.

1. JENIS PELAYANAN PUBLIK

1.1 Kelompok Pelayanan Administratif.

Jenis pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya dokumen mengenai status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), paspor, Sertifikat Kepemilikan Tanah, dsb.

1. Imigrasi

Kantor imigrasi adalah unit pelaksana teknis yang menjalankan Fungsi Keimigrasian di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan. (Pasal 1 Angka 11 UU Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian).

Pada sub bab mengenai Kantor Imigrasi ini, Dua dari 10 responden, yaitu SI dan TK belum pernah mengunjungi Kantor Imigrasi untuk mengurus izin tinggal mereka. Mereka hanya melakukan hal terkait keimigrasian ketika memasuki wilayah Indonesia, yaitu dengan tanda cap dari pihak imigrasi di bandara. Sedangkan 8 responden yang lain, mengunjungi

Kantor Imigrasi untuk mengurus Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS). Berikut adalah respon mereka terhadap kantor Imigrasi.

「。。。人が並んでて、何を待ってるのはわからない。イミグレーの人がちゃんと働いているのかな」(SM, 22 才)

.... *Hito ga narandete, nani wo matteruno wa wakaranai. Imigure- no hito ga chanto hataraiteruno kana. (SM, 22 sai)*

‘.... Banyak orang yang mengantri. Apa yang ditunggu pun tidak tahu. Sebenarnya petugas Imigrasi itu serius bekerja tidak sih?’ (SM, 22 tahun)

「まー、待ってるのは長いけど、しょうがないと思いました」(YO, 31 才)

Maa, matteru no wa nagai kedo, shouganai to omoimashita. (YO, 31 sai)

‘Ya... Menunggu itu memang lama, tapi apa boleh buat.’ (YO, 31 tahun)

Sedangkan, menurut responden yang pernah ke Kantor Imigrasi, hal yang dirasakan oleh semua responden adalah waktu menunggu yang terlalu lama. Dilihat dari kutipan di atas, para responden melihat ada banyak pegawai yang bekerja, namun melihat lamanya waktu dan orang yang menunggu, responden menduga pegawai imigrasi tidak bekerja dengan sungguh-sungguh.

Namun, tidak dengan responden ST, dia menggunakan waktu menunggu tersebut untuk belajar bahasa Indonesia.

「でも、一時間ぐらいだったけど、それ長いかな？一時間？友達といたし、なんか、壁に書いてある文字とか、わからないと思って、辞書で調べて、時間を過ごし」(ST, 21才)

Demo, ichi jikan gurai dattakedo, sore nagaika? Ichi jikan? Tomodachi to itashi, nanka, kabe ni kaitearu moji toka, wakaranai to omotte, jisho de shirabete, jikan wo sugoshi (ST, 22 sai).

‘Tapi kan hanya satu jam. Itu lama ya? Satu jam? Karena aku bersama teman, lagipula tulisan yang ada di dinding, aku tidak tahu. Jadi aku mencari di kamus untuk menghabiskan waktu.’ (ST, 21 tahun)

Selain itu, gegar budaya yang dialami oleh responden di Kantor Imigrasi adalah petugas yang tidak mampu berbahasa Inggris.

「...Imigrasi なのに、petugas tidak bisa berbicara bahasa Inggris. Penjaganya hanya bicara bahasa Indonesia.困りますね。おばあさん、おじいさん、子供が tidak bisa bahasa Inggris は apa boleh buat.しょうがないなんですけど、だって、外国人も来るけど、英語ができない、すごく困りました」(YO, 31 才)

Imigrasi nanoni, petugas tidak bisa berbicara bahasa Inggris. Komarimasune. Obaasan, Ojiisan, kodomo ga tidak bisa bahasa Inggris wa apa boleh buat. Shouganai nan desukedo, datte, gaikokujin mo kuru kedo, eigo ga dekinai, sugoku komarimashita. (YO, 31 sai)

‘... meskipun Imigrasi, petugas tidak bisa berbicara bahasa Inggris. Sungguh menyusahkan. Nenek, kakek, anak-anak tidak bisa bahasa Inggris, ya apa boleh buat. Apa boleh buat tetapi, orang asing juga datang. Kalau tidak bisa bahasa Inggris, repot.’ (YO, 31 tahun)

Dilihat dari kutipan di atas, responden YO mengeluhkan bahwa petugas imigrasi tidak mampu berbahasa Inggris. Responden tersebut mengatakan bagaimana mungkin petugas

imigrasi yang akan terus melayani orang asing tidak mampu berbahasa Inggris? Bagaimana mereka akan berkomunikasi? Hal ini sangat disayangkan karena dapat mengurangi penilaian orang asing mengenai keprofesionalan petugas pelayanan publik di Indonesia.

「あのう、UGMのInternational OfficeからSMSがあつて、KITASをとりに行くときは harus baju sopan. 例えば、ショートパンツとか tank top はダメと言われて、なんでだろうと思いました」(YO, 31 才)

Anou, UGM no International Office kara SMS ga atte, KITAS wo tori ni iku toki wa harus baju sopan. Tatoeba, short pants toka tank top wa dame to iwarete, nandedarou to

Omoimashita. (YO, 31 sai)

‘Hmmm.. Saya dapat SMS dari Kantor Internasional UGM. Memberitahukan kalau pergi untuk mengambil KITAS, harus baju sopan, misalnya, *short pants* atau *tank top* itu tidak diperbolehkan. Itu kenapa ya, pikir saya.’ (YO, 31 tahun)

Selain itu, jika responden YO ingin mengambil KITAS, dia pernah diberi tahu oleh staff Kantor Internasional kampusnya untuk berpakaian rapi dan sopan. Padahal ada orang asing (kauskasian) yang mengajukan perpanjangan visa dengan pakaian seadanya khas turis dan masih tetap dilayani. Ini sangat tidak adil menurut responden YO. Menurut penulis, hal ini disebabkan karena responden YO merupakan siswa pertukaran pelajar di salah satu Universitas di Jogja. Sehingga petugas Imigrasi berekspektasi, responden akan berpakaian lebih rapi karena membawa nama Universitas. Sedangkan turis kauskasian yang dilihat oleh responden YO adalah turis yang datang untuk berwisata, bukan belajar.

「そうですね。イミグレーに行ったら、そのヨーロッパの人達がサンダルにできたので、とても驚きました」(YO, 31 才)

Sou desune, Imigure- ni ittara, sono yo-roppa no hito tachi ga sandaru ni dekitanode, totemo odorokimashita. (YO, 31 sai)

‘Iya juga ya. Ketika pergi ke Kantor Imigrasi, orang-orang Eropa tersebut datang dengan mengenakan sandal jepit. Itu sangat mengejutkan’ (YO, 31 tahun)

Lain dengan responden YO, responden YI cukup kaget dengan adanya perbedaan fasilitas antara Kantor Imigrasi untuk orang asing dengan orang Indonesia. Hal itu membuat dia cukup kaget.

2. Kelompok Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh umum, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dll.

Dalam kelompok ini, penulis akan mengkategorikan sistem komunikasi dan tempat makan sebagai kelompok pelayanan barang.

2.1 Sistem Komunikasi

Dalam sistem ponsel di Indonesia, memiliki sebuah ponsel sangatlah mudah dan bebas. Asal punya uang, siapapun bisa membelinya, termasuk juga bebas untuk dijual atau dipindahtangankan. Sedangkan di Jepang berlaku aturan yang sedikit berbeda atau bahkan bisa dikatakan sebaliknya. Jika di Indonesia menganut sistem Prabayar, Jepang menganut sistem Pascabayar, layaknya telepon rumahan, maka kita harus mengisi berbagai macam formulir, mengisi biodata, rekening bank dan terakhir kita diharuskan untuk menanda tangani kontrak selama waktu tertentu yang biasanya dua tahun. Kalau seandainya pihak pengguna berhenti berlangganan sebelum masa kontrak habis, maka pengguna diwajibkan membayar

sejumlah denda dalam jumlah tertentu. Kasus lain, kalau kita menjual atau memberikannya pada orang lain maka tagihan akan tetap dibebankan ke rekening bank kita. Sekilas terlihat ruwet dan mahal, namun sistem ini juga memiliki sejumlah keuntungan salah satunya adalah mempersempit ruang gerak pelaku kriminal karena semua nomor ponsel bisa dilacak kepemilikannya.

Selain itu, ponsel di Jepang merupakan ponsel *locked* atau dikunci oleh pihak provider, dimana ponsel hanya dapat berfungsi dengan *SIM Card* dari provider tersebut (www.eonet.ne.jp).

Kesepuluh responden, semuanya membeli ponsel di Indonesia agar dapat berkomunikasi dengan orang lain. Lima responden wanita menggunakan ponsel *non-smartphone* sedangkan, lima responden pria semuanya menggunakan ponsel *smartphone*. Berikut adalah respon dari para responden mengenai sistem komunikasi di Indonesia.

「HPは安い。すぐ買える。日本だと手続きが長い。買うまで、なんか色々があつて、だけど、インドネシアはすぐ買えた。携帯はめっちゃ、すごく安かった！驚いた！私、なんか2千円ぐらい買った」(SM, 22才)

HP wa yasui. Sugu kaeru. Nihon dato tezuduki ga nagai. Kau made, nanka, iro-iro ga atte, dakedo, Indoneshia wa sugu kaeta. Keitai wa meccha, sugoku yasukatta! Odoroita! Watashi, nanka, ni sen en gurai katta. (SM, 22 sai)

‘HP itu murah. Bisa langsung kebeli. Kalau di Jepang, prosesnya panjang. Sampai bisa kebeli, hmmm.. ada banyak prosesnya. Akan tetapi, di Indonesia bisa langsung kebeli. Telepon genggamnya sangat, sangat murah! Aku terkejut! Aku beli kira-kira harganya dua ribu yen.’ (SM, 22 tahun)

Menurut penuturan responden SM, telepon genggam di Indonesia sangat murah. Tanpa perlu proses yang panjang, pembeli bisa langsung membawa pulang telepon genggamnya. Berbeda dengan di Jepang yang prosesnya panjang dan merepotkan. Selain itu, *SIM card* di Indonesia dapat dibeli dimana saja dan prosesnya mudah. Namun, saking mudahnya, bisa terjadi kasus penipuan.

“Tapi karena terlalu gampang, itu bisa dimanfaatkan untuk kasus penipuan.” (YI, 25 tahun)

Perbedaan yang paling mencolok antara sistem telepon genggam di Indonesia dengan di Jepang adalah pulsa.

「日本と違って、そのpulsa。なくなったら、mengisi、それはちょっとめんどくさい。いつもmengisi..mengisi.. ですね。それだけ。でも、よく考えれば、使いすぎないか、つまり、なくなったら終わりだから。お金なくなったら、おわりだから、あー使いすぎちゃったって。だから日本みたいに、使いすぎるのはないかな」(SM, 22才)

Nihon to chigatte, sono pulsa. Naku nattara, mengisi, mengisi. Sore wa chotto mendokusai. Itsumo mengisi, mengisi desune. Sore dake. Demo, yoku kangaereba, tsukai suginaika, tsumari, naku nattara owari dakara. Okane ga naku nattara, owari dakara, aa, tsukai sugichatte. Dakara nihon mitai ni, tsukai sugiru wa nai kana. (SM, 22 sai)

‘Bedanya dengan Jepang, itu ya pulsa itu. Kalau habis, mengisi, mengisi. Itu agak merepotkan. Selalu mengisi, mengisi kan? Itu saja. Tapi, kalau dipikir-pikir lagi, apakah berlebihan memakainya, dengan kata lain, ketika habis, sudah selesai. Kalau uangnya sudah habis, sudah selesai. Ah, aku boros. Makanya kalau dibandingkan dengan Jepang, mungkin tidak akan boros.’ (SM, 22 tahun)

Dilihat dari kutipan di atas, hal yang paling merepotkan adalah sistem pembayaran pulsa yang prabayar, dalam arti membeli pulsa terlebih dahulu, baru digunakan. Sedangkan di Jepang, mereka akan pergi ke perusahaan seluler, mendaftarkan diri mereka untuk menjadi pelanggan dengan memasukan rekening Bank mereka, karena pembayaran tagihan telepon seluler di Jepang adalah setelah penggunaan (prabayar) dilakukan langsung memotong uang yang ada di Bank, sehingga mereka tidak tahu berapa jumlah yang dipotong hanya untuk penggunaan telepon seluler mereka. Meskipun, sistem pulsa yang merepotkan karena prabayar, ternyata mampu mengontrol penggunaan pulsa bagi para responden. Para responden berpikir, jika mereka sudah mengisi pulsa dan ternyata sudah habis, berarti dia menggunakan pulsa terlalu boros, sehingga harus berhemat.

“Iya.. Itu dulu saya pernah pasang paket sendiri. Itu sistemnya sulit sekali menurut saya. Dulu saya sering salah, misalnya paketkan ada yang unlimited. Ada batasnya. Terus aku pasang paket, aku pikir itu unlimited tapi ternyata ada batasnya. Terus aku pake terus, akhirnya pulsa juga habis. Soalnya kalau ga pake paket, pulsanya cepat habis pake internet. Itu memang masalah besar ya. Itu aku sampai boros hingga tiga ratus ribu karena itu.” (YI, 25 tahun)

Selain itu, adanya pulsa internet (paket data) untuk pengguna *smartphone* yang berbeda konsep dengan di Jepang, membuat responden kebingungan untuk menggunakannya. Tersedia paket internet *unlimited*, namun ketika didaftarkan untuk paket tersebut, ternyata tidak *unlimited*, tetapi ada batasnya dan jika batas penggunaan internetnya sudah habis, akan secara otomatis memotong dari pulsa regular mereka. Sehingga akan membuat mereka menjadi boros. Ditambah lagi dengan kecepatan internet yang sangat lambat.

「あーあと、あのう。カード買うときに、あーXL買ったんですけど、Blackberry 用のXLとBlackberry 以外のXL、カードが違ったんですね。なんだったって、買うときに、一回かったんですけど、*misalnya*, 人がちょっと待って。。ちょっと待ってと言われて、Blackberry 使ってるって聞かれて、で、やー使ってないですと言ったら、じゃ、こっちのカードじゃなくて、このカードです」 (RY, 21才)

A-! Ato, anou, ka-do kau toki ni, A- XL kattandesukedo, Balckberry you no XL to Blackberry igai no XL, ka-do ga chigattandesune. Nandatte, kau toki ni, ikkai kattandesukedo, misalnya, hito ga chotto matte.. chotto matte to iwarete, Blackberry tsukatteru to kikarete, de, ya-tsukattenai desu to ittara, Ja, kocch no ka-do janakute, kono ka-do desu (RY, 21 sai)

‘Ah! Masih ada lagi, ngg.. ketika membeli kartu, ah, saya beli kartu XL, XL untuk Blackberry dengan XL yang bukan untuk Blackberry itu berbeda ya. Apa ya, ketika membeli, saya hanya beli sekali, misalny, orangnya bilang tunggu dulu.. tunggu dulu. Pakai Blackberry? Kata orangnya. Saya bilang, Ah, tidak, tidak pakai. Oh, kalau begitu bukan kartu yang ini, tetapi kartu ya ini.’ (RY, 21 tahun)

Banyaknya macam akan kartu SIM di Indonesia, membuat responden kebingungan dalam membeli kartu. Kartu SIM tersedia tergantung dengan macamnya, misalnya kartu untuk Blackberry dan kartu untuk internet.

「その道端でカード売っていますよね。Internetのカード買うときに、道端で買ったら、そのときは50 ribuで5ギガぐらいだったんですけど、で、その5ギガがなくなって、もう一回ギガを買おうと思って、Triのカードだったので、Tri のお店に行って、もう一度、あのう、5ギガ入れたいんですけどももらったんですね。そのときに100 ribu要求されて、せ、これだったら、このカードをすてて、新しいカード買ったほうが安いじゃん」(RY, 21才)

Sono michi bata de ka-do utteimasuyone. Internet no ka-do kau toki ni, michi bata de kattara, sono toki ha 50 ribu de 5 giga gurai dattandesukedo, de, sono 5 giga ga nakunatte, mou ikkai giga wo kaou to omotte, Tri no ka-do dattanode, Tri no omise ni itte, mou ichido, ano, 5 giga iretaindesu to itte morattandesune. Sono toki ha 100 ribu youkyuu sarete, de, kore dattara, sono ka-do sutete, atarashii ka-do katta houga yasui jan? (RY, 21 sai)

‘Kalau beli di pinggir jalan, waktu itu 50 ribu dapat 5 giga, setelah itu, 5 giga itu habis, sekali lagi ingin beli giga pikirku, kemudian aku pergi ke kantor Tri, sekali lagi, ngg.. Ingin mengisi 5 giga, ditanyakan seperti itu. Waktu itu, diminta untuk membayar 100 ribu. Nah, kalau seperti ini, kartu ini dibuang, beli yang baru bukankan lebih murah?’ (RY, 21 tahun)

Responden RY mengaku harga mengisi ulang paket internet dengan beli kartu yang baru, ternyata lebih murah jika beli baru. Seharusnya lebih murah, kalau begini sistemnya, orang-orang pasti akan lebih banyakyang beli baru daripada setia memakai nomor mereka yang sebelumnya.

Sedangkan, hal lain yang tak terduga adalah adanya anggapan jika cuaca buruk, akan kesulitan untuk mendapatkan sinyal. Padahal di Jepang hal seperti itu tidak ada. Sehingga hal ini membuat kaget responden.

「天気が悪いと、あのう、繋がりにくくなる。日本ではちょっとないことなので。ちょっとびっくりしました」(SI, 28才)

Tenki ga warui to, anou, tsunagari niku kunaru. Nihon de wa chotto nai koto nanode. Chotto bikkurishimashita.(SI, 28 sai)

‘Jika cuacanya buruk, hmmm.. akan kesulitan untuk tersambung. Kalau di Jepang, hal tersebut tidak ada. Cukup mengagetkan.’ (SI, 28 tahun)

2.2 Tempat Makan

Tempat makan yang dimaksud di sini adalah restoran, warteg, angkringan, cafe, dll yang menyajikan makanan. Kesepuluh responden semuanya pernah makan di luar.

Hal yang membuat responden terkejut adalah mengenai kebersihan akan tempat makan yang dikunjunginya, misalnya saja adanya serangga atau lalat yang masuk ke warung, penyajian makanan dengan menggunakan tangan, dan menerima uang dengan tangan yang sama. Sebenarnya responden tidak menyukai hal itu, namun karena ini adalah Indonesia sehingga mereka berusaha untuk menerimanya.

「扉がないので、雨、かせは行ってくるので、火山が噴火時は本当に食べ物を探さなかった、大変でした。そのwarungだと、扉がないので、火山が全部入ってくるんですね。なので、火山のときはwarungが全部しまってた

んですよ。なので、こういう、ちゃんと扉があるところ、ご飯探さないいけなかった、それは大変でした」(RY, 21 才)

Tobira ga nainode, ame, kaze wa ittekuru node, kazan ga funka toki wa hontou ni tabemono wo sagasanakatta, taihen deshita. Sono warung da to, tobira ga nai node, kazan ga zenbu haittekurundesune. Nanode, kazan no toki wa warung ga zenbu shimattetandesuyo. Nanode, kouiu, chanto tobira ga aru tokoro, gohan sagasanai ikenakatta. Sore wa taihen deshita. (RY, 21 sai)

‘Karena tidak ada pintunya, hujan, angin akan masuk. Ketika gunung merapi meletus, sangat susah sekali mencari makanan, karena semuanya tutup karena gunung berapi. Namun, harus mencari makanan di tempat yang ada pintunya seperti ini. Sungguh berat.’ (RY, 21 tahun)

Dilihat dari kutipan di atas, dapat dilihat bahwa responden RY merasa kesulitan mencari makan ketika ada bencana alam gunung meletus, karena kebanyakan dari warung yang dikunjunginya adalah warung yang tidak memiliki pintu, sehingga ketika bencana gunung berapi meletus, semua warung tutup karena abunya dapat mengotori makanan di warung.

「そうでね。日本に比べたら、tidak sopan ていうか、日本だと本当にお客様が上、お店は下。でも、インドネシアだと、その、この上の下の間が狭い気がする。んん。。お客様にとって、尊敬してくれるんですけど、日本人かんがくしたら、それはちょっと足りないかなと感じました。例えば、よく頼んだら、よく kosong といわれるんですね。日本だと、それは jarang です。一日だから、次の日はちゃんと食べれるように、準備してるんですけど、インドネシアのお店けっこう kosong, sudah habis ので、それは困りますていうか、もう一度その、自分が考えないといけないとめんどくさい」(RY, 21 才)

Sou desune. Nihon ni kurabetara, tidak sopan teiuka, nihon dato hontouni okyaku sama ga ue, omise wa shita. Demo, Indoneshia dato, sono, kono ue no shita no aida ga semai ki ga suru. Ngg.. okyakusama ni toshite, sonkei shite kurerundesukedo, nihonjin kangaku shitara, sore wa chotto tarinai kana to kanjimashita. Tatoeba, okyaku tanondara, yoku kosong to iwarerundesune. Nihon dato sore wa jarang desu. Ichi nichi dakara, tsugi no hi wa chanto tabereruyouni junbi shiterundesukedo, Indoneshia no omise kekkou kosong, sudah habis node, sore wa komarimasu teiuka, mou ichido sono jibun ga kangaenai to ikenai to mendokusai. (RY, 21 sai)

‘Iya ya. Kalau dibandingkan dengan Jepang, kalau dibilang tidak sopan, kalau di Jepang, tamu itu di atas, sedangkan toko di bawah. Tapi kalau di Indonesia, itu, jarak antara atas dan bawah ini sangat sempit kurasa. Ngg.. sebenarnya sopan ke tamu, namun bagi orang Jepang, itu kurang. Misalnya, sering pesan makanan, sering pula dijawab kosong. Kalau di Jepang, itu jarang. Karena untuk satu hari, agar cukup, harus dipersiapkan, tapi di indonesia sering kosong, sudah habis, itu kalau dibilang bermasalah, sekali lagi harus memikirkan hal yang harus dipikirkan agar tidak merepotkan.’ (RY, 21 tahun)

Selain itu, menurut responden RY, jarak antara penjual dan pembeli sangat sempit, sehingga terkesan tidak menghormati pembeli, misalnya saja ketika responden RY ingin membeli sesuatu, ternyata sudah habis atau ketika responden YI membeli makanan ternyata ada ulatnya, penjualnya tidak merasa bersalah. Seharusnya, penjual harus memikirkan lebih jauh mengenai usahanya agar tidak merepotkan orang lain.

Kesulitan lain yang dialami oleh responden ketika makan di luar adalah tidak adanya uang kembalian. Ketika responden membayar dengan uang besar, dapat dipastikan tidak ada uang kecil untuk kembalian sehingga hal ini menyusahkan responden sebagai pembeli.

「小さなお金がないとき、困りました」(HW, 39才)
Chiisana okane ga nai toki, komarimashita. (HW, 39 sai)
 ‘Kalau tidak ada uang kecil itu susah.’ (HW, 39 tahun)

Namun di balik semua itu, ada hal yang dirasakan oleh para responden, yaitu kepercayaan. Penjual di Indonesia, terutama warung, mereka tidak mencatat pesanan pembeli. Apa yang pembeli ingin makan, langsung diberikan. Selesai makan, pembeli akan menyebutkan ke penjual apa saja yang telah dia makan atau minum. Penjual juga tidak terus menerus memperhatikan apa saja yang dimakan oleh pembeli. Jika pembeli adalah orang yang tidak jujur, maka dia akan berbohong dan akan menyebabkan kebangkrutan. Namun, karena semua pembeli berkata jujur meskipun tidak dilihat oleh penjual, responden merasa kagum akan kepercayaan penjual terhadap pembeli dan kejujuran pembeli akan apa saja yang dia makan atau minum.

「正直、わかりませんね。お店の人はその人がkerupuk食べてるか、見てないので、その人が一つ食べたのか、二つ食べたのか、お店の人はみてない。でも、インドネシア人はちゃんと正直kerupukを二つ食べましたって。正直に言ってるのはすごいなと思いました」(RY, 21才)

Shoujiki, wakaranai desune. Omise no hito wa sono hito ga kerupuk tabeteruka, mitenai node, sono hito ga hitotsu tabeta no ka, futatsu tabetanoka, omise no hito wa mitenai. Demo, Indoneshia jin ha chanto shoujiki kerupuk wo futatsu tabemashita tte. Shoujiki ni itteruno wa sugoi na to omoimashita. (RY, 21 sai)

‘Jujur saja, tidak tahu ya. Orang warung tidak melihat apakah orang itu makan kerupuk atau tidak. Orang itu makan satu atau dua, orang warungnya kan tidak melihat. Tapi, orang Indonesia akan dengan jujur bilang saya makan dua. Kalau dikata jujur, ini sangat hebat menurut saya.’ (RY, 21 tahun)

Selain itu, hal positif yang dirasakan oleh responden adalah tidak adanya jarak antara pengunjung yang satu dengan yang lain. Meskipun mereka tidak saling mengenal satu sama lain, mereka makan bersama-sama di meja yang sama. Hal ini dirasa menyenangkan oleh responden SI.

「あと、テーブルをみんな、日本だと、友達で座る。でも、インドネシアは知らない人がいても、一緒に座る。でも、楽しい。いいと思います」(SI, 28才)

Ato, tebu-ru wo minna, nihon dato, tomodachi de suwaru. Demo, Indoneshia wa shiranai hito ga itemo, isshoni suwaru. Demo, tanoshii. Ii to omoimasu. (SI, 28 sai)

‘Selain itu, di meja, orang-orang, kalau di Jepang, duduk dengan teman. Namun, kalau di Indonesia, meskipun ada orang asing, tetap duduk bersama. Tapi, itu menyenangkan. Menurut saya itu bagus.’ (SI, 28 tahun)

3 Kelompok Pelayanan Jasa.

Kelompok pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh umum, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dll.

Pada jenis kelompok pelayanan jasa, penulis mengelompokkan fasilitas kesehatan, bank, tempat wisata, dan akomodasi sebagai kelompok pelayanan jasa.

3.1 Fasilitas Kesehatan

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan, fasilitas kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perseorangan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat.

Berdasarkan dari kartu data yang ditulis oleh penulis, 6 dari 10 responden mengatakan pernah pergi ke Rumah Sakit maupun klinik, terdiri dari dua responden pria (ST dan YI) dan responden wanita (SM, RY, dan AT). Dua di antaranya rawat inap di Rumah Sakit.

「問題は特にないんですけど、日本の違うなと思ったが、*dokter spesial* はもう朝から開いてるんですね。インドネシアだと夕方からしか開いてない。*Dokter spesial* は午前中は大きい病院で働いて、で、夕方から自分の病院で働くというシステムと思うんですけど。日本は自分の病院を持ったら、自分の病院で働く。朝からずっと。一つも、自分の病院に二人、または三人先生がいた場合は、例えば、Aさんはその病院持っています。Aさんは月曜日、水曜日、金曜日は朝から昼まで見ますが、火曜日、木曜日は別の病院、大きい病院で働いているときもある。なので、火曜日と木曜日はほかの二人の先生、その病院を見てる」(RY, 21才)

Mondai wa toku ni naindesukedo, nihon no chigau na to omotta ga, dokter spesial wa mou asa kara aiterundesune. Indonesia da to yuugata kara shika aitenai. Dokter spesial wa gozenchuu naka wa ookina byouin de hataraitte, de, yuugata kara jibun no byouin de hataraku toiu shisutemu to omoundesukedo, nihon wa jibun no byouin wo mottara, jibun no byouin de hataraku. Asa kara zutto. Hitotsu mo, jibun no byouin ni futari, mata wa san nin sensei ga ita baai wa, tatoeba, A san wa sono byouin motteimasu. A san wa getsuyoubi, suiyoubi, kinyoubi wa asa kara hiru made mimasuga, kayoubi, mokuyoubi wa betsu no byouin, ookii byouin de hataraitteiru toki mo aru. Nanode, kayoubi to mokuyoubi wa hokano futari no sensei, sono byouin wo miteru. (RY, 21 sai)

‘Kalau masalah yang berarti tidak ada ya. Cuma perbedaan dengan Jepang yang saya rasakan adalah dokter spesial itu dari pagi selalu buka ya. Kalau di Indonesia, hanya buka kalau sore. Dokter spesial kalau pagi kerja di rumah sakit besar, kemudian, sorenya bekerja di rumah sakit miliknya, sistem seperti itu ada. Tapi kalau di Jepang, kalau punya rumah sakit sendiri akan seharian bekerja di rumah sakitnya. Terus dari pagi. Satu lagi, saat dimana di rumah sakit miliknya ada dua, tiga dokter yang bertugas, misalnya Tuan A memiliki rumah sakit ini. Tuan A akan bertugas dari pagi hingga siang hari pada hari Senin, Rabu, dan Jumat, namun pada hari Selasa dan hari Rabu akan bekerja di rumah sakit yang lain. Namun, pada hari Selasa dan hari Kamis, dua dokter yang lain yang akan bertugas.’ (RY, 21 tahun)

Dapat dilihat dari kutipan di atas bahwa sistem rumah sakit di Indonesia dengan di Jepang sangat berbeda. Di Indonesia, dokter spesial pada pagi hari akan bekerja di rumah sakit besar sedangkan pada sore harinya akan bekerja di klinik atau praktek di tempat

lain. Kalau di Jepang apabila seorang dokter memiliki rumah sakit sendiri, maka dia akan bekerja di rumah sakitnya sendiri dan walaupun dokter tersebut bekerja di rumah sakit besar lainnya, biasanya ada dokter pengganti sehingga ada dua hingga tiga dokter yang bertugas.

3.2 Money Changer

Menurut www.btn.co.id, *money changer* adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin menjual atau membeli mata uang asing tertentu, yang mempunyai catatan kurs pada Bank Indonesia.

Berdasarkan hasil analisis penulis, 9 dari 10 responden pernah menukarkan uang Yen ke dalam Rupiah melalui *money changer*. Sedangkan satu responden hanya menggunakan ATM untuk mendapatkan uang Rupiah.

Tidak ada masalah yang berarti dalam penukaran uang. Kurs pada hari tersebut sudah tercantum di layar kaca di dinding atau di papan, sehingga responden hanya melihat itu dan menukarkan sejumlah uang.

3.3 Transportasi

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha yang memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. (Fidel Miro, 2005) Dalam pengertian lain transportasi diartikan sebagai usaha pemindahan atau pergerakan dari suatu lokasi ke lokasi yang lainnya dengan menggunakan suatu alat tertentu. Dengan demikian maka transportasi memiliki dimensi seperti lokasi (asal dan tujuan), alat (teknologi) dan keperluan tertentu (Miro, 1997). Sistem transportasi selalu berhubungan dengan kedua dimensi tersebut, jika salah satu dari ketiga dimensi tersebut tidak ada maka bukanlah termasuk transportasi.

Berdasarkan dari hasil analisis, lima responden wanita menggunakan transportasi umum dalam kehidupan sehari-hari, sedangkan lima responden pria menggunakan kendaraan pribadi seperti motor atau mobil, baik yang dikendarakan sendiri maupun dikendarakan oleh orang Indonesia.

“Angkot? Hmm..Ada ya.. Jadi angkot itu ongkosnya kadang-kadang ga jelas ya.. Jadi kadang-kadang.. Saya bayar dua ribu lima ratus, saya bayar dua ribu lima ratus, tapi bapaknya protes. Itu kurang. Jadi satu adalah masalah ongkos. Tapi yang saya pernah itu.. Cuma itu ya.. Iya itu memang berguna, karena murah. Itu menarik ya. Berguna atau nggak ya. Kalau dibandingkan sama Jepang, itu harus pikir. Harus tahu jalan angkot.” (YI, 25 tahun)

Pengalaman yang pernah dirasakan oleh responden YI adalah tidak adanya kejelasan akan biaya yang harus dibayarkan oleh pengguna angkot, sehingga membuatnya bingung. Selain itu, angkot tidak dilengkapi oleh peta rute perjalanan, sehingga para penggunanya diharuskan hapal rute-rute yang dilewati oleh angkot yang dinaikinya.

「えっと、日本では扉が全部閉まってる、でもインドネシアは全部開いてるので、最初びっくりしました」 (SI, 28 才)
Etto, nihon dewa tobira ga zenbu shimatteru, demo Indonesia wa zenbu aiterunode, saisho wa bikkuri shimashita. (SI, 28 sai)
 ‘Ngg.. Kalau di Jepang, pintunya semua tertutup. Tapi kalau di Indonesia, semuanya terbuka. Pertama kali, saya terkejut.’ (SI, 28 tahun)

Selain itu, perbedaan antara Indonesia dan Jepang adalah pintu kendaraan transportasi di Jepang semuanya tertutup, sedangkan di Indonesia terbuka. Hal ini membuat responden SI terkejut melihat perbedaan itu.

“Trans Jogja itu kadang tidak jelas datangnya jam berapa. Beda kalau di Jepang tepat waktu, tapi kalau di Indonesia, tidak tahu. Kami pernah menunggu lama ternyata tidak datang atau penuh, sehingga harus menunggu lagi.” (SM, 22 tahun)

Selain itu, transportasi di Indonesia dirasa masih kurang dalam segi ketepatan waktu serta banyaknya armada. Itu dapat dilihat dari kutipan di atas. Waktu menunggu yang lama dapat diindikasikan dengan armada yang kurang.

Namun, hal positif yang dirasakan oleh responden adalah ongkos transportasi Indonesia yang murah.

「Trans Jogja は安いね。Tiga ribu rupiah, bisa kemana saja」(SM, 22 才)
Trans Jogja wa yasui ne. Tiga rupiah bisa kemana saja. (SM, 22 sai)
 ‘Trans Jogja itu murah ya. Tiga ribu rupiah, bisa kemana saja.’ (SM, 22 tahun)

3.4 Tempat Wisata

Di sela-sela masa tinggalnya di Indonesia, para responden menyempatkan diri untuk mengunjungi tempat wisata di Indonesia.

Dari hasil analisis penulis, kesepuluh responden pernah mengunjungi tempat wisata di Indonesia.

「あ～でも、いいと思いますよ。えっと、外国の人のお金の価値と、現地のお金価値はすごく下がるって、同じだと、現地の人は何もできない。外国の、お金がある人は払えば、いいと思いますよ」
 (SI, 26 才)

Aa, demo, ii to omoimasu yo. Etto, gaikoku no hito no okane no kachi to genchi no hito no okane kachi wa sugoku sagaru tte, Onaji dato, genchi no hito wa nani mo dekinai. Gaikoku no , okane ga aru hito wa haraeba, ii to omoimasuyo. (SI, 26 sai)

‘Ahh.. tetapi, itu menurut saya bagus kok. Hmm, nilai uang orang lokal dengan nilai uang orang asing sangat jatuh. Kalau disamakan, orang lokal tidak akan bisa melakukan apa-apa. Orang asing, orang yang punya uang kalau membayar itu bagus menurut saya.’ (SI, 26 tahun)

Dilihat dari kutipan di atas, dapat diketahui bahwa ongkos masuk ke tempat wisata antara orang asing dengan orang lokal sangat berbeda. Meskipun bagi responden lain itu merupakan hal yang tidak adil, namun bagi responden TK dan SI itu merupakan hal yang adil, karena nilai mata uang lokal dengan mata uang asing sangat berbeda. Sehingga kalau disamakan, orang lokal tidak akan bisa apa-apa.

Namun, apabila uang yang dibayarkan oleh orang asing sangat berbeda, misalnya tiga kali lipat dengan orang lokal, itu malah terkesan tidak baik dan hanya menginginkan uang. Hal itu dapat dilihat dari kutipan berikut.

「んん。。まー援助としてはしょうがないとおもうけど、でも、いいことではないよね。で、インドネシア人はめっちゃ安く入

れるのに、その 3 倍ぐらいお金取られるじゃん？それはまー、外国人とったら、よくないや」(TK, 20 才)

Ngg.. *Maa, enjo toshite wa shouganai to omoukedo, demo, ii koto dew nai yone. De, Indonesia jin wa meccha yasuku irerunoni, sono san bai gurai okane torareru jan? Sore wa maa, gaikoku jin tottara, youkinai ya!* (TK, 20 sai)

‘Ngg.. ya.. kalau untuk *support*, ya mau bagaimana lagi, tapi itu bukan hal yang bagus kan? Misal, orang Indonesia bisa masuk dengan sangat murah, akan tetapi orang asing dikenakan biaya tiga kali lipat kan? Itu ya, bagi orang asing ga bagus kan!’ (TK, 20 tahun)

3.5 Tempat Penginapan

Pada sub bab ini, tempat penginapan yang dimaksudkan bisa hotel maupun *guest house*.

Pada sesi ini, hanya satu responden, yaitu responden SI yang belum pernah menginap di tempat penginapan, seperti hotel, losmen, *guest house*, dll.

Sistem *booking* pada tempat penginapan yang rata-rata sudah dilengkapi dengan *website* maupun *online booking*, memudahkan para responden dalam memesan kamar. Mereka hanya perlu memesan secara *online* dan membayarkannya ketika tiba di hotel. Namun, ada dua reponden yang merasa kaget dengan fasilitas di penginapan yang mereka inapi.

“Biasanya bagus, yang jelek yang di Solo. Kamar mandinya ada kecoak ya. Kamar mandinya kotor banget. Tapi memang tergantung tempat ya. Kalau hotel yang bagus, ga ada hal yang di luar ekspektasi.” (YI, 25 tahun)

「まーホテルなんだけど、停電だった！びっくりした！日本だったら、ありえない」(RY, 22 才)

Maa, hoteru nandakedo, teiden datta! Bikkuri shita! Nihon dattara, arienai. (RY, 22 sai)

‘Yaa.. meskipun hotel tapi matu lampu! Aku kaget! Kalau di Jepang, itu tidak mungkin.’ (RY, 22 tahun)

Dapat dilihat dari kutipan di atas, tempat bagus bukan berarti memiliki pelayanan yang bagus, meskipun ada pepatah, *ada rupa, ada harga*, karena di hotel yang cenderung bagus malah terjadi mati lampu.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa gegar budaya yang dialami oleh para responden selama proses adaptasi budaya ditanggapi dengan dua tanggapan, tidak hanya tanggapan negatif, namun juga positif. Dilihat dari tanggapan yang berupa keluhan atau komplain mengenai pelayanan publik di Indonesia serta mulai membandingkan dengan apa yang terjadi di Jepang, dapat disimpulkan bahwa gegar budaya yang dialami selama proses adaptasi budaya baru memasuki pada tahap kedua dalam kurva “W”, yaitu tahap pertengahan dimana ada empat tahap pada kurva “W”, yaitu tahap *honeymoon*, tahap pertengahan, tahap penerimaan, dan tahap *culture shock* terbalik.