

Respon Ekspatriat Jepang Terhadap Pelayanan Publik di Indonesia: Studi Kasus pada Ekspatriat Jepang

KARTIKA PUSPITA SARI

Program Studi Sastra Jepang - S1, Fakultas Ilmu Budaya,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 312200900236@mhs.dinus.ac.id

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.

Japanese Expatriates' Response Against Public Services in Indonesia: A Case Study on Japanese Expatriates

KARTIKA PUSPITA SARI

*Program Studi Sastra Jepang - S1, Fakultas Ilmu Budaya,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 312200900236@mhs.dinus.ac.id

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.

Keyword : culture shock, culture adaptation, Japanese, public service.