

## **ROLEPLAY WAWANCARA PERHOTELAN** (manabumantappu)

面接官①：まずは自己紹介をお願いします。

**Mensetsukan:** Mazu wa jikoshoukai o onegaishimasu.  
(Silakan perkenalkan diri Anda.)

**Jawaban Anda:**

日本語：

はじめまして、アンディと申します。サービスの仕事に興味があり、お客様に喜んでいただける対応を目指しています。どうぞよろしくお願ひいたします。

**Romaji:**

Hajimemashite, Andi to moushimasu. Saabisu no shigoto ni kyouumi ga ari, okyakusama ni yorokonde itadakeru taiou o mezashiteimasu. Douzo yoroshiku onegaishimasu.

**Arti:**

Perkenalkan, saya Andi. Saya tertarik pada pekerjaan pelayanan dan ingin memberikan pelayanan yang membuat tamu merasa puas. Mohon bimbingannya.

面接官②：ホテルで働きたい理由は何ですか？

**Mensetsukan:** Hoteru de hatarakitai riyuu wa nan desu ka?  
(Mengapa ingin bekerja di hotel?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

人と関わることが好きで、丁寧な接客を学び、成長したいと思ったからです。また、日本のおもてなし文化にも興味があります。

**Romaji:**

Hito to kakawaru koto ga suki de, teinei na sekkaku o manabi, seichou shitai to omotta kara desu. Mata, Nihon no omotenashi bunka ni mo kyouumi ga arimasu.

**Arti:**

Saya suka berinteraksi dengan orang dan ingin belajar pelayanan yang sopan serta berkembang di bidang ini. Saya juga tertarik dengan budaya omotenashi Jepang.

**面接官③：希望するポジションは何ですか？**

**Mensetsukan:** Kibou suru pojishon wa nan desu ka?  
(*Anda ingin posisi apa?*)

**Jawaban Anda (contoh: housekeeping):**

日本語：

ハウスキーピングを希望します。細かいところまで丁寧に作業するのが得意だからです。

**Romaji:**

Hausukiipingu o kibou shimasu. Komakai tokoro made teinei ni sagyou suru no ga tokui dakara desu.

**Arti:**

Saya ingin posisi housekeeping karena saya teliti dan terbiasa bekerja dengan sangat rapi.

(*Jika ingin posisi front desk / kitchen / F&B → saya bisa buatkan jawabannya.*)

**面接官④：あなたの長所と短所を教えてください。**

**Mensetsukan:** Anata no chousho to tansho o oshiete kudasai.  
(*Sebutkan kelebihan dan kekurangan Anda.*)

**Jawaban Anda:**

日本語（長所）：

長所は、責任感が強く、丁寧で正確な作業ができるところです。

**Romaji:**

Chousho wa, sekininkan ga tsuyoku, teinei de seikaku na sagyou ga dekiru tokoro desu.

**Arti:**

Kelebihan saya adalah memiliki tanggung jawab tinggi serta dapat bekerja dengan teliti dan rapi.

日本語（短所）：

短所は、最初は緊張しやすいことですが、慣れれば落ち着いて行動できます。

**Romaji:**

Tansho wa, saisho wa kinchou shiyasui koto desu ga, narereba ochitsuite koudou dekimasu.

**Arti:**

Kekurangan saya adalah mudah gugup di awal, tapi setelah terbiasa saya bisa bekerja dengan tenang.

面接官⑤：外国のお客様に対応する自信はありますか？

**Mensetsukan:** Gaikoku no okyakusama ni taiou suru jishin wa arimasu ka?  
(Apakah Anda percaya diri melayani tamu asing?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

はい、笑顔と丁寧な言葉づかいを心がけて対応できます。必要であれば英語や日本語も学び続けます。

**Romaji:**

Hai, egao to teinei na kotobazukai o kokorogakete taiou dekimasu. Hitsuyou de areba eigo ya Nihongo mo manabi tsudzukemasu.

**Arti:**

Ya, saya bisa melayani dengan ramah dan bahasa yang sopan. Jika perlu, saya akan terus belajar bahasa Inggris dan Jepang.

面接官⑥：お客様が怒っているとき、どう対応しますか？

**Mensetsukan:** Okyakusama ga okotteiru toki, dou taiou shimasu ka?  
(Jika tamu marah, apa yang Anda lakukan?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

落ち着いて話を聞き、まず丁寧に謝ります。その後、上司に報告し、適切な対応を行います。

**Romaji:**

Ochitsuite hanashi o kiki, mazu teinei ni ayamarimasu. Sono ato, joushi ni houkoku shi, tekisetsu na taiou o okonaimasu.

**Arti:**

Saya tetap tenang, mendengarkan keluhannya, dan meminta maaf dengan sopan. Setelah itu melapor ke atasan untuk penanganan lebih lanjut.

面接官⑦：掃除やベッドメイクの経験はありますか？

**Mensetsukan:** Souji ya beddo meiku no keiken wa arimasu ka?  
(Punya pengalaman bersih-bersih / bed making?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

はい、丁寧に早く仕上げることができます。

**Romaji:**

Hai, teinei ni hayaku shiageru koto ga dekimasu.

**Arti:**

Ya, saya bisa menyelesaikan tugas dengan cepat dan rapi.

**面接官⑧：シフト勤務や残業はできますか？**

**Mensetsukan:** Shifuto kinmu ya zangyou wa dekimasu ka?

(Siap shift dan lembur?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

はい、必要であれば問題ありません。

**Romaji:**

Hai, hitsuyou de areba mondai arimasen.

**Arti:**

Ya, saya siap jika diperlukan.

**面接官⑨：日本で生活する上で気をつけたいことはありますか？**

**Mensetsukan:** Nihon de seikatsu suru ue de ki o tsuketai koto wa arimasu ka?

(Apa yang ingin Anda jaga selama hidup di Jepang?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

時間を守り、静かに生活し、周りに迷惑をかけないようにしたいです。

**Romaji:**

Jikan o mamori, shizuka ni seikatsu shi, mawari ni meiwaku o kakenai you ni shitai desu.

**Arti:**

Saya ingin disiplin waktu, menjaga ketenangan, dan tidak mengganggu lingkungan.

面接官⑩：最後に意気込みをお願いします。

**Mensetsukan:** Saigo ni ikigomi o onegaishimasu.  
(Sampaikan tekad Anda.)

**Jawaban Penutup Terbaik:**

日本語：

採用していただけましたら、丁寧な接客と清掃でお客様に安心していただけるよう全力で頑張ります。日本でたくさんのこと学び、御社に貢献したいと思います。

**Romaji:**

Saiyou shite itadakemashitara, teinei na sekkaku to seisou de okyakusama ni anshin shite itadakeru you zenryoku de ganbarimasu. Nihon de takusan no koto o manabi, onsha ni kouken shitai to omoimasu.

**Arti:**

Jika diterima, saya akan memberikan pelayanan dan kebersihan terbaik agar tamu merasa nyaman. Saya ingin belajar banyak di Jepang dan berkontribusi untuk perusahaan.

#### ROLEPLAY WAWANCARA PERHOTELAN – FRONT DESK VERSION

面接官①：まずは自己紹介をお願いします。

**Mensetsukan:** Mazu wa jikoshoukai o onegaishimasu.  
(Silakan perkenalkan diri.)

**Jawaban Anda:**

日本語：

はじめまして、アンディと申します。人と接することが好きで、ホテルのフロント業務に強い興味があります。丁寧な対応と笑顔を大切にしています。よろしくお願いいたします。

**Romaji:**

Hajimemashite, Andi to moushimasu. Hito to sessuru koto ga suki de, hoteru no furonto gyoumu ni tsuyoi kyoumi ga arimasu. Teinei na taiou to egao o taisetsu ni shiteimasu. Yoroshiku onegaishimasu.

**Arti:**

Perkenalkan, saya Andi. Saya suka berinteraksi dengan orang dan sangat tertarik bekerja sebagai front desk hotel. Saya selalu menjaga sikap ramah dan sopan. Mohon bimbingannya.

面接官②：なぜフロントの仕事を希望するのですか？

**Mensetsukan:** Naze furonto no shigoto o kibou suru no desu ka?  
(Mengapa Anda ingin bekerja sebagai front desk?)

**Jawaban Anda:**

日本語 :

お客様と直接関わる仕事にやりがいを感じ、丁寧な接客で安心していただけるサービスを提供したいと思ったからです。

**Romaji:**

Okyakusama to chokusetsu kakawaru shigoto ni yarigai o kanji, teinei na sekkaku de anshin shite itadakeru saabisu o teikyou shitai to omotta kara desu.

**Arti:**

Saya merasa pekerjaan yang berhubungan langsung dengan tamu sangat memuaskan, dan saya ingin memberikan pelayanan sopan agar tamu merasa nyaman.

**面接官③：フロント業務で大切なと思うことは何ですか？**

**Mensetsukan:** Furonto gyoumu de taisetsu da to omou koto wa nan desu ka?  
(Menurut Anda, apa yang penting dalam pekerjaan front desk?)

**Jawaban Anda:**

日本語 :

正確さ、丁寧な説明、迅速な対応、そしてお客様の気持ちに寄り添うことだと思います。

**Romaji:**

Seikaku-sa, teinei na setsumei, jinsoku na taiou, soshite okyakusama no kimochi ni yorisou koto da to omoimasu.

**Arti:**

Ketelitian, penjelasan yang jelas, respon cepat, dan empati terhadap tamu.

**面接官④：予約ミスがあった場合、どうしますか？**

**Mensetsukan:** Yoyaku misu ga atta baai, dou shimasu ka?  
(Jika terjadi kesalahan reservasi, apa yang Anda lakukan?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

まず丁寧に謝り、状況を確認して、お客様にとって最善の対応（空き部屋の確認・代替案など）を提案します。

**Romaji:**

Mazu teinei ni ayamari, joukyou o kakunin shite, okyakusama ni totte saizen no taiou (akiheya no kakunin, daitai-an nado) o teian shimasu.

**Arti:**

Saya akan meminta maaf dengan sopan, mengecek situasinya, lalu memberikan solusi terbaik seperti mengecek kamar kosong atau alternatif lainnya.

面接官⑤：外国のお客様への対応は可能ですか？

**Mensetsukan:** Gaikoku no okyakusama e no taiou wa kanou desu ka?  
(Bisakah melayani tamu asing?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

はい、笑顔とシンプルな英語、そしてゆっくりした日本語で対応できます。分からぬ場合はすぐに確認します。

**Romaji:**

Hai, egao to shinpu na eigo, soshite yukkuri shita Nihongo de taiou dekimasu. Wakaranai baai wa sugu kakunin shimasu.

**Arti:**

Ya, saya dapat melayani dengan senyum, bahasa Inggris sederhana, atau bahasa Jepang perlahan. Jika ada yang tidak saya pahami, saya akan memastikan terlebih dahulu.

面接官⑥：クレーム対応の経験はありますか？

**Mensetsukan:** Kureemu taiou no keiken wa arimasu ka?  
(Punya pengalaman menangani komplain?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

はい、まずお客様の話を最後まで聞き、気持ちに寄り添いながら対応するよう心がけています。

**Romaji:**

Hai, mazu okyakusama no hanashi o saigo made kiki, kimochi ni yorisoi nagara taiou suru you kokorogaketeimasu.

**Arti:**

Ya, saya mendengarkan tamu sampai selesai, memahami perasaannya, dan menangani dengan sopan.

面接官⑦：チェックインの際に気をつけることは何ですか？

**Mensetsukan:** Chekku in no sai ni ki o tsukeru koto wa nan desu ka?  
(Apa yang harus diperhatikan saat check-in tamu?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

予約内容の確認、料金の説明、部屋番号や設備の案内を正確に行うことです。

**Romaji:**

Yoyaku naiyou no kakunin, ryoukin no setsumei, heya bangou ya setsubi no annai o seikaku ni okonau koto desu.

**Arti:**

Memastikan data reservasi benar, menjelaskan biaya, dan memberi informasi kamar serta fasilitas dengan jelas.

面接官⑧：忙しいときの優先順位はどう考えますか？

**Mensetsukan:** Isogashii toki no yuusenjun'i wa dou kangaemasu ka?  
(Saat hotel sibuk, bagaimana Anda menentukan prioritas?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

緊急度とお客様の状況を考え、正確さを失わずに素早く対応します。

**Romaji:**

Kinkyuu-do to okyakusama no joukyou o kangaе, seikaku-sa o ushinawazu ni subayaku taiou shimasu.

**Arti:**

Saya melihat tingkat urgensi dan kondisi tamu, lalu menangani dengan cepat tanpa mengurangi ketelitian.

面接官⑨：日本で働く上で気をつけたいことは？

**Mensetsukan:** Nihon de hataraku ue de ki o tsuketai koto wa?

(Apa yang ingin Anda jaga saat bekerja di Jepang?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

時間を守り、丁寧な言葉づかいを意識し、周りに迷惑をかけないように行動します。

**Romaji:**

Jikan o mamori, teinei na kotobazukai o ishiki shi, mawari ni meiwaku o kakenai you ni koudou shimasu.

**Arti:**

Disiplin waktu, menjaga tutur kata, dan tidak merepotkan lingkungan sekitar.

面接官⑩：最後に意気込みをお願いします。

**Mensetsukan:** Saigo ni ikigomi o onegaishimasu.

(Sampaikan tekad Anda.)

**Jawaban Penutup Terbaik:**

日本語：

採用していただけましたら、お客様に安心していただけるフロントサービスを提供できるよう、笑顔と丁寧な対応を心がけて全力で頑張ります。よろしくお願ひいたします。

**Romaji:**

Saiyou shite itadakemashitara, okyakusama ni anshin shite itadakeru furonto saabisu o teikyou dekire you, egao to teinei na taiou o kokorogakete zenryoku de ganbarimasu. Yoroshiku onegaishimasu.

**Arti:**

Jika diterima, saya akan memberikan pelayanan front desk yang membuat tamu merasa nyaman,

dengan senyum dan sikap sopan. Saya akan bekerja keras dan menjaga profesionalitas. Mohon dukungannya.

スピードと正確さを意識して作業しています。

**Romaji:**

Hai, kihonteki na beddo meiku wa dekimasu. Supiido to seikaku-sa o ishiki shite sagyou shiteimasu.

**Arti:**

Ya, saya bisa melakukan bed making dasar dengan cepat dan rapi.

---

面接官④：掃除で一番大切なと思うことは何ですか？

**Mensetsukan:** Souji de ichiban taisetsu da to omou koto wa nan desu ka?

(Apa hal terpenting dalam kebersihan kamar hotel?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

衛生、細かいチェック、そしてお客様の立場に立って考えることだと思います。

**Romaji:**

Eisei, komakai chekku, soshite okyakusama no tachiba ni tatte kangaeru koto da to omoimasu.

**Arti:**

Kebersihan, pengecekan detail, dan berpikir dari sudut pandang tamu.

面接官⑤：スピードと丁寧さ、どちらを優先しますか？

**Mensetsukan:** Supiido to teineisa, dochira o yuusen shimasu ka?

(Mana yang Anda prioritaskan: kecepatan atau ketelitian?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

両方大切ですが、まずは丁寧に正確に仕上げることを優先します。その上でスピードも上げられるよう努力します。

**Romaji:**

Ryouhou taisetsu desu ga, mazu wa teinei ni seikaku ni shiageru koto o yuusen shimasu. Sono ue de supiido mo agerareru you doryoku shimasu.

**Arti:**

Keduanya penting, tapi saya prioritaskan hasil yang bersih dan rapi terlebih dahulu. Setelah itu baru meningkatkan kecepatan.

**面接官⑥：お客様の私物を間違って触ってしまったらどうしますか？**

**Mensetsukan:** Okyakusama no shibutsu o machigatte sawatte shimattara dou shimasu ka?

(*Jika tidak sengaja menyentuh barang pribadi tamu, apa yang Anda lakukan?*)

**Jawaban Anda:**

**日本語：**

すぐに元の場所に戻し、トラブルがある場合は上司に報告します。

**Romaji:**

Sugu ni moto no basho ni modoshi, toraburu ga aru baai wa joushi ni houkoku shimasu.

**Arti:**

Saya segera mengembalikan ke tempat semula dan melapor ke atasan jika ada masalah.

**面接官⑦：部屋に忘れ物があったらどうしますか？**

**Mensetsukan:** Heya ni wasuremono ga attara dou shimasu ka?

(*Jika menemukan barang tertinggal, apa yang Anda lakukan?*)

**Jawaban Anda:**

**日本語：**

すぐにフロントに報告し、決められた手順で保管します。

**Romaji:**

Sugu ni furonto ni houkoku shi, kimerareta tejun de hokan shimasu.

**Arti:**

Saya langsung melapor ke front desk dan menyimpannya sesuai prosedur hotel.

**面接官⑧**：時間に追われる状況でも落ち着いて作業できますか？

**Mensetsukan:** Jikan ni owareru joukyou demo ochitsuite sagyou dekimasu ka?  
(Bisa tetap tenang meskipun dikejar waktu?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

はい、優先順位を考えて落ち着いて作業できます。

**Romaji:**

Hai, yuusenjun'i o kangaete ochitsuite sagyou dekimasu.

**Arti:**

Ya, saya bisa bekerja tenang sambil menentukan prioritas kerja.

**面接官⑨**：チームワークは得意ですか？

**Mensetsukan:** Chiimuwaaku wa tokui desu ka?  
(Apakah Anda bisa bekerja tim?)

**Jawaban Anda:**

日本語：

はい、報告・連絡・相談を大切にしながら協力して働けます。

**Romaji:**

Hai, houkoku, renraku, soudan o taisetsu ni shinagara kyouryoku shite hatarakemasu.

**Arti:**

Ya, saya menjaga komunikasi dan bekerja sama dengan baik dalam tim.

**面接官⑩**：最後に意気込みをお願いします。

**Mensetsukan:** Saigo ni ikigomi o onegaishimasu.  
(Tolong sampaikan tekad Anda.)

**Jawaban Penutup Terbaik:**

**日本語 :**

採用していただけましたら、清潔で快適な部屋を提供できるよう、丁寧さとスピードの両方を意識して全力で頑張ります。どうぞよろしくお願ひいたします。

**Romaji:**

Saiyou shite itadakemashitara, seiketsu de kaiteki na heya o teikyou dekire you, teinei-sa to supiido no ryoushou o ishiki shite zenryoku de ganbarimasu. Douzo yoroshiku onegaishimasu.

**Arti:**

Jika diterima, saya akan menjaga kerapian dan kebersihan kamar sebaik mungkin, dengan mengutamakan ketelitian dan kecepatan. Saya akan bekerja keras. Mohon dukungannya.