



Hambatan dalam Penerapan Budaya *Omotenashi* oleh Mahasiswa Internship

Luh Diah Masniari^{1*}, Betty Debora Aritonang²

¹⁻²Program Studi Sastra Jepang, Fakultas BahasaAsing, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Indonesia

*Penulis Korespondensi: diahmasniari@gmail.com

Abstract. This study aims to analyze the various challenges faced by internship students in implementing the culture of *omotenashi* within the environment of Japanese *ryokan* (traditional inns). The concept of *omotenashi*, which emphasizes selfless hospitality and meticulous attention to detail, serves as the cornerstone of service standards in Japan's traditional hospitality industry. The research employed a qualitative methodology, utilizing in-depth interviews and direct observations as primary data collection techniques to examine the students' day-to-day experiences during their internship programs. The findings indicate that internship students encountered several significant obstacles that hindered their operational effectiveness. The primary challenges identified include a limited vocabulary range, substantial difficulty in comprehending fast-paced speech and nuances from native speakers, and a fundamental lack of understanding regarding cultural expressions deeply embedded in guest interactions. These linguistic and cultural barriers restricted the students' overall ability to deliver hospitality services that fully satisfy the rigorous standards of authentic *omotenashi*. Consequently, this study emphasizes the crucial importance of developing robust linguistic and cultural competence for students participating in internship programs in Japan. Comprehensive pre-departure training and continuous immersion in both practical language skills and cultural etiquette are essential. Enhancing these competencies will enable interns to overcome communication barriers, adapt seamlessly to traditional work environments, and effectively bridge the gap between academic preparation and professional expectations in Japanese hospitality.

Keywords: Barriers; Culture; Internship; *Omotenashi*; *Ryokan*.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai tantangan yang dihadapi oleh mahasiswa magang dalam menerapkan budaya *omotenashi* di lingkungan *ryokan* (penginapan tradisional Jepang). Budaya *omotenashi*, yang menekankan pada keramahan penuh ketulusan dan perhatian mendalam terhadap detail, merupakan standar pelayanan utama dalam industri perhotelan tradisional di Jepang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap para mahasiswa magang selama menjalankan tugas pelayanan mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa magang menghadapi sejumlah hambatan signifikan dalam menjalankan peran mereka secara optimal. Kendala utama yang ditemukan meliputi keterbatasan penguasaan kosakata bahasa Jepang, kesulitan dalam memahami pengucapan dan artikulasi penutur asli (*native speakers*), serta kurangnya pemahaman mendalam terhadap ungkapan-ungkapan budaya yang melekat erat dalam interaksi dengan para tamu. Hambatan-hambatan kebahasaan dan budaya ini secara langsung membatasi kemampuan mahasiswa untuk memberikan pelayanan yang sepenuhnya memenuhi standar tinggi dari *omotenashi*. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menegaskan pentingnya penguasaan kompetensi kebahasaan dan pemahaman budaya secara komprehensif bagi para mahasiswa sebelum dan selama mengikuti program magang di Jepang. Penyiapan bekal linguistik dan sensitivitas budaya yang lebih matang sangat diperlukan agar peserta magang dapat mengatasi hambatan komunikasi, beradaptasi dengan lingkungan kerja profesional, serta menyajikan standar pelayanan tradisional Jepang secara otentik.

Kata Kunci: Budaya; Hambatan; Internship; *Omotenashi*; *Ryokan*.

1. LATAR BELAKANG

Jepang merupakan negara yang dikenal dengan budaya yang memiliki standar tinggi dalam hal etos kerja. Menurut Tam (2020) Budaya kerja di Jepang itu meliputi 1) *Long working hours*, 2) *Drinking after work*, 3) *Seniority Sistem*, 4) *Group harmony*, 5) *Open-plan Workspace*. Dari kelima hal tersebut, akan mengejutkan apabila budaya-budaya kerja tersebut diterapkan oleh pendatang dari mancanegara dan belum mempersiapkannya secara matang. kedisiplinan masyarakat Jepang tersebut menjadikan pelayanan yang diberikan kepada tamu

menjadi optimal. Salah satu ciri khas pelayanan, khususnya di bidang pariwisata dan perhotelan yang populer di masyarakat global dewasa ini adalah *omotenashi*. *Omotenashi* mulai dikenal luas setelah disampaikan oleh Christel Takigawa, seorang jurnalis dari TV Kyodo, dalam pidatonya yang menekankan pentingnya budaya keramahtamahan khas Jepang sebagai nilai yang layak dipertimbangkan dalam pencalonan Tokyo sebagai tuan rumah Olimpiade 2020. Melalui kampanye diplomatiknya, Takigawa berhasil meyakinkan dunia, sehingga Tokyo terpilih menjadi tuan rumah ajang olahraga internasional tersebut, meskipun penyelenggaraannya akhirnya ditunda akibat pandemi COVID-10 (Wulandari, 2019). Dalam pidato tersebut kata *omotenashi* dieja dalam suku kata dan gestur tangan untuk penekanan yang membuat pidato tersebut sangat mengesankan. Setelah diselenggarakannya pidato tersebut, *omotenashi* menjadi banyak dikenal di kancah global. Menurut kamus bahasa Jepang (Daijirin, Sanseido), *omotenashi* didefinisikan sebagai “Sambutan hangat, sambutan, dan layanan kepada tamu”. Penambahan “o” pada suku kata pertama dari “*motenashi*” merupakan cara sopan untuk mengatakan *omotenashi*.

Penerapan *omotenashi* dalam dunia pariwisata Jepang salah satunya diterapkan pada jasa layanan penginapan bergaya tradisional Jepang, yaitu disebut 旅館 *ryokan*. Menurut Wijayanti & Saifudin (2021), *Ryokan* banyak dijumpai di daerah yang tidak jauh dari bangunan bersejarah dan juga penginapan yang menyediakan *onsen* atau pemandian air panas sebagai salah satu fasilitas yang menjadi ciri khas dari *ryokan* ini. Berbeda dengan hotel, *ryokan* terdiri dari kamar-kamar *washitsu* yaitu, kamar ala tradisional Jepang. Di dalam *washitsu* terdapat tikar Jepang atau disebut *tatami* (畳), matras tempat tidur atau disebut *futon* (布団), dan pakaian khas Jepang atau disebut *yukata* (浴衣), serta jamuan paket hidangan khas tradisional Jepang atau disebut *Kaiseki ryoori* (かいせき料理). *Kaiseki ryoori* dewasa ini banyak diminati oleh wisatawan karena menjadi kesempatan berharga untuk menambah pengalaman citarasa masakan Jepang tradisional yang tidak bisa dirasakan di fasilitas lainnya. Melalui pengalaman menginap di *ryokan*, para pengunjung atau wisatawan, khususnya wisatawan mancanegara dapat merasakan layanan keramahtamahan versi orang Jepang yang unik yang tidak bisa ditemukan di negara lain, baik dari segi suasana bangunan, lingkungan, orang-orang, makanan dan lainnya.

Seiring dengan berkurangnya penduduk Jepang hampir di berbagai sektor industri, pemerintah Jepang membuka kesempatan yang luas untuk tenaga asing dapat bekerja di Jepang, salah satunya di sektor pariwisata, khususnya di sektor penginapan *ryokan*. Selain

tenaga kerja penuh waktu, pemerintah Jepang juga membuka peluang buat mahasiswa asing untuk bekerja melalui program *internship* ditujukan kepada mahasiswa perguruan tinggi yang sesuai dengan bidang ilmunya. Oleh karenanya, tidak sedikit institusi perguruan tinggi Indonesia memanfaatkan kesempatan ini sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas sumber daya lulusannya dengan mengirimkan mahasiswa didiknya untuk mengikuti program *internship* di berbagai *ryokan* yang ada di Jepang.

Ryokan yang menerima mahasiswa *internship* adalah *ryokan* yang berlokasi di kawasan Shirogane Onsen, Biei, Kamikawa, Hokkaido. *Ryokan* tersebut bernama Mori no Shizuku RIN dan Ao no Biyuyu. Kedua *ryokan* ini berdiri menghadap ke arah pegunungan, sehingga saat musim dingin, wisatawan banyak berkunjung untuk menginap sembari menikmati pemandangan pegunungan bersalju atau *daisetsuzan* (大雪山) dengan langit biru dan pantulan salju yang indah di tengah hutan, yang menambahkan kesan panorama yang alami. *Ryokan* ini juga terkenal karena menjadi titik yang dilalui jalur ski, sehingga banyak wisatawan yang bermalam, dan melanjutkan perjalanan wisatanya di keesokan harinya. Selain itu hotel ini menyediakan fasilitas seperti sauna, pemandian dalam atau *uchiburo* (内風呂) dan luar ruangan atau *rotemburo* (露天風呂) dengan panorama hutan yang diselimuti salju di musim dingin, makanan khas lokal, dan suasana hotel yang natural, tenang, dan kehangatan yang ditawarkan di dalamnya menjadi nilai tambah besar untuk kedua *ryokan* ini

Namun dalam melaksanakan *internship*, mahasiswa asing yang mengikuti *internship* seringkali menghadapi berbagai hambatan atau permasalahan yang pada umumnya dikarenakan adanya perbedaan bahasa, budaya, kemampuan beradaptasi, dan cara berpikir mahasiswa asing dengan orang Jepang. Menurut Andriyani & Meidariani (2020), dalam artikelnya yang memiliki judul “Pembelajaran Omotenashi Bagi Pramuwisata Travel Standard Jepang” menyatakan bahwa hambatan-hambatan dalam menerapkan keramahan budaya Jepang atau *omotenashi* dapat berupa kurangnya pemahaman tentang perbedaan budaya Jepang saat melayani wisatawan Jepang, keterbatasan penggunaan bahasa Jepang dalam berkomunikasi dengan wisatawan Jepang, dan etika dalam berkomunikasi. Dalam hal ini, perbedaan bahasa merupakan hambatan yang paling sering dialami oleh mahasiswa yang sedang mengikuti *internship* di Jepang, baik itu dalam melayani wisatawan maupun menanggapi intruksi dari rekan kerja yang merupakan penutur asli dari bahasa Jepang. Maka dari itu mahasiswa *internship* harus menghadapi beberapa proses penyesuaian dalam berkomunikasi dengan bahasa Jepang agar hambatan-hambatan tersebut dapat teratasi dengan

baik dan mampu menyajikan pelayanan prima sehingga menciptakan rasa puas dan senang pada tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan melewati proses-proses penyesuaian dari masalah tersebut maka akan terbangun kemampuan berinteraksi yang efektif berbahasa Jepang dengan pelanggan maupun rekan kerja, serta perubahan yang dapat dirasakan oleh mahasiswa internship berupa kemampuan bahasa, kebiasaan pada diri individu, dan kemampuan dalam bekerja ataupun mengenal etos kerja di Jepang (Riyanto, 2021). Kajian terhadap fenomena ini menarik untuk dilakukan karena dapat menampilkan gambaran faktual mengenai tantangan lintas budaya yang dihadapi mahasiswa dalam dunia kerja internasional, khususnya di sektor perhotelan Jepang. Dengan mengetahui hambatan-hambatan tersebut, institusi Pendidikan maupun pihak penyelenggara program *internship* dapat merancang strategi pembekalan yang lebih efektif, agar mahasiswa lebih siap menghadapi tuntutan kerja di lingkungan budaya yang berbeda.

Melalui artikel ini, penulis bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana mahasiswa melakukan penyesuaian terhadap hambatan yang dialami dalam penerapan budaya *omotenashi* selama mengikuti *internship* di Shirogane Onsen *ryokan* Hokkaido, Jepang. Serta memberikan saran bagi pihak-pihak terkait guna meningkatkan kualitas program *internship* di masa mendatang.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian mengenai hambatan bahasa Jepang dalam konteks *internship* dan penerapan budaya *omotenashi* semakin banyak mendapat perhatian dalam lima tahun terakhir. Penelitian-penelitian terkini menyoroti bahwa hambatan berbahasa Jepang yang dialami mahasiswa tidak hanya bersifat linguistik, tetapi juga pragmatik dan budaya. *Omotenashi* (おもてなし) adalah konsep budaya Jepang yang berarti keramahtamahan tulus tanpa pamrih. Hal ini dihubungkan dengan sikap dalam melayani orang lain dengan sepenuh hati, mendahulukan kebutuhan tamu, serta memperhatikan detail kecil untuk menciptakan kenyamanan. Penerapan *omotenashi* paling banyak ditemukan pada *ryokan* di Jepang. Karena industri inilah yang langsung berhubungan dengan pelanggan. Dalam budaya Jepang, *omotenashi* memiliki pengertian sebagai sebuah pelayanan yang diberikan atau dilakukan dengan tulus, memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan tujuan untuk menghadirkan rasa nyaman serta kepuasan. Wujud nyata dari penerapan *omotenashi* dapat dilihat pada layanan di industri perhotelan, khususnya *ryokan* di Jepang. Namun dalam penerapannya hambatan utama yang

muncul adalah keterbatasan komunikasi verbal dan kurangnya pemahaman budaya, yang berdampak pada kualitas pelayanan mahasiswa (Suryawati et al., 2023).

Pembelajaran bahasa asing tidak hanya melibatkan kemampuan linguistik seperti berbicara, membaca, menulis dan mendengar, tetapi juga pemahaman budaya penutur. Menurut Kramsch (1993), bahasa dan budaya tidak dapat dipisahkan. Bahasa merupakan cerminan budaya, nilai dan pola pikir penuturnya. Oleh karena itu, penguasaan bahasa asing secara efektif memerlukan pemahaman lintas budaya yang mendalam.

Beberapa studi menekankan bahwa perbedaan budaya dapat menjadi sumber kesalahpahaman dalam komunikasi. Misalnya, dalam konteks budaya Jepang, *omotenashi* merupakan keramahan yang menekankan kepuasan dan kenyamanan orang lain, yang mewakili nilai budaya yang mempengaruhi cara berinteraksi. Menurut Rachmawati (2025), siswa yang mempelajari bahasa Jepang perlu memahami *omotenashi* agar dapat menyesuaikan bahasa dan perilaku mereka sesuai ekspektasi sosial Jepang, sehingga tercipta komunikasi yang efektif dan harmonis.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang merupakan suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena sosial secara mendalam dan juga terperinci. Sebagaimana di dalam penelitian ini menggambarkan dan juga menjawab suatu fenomena hambatan yang dihadapi oleh mahasiswa *internship* dalam penerapan budaya *omotenashi* di Jepang. Penelitian ini menggunakan studi kasus. Pendekatan studi kasus merupakan sebuah eksplorasi dari suatu kasus atau beragam kasus yang dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data secara mendalam dan didapatkan dari sumber informasi yang terpercaya dari berbagai sumber pada kasus yang akan diteliti. Setelah itu akan dideskripsikan mengenai kasus yang sedang diteliti (Cresswell, 2019). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi kasus karena mempelajari suatu kasus yang dialami oleh narasumber, siswa perguruan tinggi Indonesia dengan visa pelajar (留学ビザ) di Hokkaido, yaitu permasalahan yang dialami saat bekerja di Jepang.

Subjek dalam penelitian ini merupakan 9 siswa perguruan tinggi Indonesia yang pernah mengikuti program *internship* di Hotel Mori no Shizuku RIN dan Hotel Ao no Biyuyu, yang berlokasi di Kota Biei, Kamikawa, Hokkaido. Kesembilan mahasiswa tersebut merupakan mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di jurusan sastra Jepang ataupun pendidikan bahasa Jepang yang berasal dari Universitas Mahasaraswati Denpasar, Universitas Airlangga,

dan Universitas Negeri Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara mendalam secara langsung atau laring dan juga wawancara secara daring via aplikasi *Whatsapp*. Teknik pengumpulan data sekunder menggunakan studi pustaka yang bersumber dari buku, jurnal, dan arsip.

Dalam menganalisis data, peneliti akan melakukan beberapa tahapan di dalam penelitian ini. Yang pertama adalah transkripsi, yaitu mentranskrip hasil data dari wawancara yang telah dilakukan dengan subjek penelitian. Setelah itu adalah klasifikasi, yaitu mengelompokan data yang sudah didapat berdasarkan persamaan topik atau temanya. Hal ini bertujuan untuk membantu memahami struktur data secara keseluruhan dan juga membantu dalam menganalisis agar lebih terorganisir. Selanjutnya adalah tahap analisis, yaitu menganalisis data yang sudah didapatkan secara deskriptif di dalam penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mahasiswa Indonesia yang mengikuti *internship* di Jepang menghadapi sejumlah tantangan, terutama dalam penerapan *omotenashi*. Hambatan utama meliputi keterbatasan bahasa, perbedaan budaya, dan nilai-nilai Jepang dengan Indonesia yang menyebabkan timbulnya permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa *internship*.

Hasil

Hambatan dalam Perbedaan Bahasa

Tabel 1. Hambatan Bahasa yang Terkait dengan Budaya *Omotenashi*.

Responden	Kemampuan Bahasa Jepang	Ringkasan Pengalaman Peristiwa yang Dialami Mahasiswa
1	N5	Saya tidak menangkap kata hayaku (早く) yang berarti “segera”. Tamu mengajukan komplain karena pelayananan saya dianggap lambat
2	N3	Saat menerima komplain tamu, saya kurang mengerti karena pengucapannya terlalu cepat, saya berulang kali meminta tamu untuk mengulangi perkataannya, yang berakibat tamu tersebut memarahi saya.
4	N5	Saat situasi ramai saya menjaga drink counter, tamu nomihoudai (飲み放題) berkata okawari (おかわり) untuk menambah pesanan minuman. Namun, saya meresponnya dengan berterimakasih dan memproses pesanan tamu lainnya, karena yang saya dengar adalah owari (終わり) yaitu selesai. Tamu kembali mengulang perkataannya dengan nada kesal.
8	N2	Saya salah menangkap pemesanan meja di restoran melalui telepon, sehingga pada saat tamu datang. Baik dari staff restaurant dan front office mendapatkan komplain karena lokasi meja yang dipesan tidak sesuai.
6	N4	Saya bermasalah ketika tamu mengalami alergi setelah memakan makanan yang saya sudah jelaskan bahan allergen yang terkandung di dalamnya. Tamu menulis angket dengan komplain, bahwa penjelasan saya tidak mendetail.

Hambatan Budaya

Tabel 2. Hambatan Nilai-Nilai dan Budaya yang Terkait dengan Budaya *Omotenashi*.

Responden	Ringkasan Pengalaman Peristiwa Yang Dialami Mahasiswa
1	Tamu lanjut usia merasa kesal karena saya menepuk bahunya dengan tujuan memanggilnya. Itu saya lakukan karena saya sudah beberapa kali memanggil tamu tersebut namun tidak direspon. Staff yang menerima komplain tersebut menasehati saya bahwa yang saya lakukan tidak sopan
2	Ketika saya ingin melakukan pengecekan suhu air di area <i>onsen</i> (温泉). Saya ditegur oleh tamu karena saya memakai alas kaki ke dalam area <i>onsen</i> .
3	Saat menerima tamu penting dari perusahaan lain. Saya menyajikan kopi terlebih dahulu untuk staff bawahan atau <i>bukka</i> (部下) dan bukan kepada atasan atau <i>joushi</i> (上司). Hal tersebut dilihat oleh atasan saya dan saya dimarahi.
4	Pada hari itu cuacanya panas, saya menggulung lengan baju dengan maksud agar tidak kepanasan. Namun saya menerima komplain dari angket yang didalamnya berisi keluhan dari tamu bahwa saya tidak sopan dan tidak mematuhi standar orang yang selayaknya bekerja di hotel.
5	Tamu tidak sengaja mendapatkan gelas bir yang retak. Karena situasi restoran yang ramai, saya bergegas menggantikannya dengan gelas bir yang baru tanpa mengucapkan apapun. Saya kira saya akan menerima komplain karena tamu mendapatkan gelas yang retak, tapi tamu tersebut malah komplain mengenai saya yang tidak meminta maaf ketika mengetahui gelas yang saya serahkan ternyata sudah retak.
6	Ketika melakukan proses <i>check-in</i> . Tamu menunjukkan bukti reservasinya yang dituliskan dengan <i>kanji</i> (漢字) sehingga saya tidak bisa membaca nama tamu tersebut. Kemudian saya menunjukkan kertas list nama-nama tamu yang <i>check-in</i> di hari itu langsung kepada tamu agar saya dapat mengkonfirmasi nama tam tersebut. Staff yang melihat saya memperlihatkan kertas tersebut, memarahi saya karena menganggap kertas tersebut merupakan privasi yang tidak boleh diperlihatkan kepada tamu lain.
7	Saya menerima komplain dari tamu yang proses <i>check-in</i> mengalami keterlambatan karena saya terlambat datang 10 menit pada shift kerja.
8	Karena bau badan tamu tidak nyaman saat dilayani dan meninggalkan komentar di halaman web. Saya awalnya mengira bahwa bau badan adalah hal yang wajar di negara tropis seperti Indonesia. Namun ternyata berbeda dengan orang Jepang yang standar kebersihannya sangat tinggi sehingga sangat sensitif terhadap bau
9	Saya belum terbiasa dengan budaya Jepang, ketika berhadapan dengan tamu. Saya lupa untuk melakukan <i>ojigi</i> (お辞儀), yang menyebabkan tamu tidak merasa dihormati dan juga menganggap saya tidak sopan dalam berinteraksi dengan tamu

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dari tabel 1 dan tabel 2 memperlihatkan bahwa tantangan utama yang dihadapi responden dalam memberikan pelayanan di industri perhotelan Jepang berasal dari dua aspek utama, yaitu hambatan bahasa dan perbedaan budaya. Kedua aspek ini saling berhubungan dan berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, serta memengaruhi kepuasan tamu yang berujung pada komplain.

Seperti yang terlihat pada tabel 1, hambatan bahasa menjadi faktor utama dalam menimbulkan kesalahpahaman dengan tamu. Kesulitan menangkap kata *hayaku* (早く), salah mendengar kata *okawari* (おかわり) menjadi *owari* (終わり), hingga kesulitan memahami ucapan cepat dari tamu. Bahkan penjelasan yang kurang detail mengenai bahan makanan penyebab alergi menunjukkan bahwa penguasaan bahasa juga harus diiringi dengan

pemahaman konteks budaya, di mana detail dan kejelasan informasi di dalamnya sangat ditekankan dalam pelayanan *omotenashi*. Dengan demikian, hambatan bahasa tidak hanya mengakibatkan kesalahpahaman, tetapi juga berimplikasi pada tingkat kepuasan tamu.

Kemudian pada tabel 2 menunjukkan bahwa masalah yang dihadapi responden tidak hanya terletak pada bahasa, melainkan juga pada ketidakpahaman terhadap nilai-nilai dan budaya Jepang. Contohnya seperti menepuk bahu pelanggan untuk memanggil, masuk ke area *onsen* (温泉) dengan alas kaki, salah dalam penyajian minuman, serta gerakan *ojigi* (お辞儀), dalam hal ini menegaskan pentingnya pemahaman etika sosial dan tata krama dalam interaksi sehari-hari. Selain hal tersebut, aspek penampilan dan sikap kerja sangat mempengaruhi pelayanan *omotenashi*. Yang menjadi sorotan seperti cara berpakaian, bau badan, ketepatan waktu dalam bekerja yang dapat mempengaruhi kredibilitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam budaya Jepang sangat mementingkan kerapian, kebersihan, dan disiplin waktu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa *internship* menghadapi hambatan yang signifikan dalam penerapan *omotenashi* akibat perbedaan budaya dan keterbatasan bahasa. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari nilai-nilai seperti etika kerja, tata krama, dan standar kebersihan yang cenderung berbeda dengan kebiasaan di Indonesia. Perbedaan dalam hal tersebut menyebabkan kesenjangan dalam pelayanan. Sementara itu, keterbatasan dalam kemampuan berbahasa Jepang juga banyak dialami oleh mahasiswa yang meliputi kesulitan memahami kosakata dengan pengucapan yang hampir mirip, keterbatasan kosakata, ataupun salah dalam menangkap maksud tamu yang menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi. Kedua faktor tersebut berpotensi menimbulkan komplain tamu dan berdampak pada kualitas penerapan *omotenashi* yang tidak sepenuhnya tercapai, di mana tujuan utama *omotenashi* adalah untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu.

DAFTAR REFERENSI

- Andriyani, A. A. D., & Meidariani, N. W. (2020). Pembelajaran *omotenashi* bagi pramuwisata Travel Standard Japan. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, 2(3), 7–12.
- Creswell, J. W. (2019). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches*. SAGE Publications.
- Ekawati, D. (2022). Kompetensi lintas budaya dalam pembelajaran terintegrasi bahasa, sastra, dan penerjemahan. In *Seminar Nasional Pembelajaran Bahasa dan Sastra* (Vol. 6, No. 1, pp. 7–15). Fakultas Sastra Universitas Negeri Malang.

- Firmandian, L. W. (2022). *Penerapan omotenashi dalam pelayanan tamu di Jepang* [Doctoral dissertation, Universitas Negeri Jakarta].
- Halibanon, D. S., & Sakinah, D. (2024). Melangkah ke Jepang memanfaatkan peluang internship dan menghadapi tantangan global. *Jurnal Sastra: Studi Ilmiah Sastra*, 14(2), 96–106.
- Kramsch, C. (1993). *Context and culture in language teaching*. Oxford University Press.
- Meidariani, N. W., Andriyani, A. A. A. D., & Ardiantari, I. A. P. G. (2022). Pelatihan daring bahasa Jepang perhotelan karyawan hotel di Bali. *Reswara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 21–27.
- Morishita, S. (2021). What is omotenashi? A comparative analysis with service and hospitality in the Japanese lodging industry. *Journal of Advanced Management Science*, 9(4).
- Rahmawati, P. D. (2025). Konsep omotenashi dalam dunia kerja Jepang fokus pada industri ryokan. *HIKARI*, 9(2), 222–227.
- Riyanto, M. K. P. (2021). *Proses adaptasi budaya pada pekerja magang Indonesia di Jepang terhadap konsep omotenashi*.
- Sari, C. D. P., & Kastuti, T. I. (2023). Keigo learning in building omotenashi no kokoro through a communicative language teaching approach. *Japanese Research on Linguistics, Literature, and Culture*, 5(2), 110–117.
- Suryawati, C. T., Ainie, I., Sarmi, N. N., Mustofa, A., & Pasopati, R. U. (2023). The implementation of omotenashi and experience of internship students in hotel and ryokan in Japan. *KIRYOKU*, 7(1), 156–172.
- Tam, C. (2020). Work culture in Japan: The 5 crucial differences you should know about. *Hive Life*. <https://hivelife.com/work-culture-japan/>
- Wijayanti, W. N., & Saifudin, A. (2021). Implementation of omotenashi in Japanese ryokan. *Japanese Research on Linguistics, Literature, and Culture*, 3(2), 122–132.
- Wulandari, E. H. (2019). A glimpse of omotenashi's history: The forerunner of hospitality in the world of modern Japanese tourism. *Outlook Japan*, 99.
- Yi, Z. (2016). Introducing omotenashi to the world: Challenges to Japanese customer service in a crosscultural setting. *Transcultural Management Review*, 13(12), 47–63.