

# SAPA

## Social Action and Public Advancement

<https://amedialiterasi.com/index.php/sapa>

ISSN Media Elektronik XXXX-XXXX

Vol. 1 No. 1 (Juli 2025) 01-07

## Pengenalan *Omotenashi* pada Mahasiswa Lembaga Pendidikan Transportasi Udara & Pramugari Dirgantara Flight School Medan

Abdul Gapur<sup>1\*</sup>, Muhammad Yusuf<sup>2</sup>, Alvy Mawaddah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Bahasa dan Komunikasi, Universitas Harapan Medan, Medan, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>[abdulgapur@unhar.ac.id](mailto:abdulgapur@unhar.ac.id), <sup>2</sup>[muhammadyusuf@unhar.ac.id](mailto:muhammadyusuf@unhar.ac.id), <sup>3</sup>[alvymawaddah@unhar.ac.id](mailto:alvymawaddah@unhar.ac.id)

### Abstract

*This community engagement program aimed to introduce Omotenashi (Japanese hospitality) to students of Dirgantara Flight School (DIFIS) in Medan, a vocational institution training future aviation professionals. Omotenashi emphasizes sincere, detail-oriented service rooted in Japanese culture, aligning with global aviation service standards. Through interactive workshops combining lectures, discussions, and simulations, 15 first-year students learned principles such as the "customer is god" philosophy (Okyakusama wa kamisama) and the 5S methodology (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke). Post-training evaluations revealed improved interpersonal skills and awareness of cross-cultural service expectations. Challenges included adapting Omotenashi to Indonesia's diverse cultural context. The program's outcomes include a training module and a draft journal article to disseminate best practices in hospitality education.*

**Keywords:** Omotenashi, Japanese culture, aviation hospitality, service excellence, cross-cultural training

### Abstrak

Program pengabdian ini bertujuan memperkenalkan konsep *Omotenashi* (keramahtamahan khas Jepang) kepada mahasiswa Dirgantara Flight School (DIFIS) Medan, sebuah lembaga pendidikan calon profesional penerbangan. *Omotenashi* menekankan pelayanan tulus, detail, dan proaktif yang berakar pada budaya Jepang, selaras dengan standar layanan global. Melalui pelatihan interaktif (ceramah, diskusi, dan simulasi), 15 mahasiswa tingkat satu mempelajari prinsip seperti filosofi "Okyakusama wa kamisama" (pelanggan adalah dewa) dan metodologi 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke). Evaluasi pasca-pelatihan menunjukkan peningkatan keterampilan interpersonal dan kesadaran akan ekspektasi layanan multikultural. Tantangan utama berupa adaptasi *Omotenashi* ke konteks budaya Indonesia. Luaran program mencakup modul pelatihan dan artikel jurnal untuk diseminasi praktik terbaik pendidikan keramahtamahan.

**Kata Kunci:** *Omotenashi*, budaya Jepang, pelayanan penerbangan, layanan prima, pelatihan lintas budaya

### A. PENDAHULUAN

Industri penerbangan global saat ini menuntut standar pelayanan yang semakin tinggi, di mana kualitas interaksi dengan penumpang menjadi faktor pembeda utama dalam persaingan bisnis. Dalam konteks inilah konsep *Omotenashi* - sebuah filosofi pelayanan khas Jepang yang mengedepankan ketulusan dan antisipasi kebutuhan - menawarkan paradigma baru bagi pengembangan sumber daya manusia di sektor penerbangan. Etos pelayanan tanpa pamrih ini tidak hanya sekadar prosedur operasional, melainkan sebuah pendekatan holistik yang berakar pada budaya Jepang selama berabad-abad.

Dirgantara Flight School (DIFIS) Medan sebagai lembaga pendidikan vokasi penerbangan yang relatif baru, menyadari pentingnya mengintegrasikan prinsip-prinsip pelayanan kelas dunia ke dalam kurikulum pendidikannya. Sebagai institusi yang mencetak calon-calon profesional penerbangan, DIFIS memiliki tanggung jawab untuk membekali mahasiswanya tidak hanya dengan keterampilan teknis, tetapi juga kompetensi pelayanan yang unggul. *Omotenashi* dipandang sebagai kerangka kerja yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut, mengingat relevansinya dengan karakteristik industri penerbangan yang menuntut kesempurnaan dalam setiap detail pelayanan.

Filosofi *Omotenashi* sendiri berakar dari tradisi upacara teh Jepang (*sadō*) dan keramahtamahan di *ryokan* (penginapan tradisional), di mana setiap gerakan dan interaksi penuh dengan makna dan perhitungan (Fauziah and Amril 2022; Abidin, Hindriana, and Arip 2023). Prinsip dasarnya mencakup tiga pilar utama: ketulusan dalam melayani, perhatian ekstra terhadap detail, serta kemampuan menyelesaikan masalah secara proaktif sebelum permintaan disampaikan (Rosliana 2018; Kastuti and Liem 2023). Dalam konteks penerbangan, prinsip-prinsip ini diterjemahkan menjadi pelayanan yang membuat penumpang merasa dihargai dan diperhatikan secara istimewa.

Program pengabdian masyarakat ini dirancang untuk menjawab dua tantangan utama yang dihadapi DIFIS Medan. Pertama, minimnya paparan mahasiswa terhadap budaya pelayanan internasional yang berstandar tinggi, yang sering kali membatasi wawasan mereka tentang praktik-praktik terbaik di industri penerbangan global. Kedua, kebutuhan mendesak akan pelatihan keramahtamahan yang adaptif, mengingat karakteristik pasar penerbangan Indonesia yang sangat multikultural dengan beragam ekspektasi budaya dari penumpang.

Melalui pengenalan *Omotenashi* ini, program ini bertujuan tidak hanya untuk mentransfer pengetahuan, tetapi lebih penting lagi untuk membentuk pola pikir (*mindset*) pelayanan yang berorientasi pada keunggulan dan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini diharapkan dapat menjadi fondasi bagi pengembangan kompetensi pelayanan mahasiswa DIFIS Medan, sekaligus membekali mereka dengan diferensiasi kompetitif di dunia kerja yang semakin global.

## B. PELAKSAAAN DAN METODE

Program pelatihan *Omotenashi* ini diikuti oleh 15 mahasiswa tingkat satu dari Dirgantara Flight School (DIFIS) Medan yang berasal dari program studi penerbangan dan pramugari. Peserta dipilih secara purposif dengan mempertimbangkan minat dan kebutuhan mereka terhadap pengembangan keterampilan pelayanan di industri penerbangan. Kehadiran peserta berjalan dengan antusias meskipun kegiatan dilaksanakan dalam waktu yang relatif singkat, yaitu selama 120 menit pada tanggal 19 September 2023.

Pelatihan dirancang menggunakan tiga metode utama untuk memastikan pemahaman yang komprehensif. Metode ceramah (Taulia et al. 2022) digunakan untuk menyampaikan materi inti yang mencakup sejarah *Omotenashi*, prinsip 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*), serta studi kasus nyata dari praktik layanan maskapai ANA Jepang. Presentasi dilengkapi dengan visual berupa *slide powerpoint* dan video pendek untuk memperkuat pemahaman konseptual peserta tentang filosofi pelayanan Jepang ini.

Untuk memperdalam pemahaman, dilakukan sesi diskusi interaktif yang membandingkan budaya pelayanan Indonesia-Jepang, diikuti dengan simulasi praktik melalui *role-play* (Gapur et al. 2022). Peserta dibagi ke dalam beberapa kelompok untuk mempraktikkan skenario nyata seperti menangani keluhan penumpang dan membuat pengumuman *boarding*, sambil menerapkan teknik *Ojigi* (membungkuk) sebagai bentuk penghormatan khas Jepang. Kegiatan praktik ini berhasil menciptakan dinamika kelompok yang aktif dan partisipatif di antara peserta.

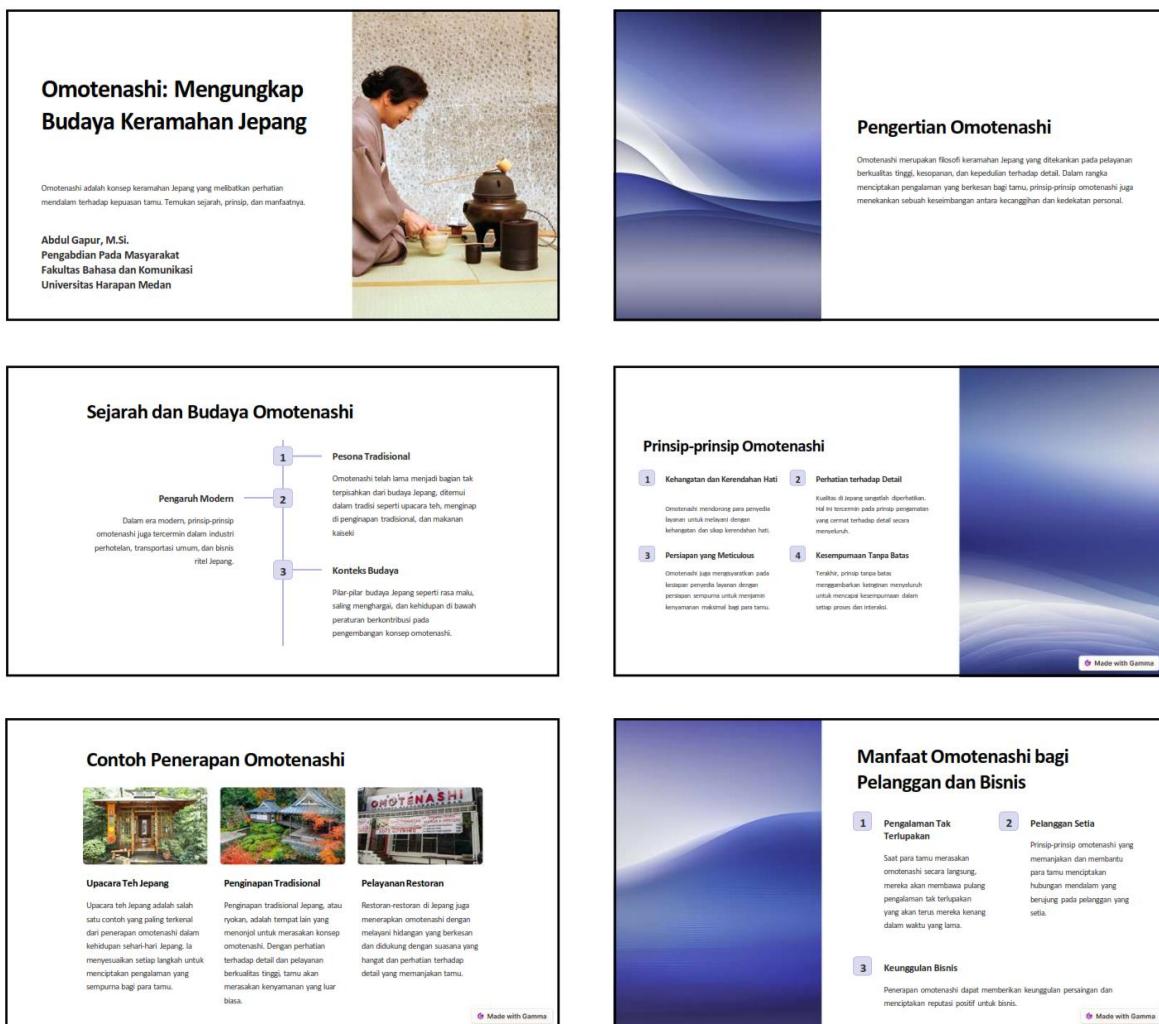
Evaluasi program dilakukan melalui kuisioner pra dan pasca pelatihan yang mengukur peningkatan pemahaman peserta. Instrumen evaluasi dirancang untuk mengakses tiga aspek utama: pengetahuan konseptual tentang *Omotenashi*, keterampilan praktis dalam penerapannya, serta sikap peserta terhadap nilai-nilai keramahtamahan ala Jepang. Hasil evaluasi menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam pemahaman peserta, khususnya dalam menghubungkan prinsip *Omotenashi* dengan konteks pekerjaan di industri penerbangan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peningkatan Pengetahuan

Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pengetahuan yang signifikan pada peserta pelatihan. Sebelum pelatihan, hanya 20% peserta yang mampu menjelaskan konsep *Omotenashi* dan prinsip 5S secara memadai. Namun setelah mengikuti pelatihan, persentase ini meningkat drastis menjadi 90%, menunjukkan efektivitas metode pembelajaran yang digunakan. Peningkatan ini terlihat terutama dalam kemampuan peserta menghubungkan filosofi *Omotenashi* dengan konteks pekerjaan di industri penerbangan.

Studi kasus yang disajikan tentang praktik layanan maskapai ANA Jepang berhasil memperdalam pemahaman peserta mengenai "titik interaksi" (*touchpoint*) dalam pelayanan. Peserta mampu mengidentifikasi berbagai momen kritis dalam interaksi dengan penumpang, mulai dari proses check-in hingga pelayanan selama penerbangan. Pemahaman ini menjadi dasar bagi mereka untuk mengembangkan kesadaran akan pentingnya konsistensi kualitas pelayanan di setiap tahap.



Gambar 1. Garis besar materi yang disampaikan

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa metode ceramah yang dipadu dengan visual (*slide* dan video) sangat membantu dalam transfer pengetahuan konseptual. Namun, pemahaman mendalam justru terjadi saat peserta terlibat aktif dalam diskusi kasus, di mana mereka bisa mengaitkan teori dengan situasi nyata di lapangan. Temuan ini memperkuat pentingnya pendekatan pembelajaran yang menggabungkan teori dan praktik.

## Penerapan Praktis

Simulasi *role-play* dalam pelatihan berhasil mengungkap berbagai tantangan dalam mengadaptasi *Omotenashi* ke konteks Indonesia. Salah satu tantangan utama adalah menyelaraskan formalitas protokol Jepang dengan keramahan khas Indonesia yang lebih cair dan personal. Misalnya, beberapa peserta awalnya kesulitan menerapkan *Ojigi* (membungkuk) yang terasa terlalu formal dibandingkan budaya salam Indonesia.



Gambar 2. Praktik simulasi *Ojigi*

Namun demikian, observasi selama simulasi menunjukkan peningkatan yang nyata dalam komunikasi non-verbal peserta. Aspek-aspek seperti kontak mata, postur tubuh, dan ekspresi wajah yang semula kurang diperhatikan, menjadi lebih terkontrol dan disengaja setelah pelatihan. Perubahan ini terutama terlihat dalam simulasi menangani keluhan penumpang, di peserta belajar mengelola emosi dan menunjukkan empati melalui bahasa tubuh.



Gambar 3. Peserta menyimak penjelasan dan berdiskusi dan dokumentasi bersama narasumber

Yang menarik, peserta secara kreatif berusaha menemukan titik temu antara budaya pelayanan Jepang dan Indonesia. Beberapa kelompok simulasi mengembangkan gaya hybrid, mempertahankan prinsip inti *Omotenashi* seperti perhatian terhadap detail, tetapi menyampaikannya dengan keramahan yang lebih khas Indonesia. Inisiatif ini menunjukkan bahwa peserta tidak hanya meniru, tetapi benar-benar memahami esensi *Omotenashi* untuk kemudian mengadaptasinya.

### Kendala

Pelaksanaan pelatihan juga menghadapi beberapa kendala yang perlu diantisipasi untuk program sejenis di masa depan. Kendala budaya muncul ketika sebagian peserta menganggap protokol pelayanan Jepang terlalu kaku dan kurang sesuai dengan karakter masyarakat Indonesia yang lebih santai. Misalnya, ada resistensi terhadap aturan ketat dalam tata cara membungkuk (Ojigi) yang dianggap berlebihan untuk konteks bandara di Indonesia.

Kendala bahasa juga menjadi hambatan, terutama dalam memahami istilah-istilah spesifik seperti mottainai (anti-pemborosan) dan shitsuke (kedisiplinan). Meskipun sudah dijelaskan dengan analogi dalam Bahasa Indonesia, nuansa makna filosofis dalam istilah aslinya seringkali tereduksi. Hal ini terlihat dari hasil evaluasi dimana peserta bisa menyebutkan definisi istilah-istilah tersebut, tetapi mengalami kesulitan dalam menerapkannya secara kontekstual.

Kendala lain yang muncul adalah perbedaan latar belakang pengetahuan peserta tentang budaya Jepang. Peserta yang sebelumnya memiliki eksposur terhadap budaya Jepang (melalui *anime*, *drama*, atau kuliah) menunjukkan pemahaman yang lebih cepat dibanding yang belum. Hal ini menyadarkan tim pelaksana akan pentingnya memberikan materi pengantar tentang budaya Jepang sebagai dasar sebelum masuk ke konsep *Omotenashi* dalam pelatihan-pelatihan berikutnya.

## **D. PENUTUP**

Program pengenalan *Omotenashi* ini telah membuktikan relevansi konsep keramahtamahan ala Jepang dalam konteks pendidikan pelayanan penerbangan di Indonesia. Melalui pendekatan pelatihan yang menggabungkan teori dan praktik, peserta tidak hanya memahami prinsip dasar *Omotenashi* tetapi juga mulai mengembangkan kemampuan untuk mengadaptasikannya dalam situasi nyata di industri penerbangan. Hasil yang dicapai menunjukkan potensi besar penerapan konsep ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun perlu disesuaikan dengan karakteristik budaya lokal.

Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan tiga langkah strategis: pertama, penyempurnaan modul pelatihan melalui kolaborasi dengan maskapai penerbangan untuk menyelaraskan dengan kebutuhan industri; kedua, menjalin kemitraan dengan institusi Jepang untuk menciptakan program pertukaran budaya yang lebih imersif; dan ketiga, melakukan adaptasi kreatif dengan memadukan prinsip *Omotenashi* dan keramahan khas Indonesia (ramah-tamah) sehingga menciptakan model pelayanan yang unik dan efektif untuk pasar domestik maupun internasional.

### **Ucapan Terima Kasih**

Tim pelaksana mengucapkan terima kasih pada LPPM Universitas Harapan Medan yang mendukung kegiatan ini, serta Lembaga Pendidikan Transportasi Udara & Pramugari Dirgantara Flight School Medan yang memfasilitasi kegiatan ini.

### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin, Zaenal, Anna Fitri Hindriana, and Asep Ginanjar Arip. 2023. “Kaizen Dan Omotenashi Sebagai Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja SMK Pusat Keunggulan Nusantara Weru.” *Empowerment : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 6 (01): 41–48.  
<https://doi.org/10.25134/empowerment.v6i01.7479>.
- Fauziah, Syaidatul, and Oslan Amril. 2022. “Penerapan Omotenashi Pada Restoran Ala Jepang Di Kota Padang.” *ARTIKEL ILMIAH MAHASISWA PRODI SASTRA JEPANG* 1 (3).  
<https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JFIB/article/view/20194>.
- Gapur, Abdul, Taulia Taulia, Alvy Mawaddah, Laraiba Nasution, and Khairunnisa Nur Hasanah. 2022. “Pelatihan Penggunaan Aizuchi Dalam Percakapan Mahasiswa Bahasa Jepang Universitas Harapan Medan.” *Jurnal ABDIMAS Budi Darma* 3 (1): 15–19.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30865/pengabdian.v3i1.5667>.
- Kastuti, Teti Indriati, and Santi Stanislausia Liem. 2023. “Pelatihan Omotenashi Melalui Chanoyu Kepada Karyawan Hotel Grand Orchid Yogyakarta.” *KACANEGARA Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat* 6 (1). <https://doi.org/10.28989/kacanegara.v6i1.1215>.
- Rosliana, Lina. 2018. “Omotenashi: Budaya Keramahtamahan Di Jepang (Akar Budaya Dan Manifestasinya).” *KIRYOKU* 2 (3): 17. <https://doi.org/10.14710/kiryoku.v2i3.17-24>.
- Taulia, Taulia, Abdul Gapur, Muhammad Yusuf, Ayumi Warneliza, and Nabilah Chairani Lubis. 2022. “Tempat Sampah Khas Jepang Untuk Istana Maimun Satu Upaya Pembiasaan Perilaku Bersih Dengan Pengklasifikasian Jenis Sampah.” *Jurnal ABDIMAS Budi Darma* 3 (1): 20–26.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30865/pengabdian.v3i1.5793>.