

Japanese Research

Adaptation of omotenashi service standards among Indonesian internship students as floorwalkers at ANA Narita

 Article

 JRLC

 Universitas Dian Nuswantoro

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3578905633

Submission Date

May 26, 2026, 2:07 AM GMT+7

Download Date

May 26, 2026, 2:10 AM GMT+7

File Name

1_Hermawan.pdf

File Size

831.9 KB

16 Pages

6,584 Words

44,000 Characters




4% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report


- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Submitted works

Top Sources

- 4%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags




1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
38 suspect characters on 16 pages
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 4%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
	publikasi.dinus.ac.id	3%
2	Internet	
	prin.or.id	<1%

Adaptation of *omotenashi* service standards among Indonesian internship students as floorwalkers at ANA Narita

Bertha Vallencia Hermawan*, Nunuk Endah Srimulyani

Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia

Article History	Abstract
Submitted date: 2026-03-02 Accepted date: 2026-04-19 Published date: 2026-05-01	This study examines the process of adaptation and internalization of <i>omotenashi</i> values among Indonesian internship students working as floorwalkers at Narita International Airport, Japan. Previous studies on <i>omotenashi</i> have generally focused on professional workers, while studies highlighting internship students as subjects in the transitional phase of workplace culture learning are still limited. This study uses a qualitative approach with ethnographic methods through participatory observation and in-depth interviews during a one-year internship period (January-December 2025). The results show that the internalization of <i>omotenashi</i> takes place in three phases, namely adjustment, development, and internalization. In the initial stage, <i>omotenashi</i> is understood as a technical procedural standard, but gradually develops into a situational, reflective, and anticipatory service ethic. This process involves not only language proficiency, but also the formation of contextual sensitivity in Japan's high-context communication culture. This research positions <i>omotenashi</i> not as an inherent and exclusive cultural value, but as a cultural practice that can be learned and negotiated by cross-cultural individuals through continuous work interactions. These findings expand the study of Japanese work culture, intercultural adaptation, and the formation of professional identity in the context of the global service industry.

Keywords:

cultural adaptation;
culture shock; internship student; Japanese airline companies; Japanese culture; *omotenashi*

Abstrak

Kata Kunci:

adaptasi budaya; budaya Jepang; gegar budaya; *internship*; maskapai Jepang; *omotenashi*

Adaptasi standard *omotenashi* sebagai *floorwalker* di maskapai ANA Narita oleh mahasiswa *internship* Indonesia

Penelitian ini mengkaji proses adaptasi dan internalisasi nilai *omotenashi* pada mahasiswa *internship* Indonesia yang bekerja sebagai *floorwalker* di bandara internasional Narita, Jepang. Penelitian sebelumnya mengenai *omotenashi* umumnya berfokus pada pekerja profesional, sementara kajian yang menyoroti mahasiswa *internship* sebagai subjek dalam fase transisi pembelajaran budaya kerja masih terbatas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam selama periode *internship* satu tahun (Januari-Desember 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa internalisasi *omotenashi* berlangsung secara tiga fase, yaitu penyesuaian, perkembangan, dan internalisasi. Pada tahap awal, *omotenashi* dipahami sebagai standar prosedural yang bersifat teknis, namun secara bertahap berkembang menjadi etika layanan yang bersifat situasional, reflektif, dan antisipatif. Proses ini tidak hanya melibatkan penguasaan bahasa, tetapi juga pembentukan kepekaan kontekstual dalam budaya komunikasi *high-context* Jepang. *Omotenashi* bukan sebagai nilai budaya yang bersifat melekat dan eksklusif, melainkan sebagai praktik kultural yang dapat dipelajari dan dinegosiasikan oleh individu lintas budaya melalui interaksi kerja yang berkelanjutan. Temuan ini memperluas kajian mengenai budaya kerja Jepang, adaptasi interkultural, dan pembentukan identitas profesional dalam konteks industri layanan global.

Corresponding author:

* bertha.vallencia.hermawan-2022@fib.unair.ac.id

Copyright © 2026 Author(s)

1 Pendahuluan

Omotenashi berasal dari kata "*motenasu*" yang berarti menyambut dan melayani dengan ketulusan, dengan tujuan menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan tanpa mengharapkan imbalan (Morishita, 2021). Lebih lanjut oleh Morishita, nilai ini diwujudkan melalui layanan yang melebihi ekspektasi dan tetap diutamakan meskipun dalam interaksi yang singkat. Dalam konteks industri layanan, *omotenashi* tidak hanya dipahami sebagai standar pelayanan, tetapi juga sebagai nilai budaya yang terikat dalam praktik kerja sehari-hari. *Omotenashi* adalah sebuah bentuk layanan yang mementingkan interaksi dengan pelanggan, didasari oleh komunikasi antara penyedia layanan dan pelanggan (Palandi, 2019).

Di Jepang *omotenashi* dapat ditemukan di berbagai sektor pelayanan. Pelayanan *omotenashi* ini lebih sering muncul pada penelitian pelayanan di ryokan seperti (Wijayanti & Saifudin, 2021) yang menekankan pada implementasi *omotenashi* melalui pelayanan fisik dan pelayanan jasa. Kemudian Rahmawati & Soepardjo (2025) yang menekankan penggunaan *keigo* dalam melakukan *omotenashi* sebagai bentuk komunikasi antara penggunaan bahasa dan perilaku. Namun selain ryokan, pelayanan juga dapat ditemukan di bandara sebagai gerbang masuknya ke suatu negara. Bandara menjadi ruang dengan intensitas interaksi tinggi antara pemberi layanan dan pelanggan. Bandara Narita di Chiba, Jepang, sebagai salah satu bandara tersibuk di Jepang, menjadi ruang strategis untuk mengamati praktik *omotenashi* secara langsung, terutama melalui interaksi di area publik seperti *check-in counter*. *Omotenashi* di bandara ditunjukkan dengan bagaimana penyedia layanan seperti pegawai maskapai penerbangan atau pegawai bandara menjawab berbagai pertanyaan dari pelanggan, melayani kebutuhan pelanggan, dan bagaimana mereka menyelesaikan masalah dengan sepenuh hati meskipun melalui interaksi singkat. Konsep *omotenashi* diterapkan agar pengunjung merasa diperhatikan dan dihargai. Dalam penerapan *omotenashi* ini, peneliti memfokuskan pada mahasiswa *internship* Indonesia yang bekerja sebagai *floorwalker* di bandara Narita sebagai pelaku *omotenashi*.

Floorwalker merupakan istilah yang lebih umum dikenal dengan *frontliner*. Pekerjaan ini merujuk pada petugas layanan garis depan. Penelitian ini menggunakan istilah *floorwalker* karena lebih sesuai dengan karakteristik pekerjaan mahasiswa *internship*. Istilah *floorwalker* merupakan istilah yang digunakan dalam lingkup pekerja ANA. Istilah ini merujuk pada pekerjaan yang tidak terpusat pada satu titik layanan, melainkan bersifat *mobile* dengan berkeliling di area *counter* untuk membantu pelanggan, sehingga istilah *floorwalker* lebih representatif secara kontekstual.

Floorwalker dapat dikatakan sebagai 会社の顔 (*kaisha no kao*) atau "wajah dari perusahaan" karena bertugas memberikan layanan secara langsung kepada pelanggan di area publik. Interaksi mereka dengan pelanggan akan membentuk 第一印象 (*daiichi inshou*) atau *first impression* ke perusahaan. Penilaian ini nantinya akan menjadi sebuah landasan persepektif pelanggan terhadap profesionalisme, kualitas, dan *value* perusahaan. *Floorwalker* atau *frontliner* ini memiliki peran penting dalam membangun dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan sekaligus menciptakan momen berkesan yang menjadi sarana membangun sebuah loyalitas (Woisetschläger et al., 2016)

Mahasiswa *internship* menjalani pekerjaan sebagai *floorwalker* di salah satu maskapai penerbangan ternama di Jepang, yaitu ANA (All Nippon Airways). Berdasarkan informasi yang dilansir dari laman resmi ANA (<https://www.ana.co.jp/group/about-us/vision/>), perusahaan ini memiliki motto pelayanan "*Anshin, Attaka, Akaruku-genki*", yang menjadi landasan utama dalam pelaksanaan layanan dan dirangkum dalam pedoman perusahaan yang dikenal sebagai ANA's Way.

Motto ini menekankan lima nilai utama, yaitu *safety, customer orientation, social responsibility, team spirit, dan endeavor*, yang wajib dimiliki dan diterapkan oleh seluruh staf ANA. Penerapan nilai-nilai tersebut menuntut setiap staf, termasuk mahasiswa *internship*, untuk tidak hanya memahami standar pelayanan secara konseptual, tetapi juga mampu mengimplementasikannya secara konsisten dalam praktik pelayanan sehari-hari di lapangan.

Mahasiswa *internship* Indonesia yang bekerja di Jepang menghadapi tantangan dalam memahami dan menerapkan *omotenashi* akibat perbedaan latar belakang budaya, bahasa, serta sistem kerja. Perbedaan budaya ini berkaitan dengan budaya yang dibagi menjadi dua yaitu *High Context Culture* dan *Low Context Culture*. Dalam hal ini, menurut Hall via (Broeder, 2021) budaya *High-Context* adalah budaya yang komunikasinya dilakukan secara implisit. Negara dengan *High-Context Culture* contohnya adalah Jepang, Korea, dan China. Dalam budaya ini, para anggotanya memiliki pemahaman terhadap aturan-aturan dari budaya yang tidak perlu dijelaskan secara langsung. Sementara itu, *Low-Context Culture* adalah budaya yang menekankan komunikasi secara eksplisit antar-anggotanya. Dalam budaya ini, kata-kata yang diucapkan memiliki peran yang lebih besar daripada menyampaikannya secara tersirat. Aturan dalam berbudaya juga harus dijelaskan secara rinci dan jelas sejak awal. Masyarakat dengan budaya konteks rendah dapat terbentuk dengan cepat dan berakhir dalam waktu yang singkat. Masyarakat cenderung tidak tergabung dalam suatu kelompok sehingga tidak mengganggu struktur sosial.

Dengan teori *High-Context Culture* dan *Low-Context Culture*, penelitian ini berfokus pada proses adaptasi budaya mahasiswa *internship* Indonesia dalam memahami praktik *omotenashi* di lingkungan kerja Jepang. Mahasiswa yang terbiasa dengan pola komunikasi yang lebih lugas harus belajar memahami makna tersirat, membaca situasi, serta menyesuaikan diri dengan ekspektasi pelayanan dalam budaya Jepang yang cenderung implisit. Penyesuaian ini juga diikuti dengan tantangan memahami budaya terutama budaya dalam berkomunikasi yang mengakibatkan perasaan tidak nyaman dan kebingungan terhadap pelaku yang tidak terbiasa atau tidak dibesarkan dengan budaya tersebut (Haryanti, 2020; Saifudin et al., 2025, 2026). Proses tersebut tidak hanya menunjukkan bentuk adaptasi budaya, tetapi juga menggambarkan proses *workplace learning* melalui pengalaman kerja sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana mahasiswa *internship* Indonesia beradaptasi dan mempelajari praktik *omotenashi* secara bertahap selama menjalani *internship* di Jepang.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas praktik *omotenashi* dalam berbagai konteks. Peneliti mengambil tiga penelitian yang memiliki relevansi terhadap artikel ini. Pertama adalah artikel yang menyoroti adanya tekanan emosional dan gegar budaya bagi pekerja asing dalam menerapkan *omotenashi* terutama pada penggunaan bahasa Jepang *Keigo* (Sando, 2022). Kedua adalah artikel tentang *omotenashi* melalui sudut pandang kehidupan pramugari di dua maskapai Jepang yaitu JAL dan ANA yang memiliki pendekatan *omotenashi* berbeda. JAL dengan JAL Philosophy dan ANA dengan ANA's Way (Miyuki, 2022). Kemudian artikel ketiga adalah artikel tentang strategi adaptasi pekerja *tokutei ginou* (Pekerja Berkemampuan Khusus) di Jepang. Artikel ini membahas berbagai permasalahan perbedaan budaya yang menjadi tantangan para pekerja Indonesia dan bagaimana mereka mengatasi tantangan tersebut dengan analisis strategi adaptasi (Pratama & Srimulyani, 2024).

Meskipun berbagai penelitian telah membahas *omotenashi* dalam konteks industri layanan Jepang, sebagian besar studi masih berfokus pada pekerja profesional seperti pramugari (Miyuki, 2022), pekerja asing dalam konteks tekanan emosional dan penggunaan *keigo* (Sando, 2022),

maupun strategi adaptasi pekerja migran (Pratama & Srimulyani, 2024). Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji proses internalisasi *omotenashi* pada mahasiswa *internship* asing masih terbatas, terutama dalam memahami bagaimana nilai pelayanan tersebut diwujudkan sebagai praktik internalisasi yang diwujudkan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung memposisikan *omotenashi* sebagai konsep pelayanan atau norma budaya yang dijelaskan secara deskriptif, tanpa menyoroti bagaimana nilai tersebut dipelajari, dinegosiasikan, dan diwujudkan melalui tubuh, perilaku, serta interaksi langsung di ruang kerja. Selain itu, sebagian besar studi sebelumnya menggunakan pendekatan deskriptif atau berbasis wawancara, sementara kajian yang memanfaatkan observasi partisipatif untuk menangkap dinamika praktik *omotenashi* secara langsung di ruang kerja masih jarang dilakukan. Observasi partisipatif adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan langsung di mana peneliti berinteraksi dan terlibat dalam kehidupan sehari-hari para informan (Sugiyono, 2013).

Dengan demikian, terdapat celah penelitian dalam memahami bagaimana *omotenashi* tidak hanya dipraktikkan oleh pekerja tetap, tetapi dinegosiasikan dan dipelajari oleh mahasiswa *internship* asing yang berasal dari latar budaya berbeda. Artikel ini diposisikan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis proses adaptasi bertahap mahasiswa *internship* Indonesia dalam memahami dan menginternalisasi *omotenashi* melalui pendekatan etnografi partisipatif di lingkungan kerja bandara Jepang. Penelitian ini juga memperluas pemahaman *omotenashi* dari sekadar nilai normatif budaya Jepang menjadi proses pembelajaran kultural yang dapat diinternalisasi oleh individu lintas budaya melalui praktik kerja sehari-hari. Dengan demikian, studi ini berkontribusi pada pengembangan kajian *omotenashi*, budaya kerja Jepang, dan komunikasi lintas budaya dalam konteks industri layanan global.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis berupa kajian lintas budaya, serta manfaat praktis sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi institusi pengirim, perusahaan penerima, dan mahasiswa *internship* dalam mempersiapkan program pendampingan dan pelatihan lintas budaya yang lebih efektif.

2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan etnografi dengan mengumpulkan data berupa kata, kalimat, dan paragraf yang memiliki makna yang berkaitan dengan penelitian (Nasution, 2023). Sedangkan etnografi merupakan upaya untuk mendeskripsikan dan memahami kehidupan sosial serta budaya suatu kelompok atau komunitas tertentu. Menurut Spradley (via Sari et al., 2023) etnografi tidak hanya berfokus pada pengumpulan data, tetapi juga pada proses menggambarkan dan menjelaskan budaya secara menyeluruh.

Penelitian kualitatif dengan pendekatan etnografi ditandai oleh keterlibatan aktif peneliti dalam memahami budaya suatu kelompok masyarakat serta penekanan pada penyajian data secara mendalam dan kontekstual (Creswell & Creswell, 2017). Pendekatan ini berupaya menetapkan makna suatu fenomena dari sudut pandang partisipan. Mengidentifikasi kelompok yang memiliki kesamaan budaya dan mempelajari bagaimana suatu kelompok mengembangkan pola perilaku dari waktu ke waktu (Creswell & Creswell, 2017). Pemilihan pendekatan ini bertujuan untuk mengeksplorasi makna budaya dari sudut pandang pelaku budaya itu sendiri, sehingga peneliti dapat memahami cara berpikir, berperilaku, dan berinteraksi dalam konteks kehidupan sehari-hari.

Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi selama periode *internship* Januari–Desember 2025. Informan penelitian terdiri dari lima mahasiswa *internship* Indonesia yaitu CA, SF, ID, RU, dan TM yang bekerja sebagai *floorwalker* di Bandara Narita dan terlibat langsung dalam praktik pelayanan kepada pelanggan. Peneliti juga berperan sebagai *insider researcher* karena menjadi bagian dari lingkungan kerja yang diteliti, sehingga memiliki akses langsung terhadap praktik layanan dan interaksi sehari-hari.

Analisis data dilakukan melalui proses pengkodean, pengelompokan kategori, dan interpretasi data untuk menemukan pola adaptasi mahasiswa dalam memahami dan menerapkan *omotenashi*. Validitas data dijaga melalui triangulasi antara hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta reflektivitas peneliti guna meminimalkan bias subjektif selama proses interpretasi data.

3 Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa *internship* Indonesia mengalami proses adaptasi bertahap dalam memahami dan mempraktikkan *omotenashi*, dari pemahaman berbasis manual menuju penerapan nilai layanan yang bersifat situasional, reflektif, dan mandiri. Lingkungan kerja dan interaksi dengan staf senior berperan penting dalam membentuk kepekaan, fleksibilitas, dan kemandirian mahasiswa dalam praktik pelayanan.

Tabel 1: Tahap Perkembangan Adaptasi
[Sumber: dokumentasi pribadi]

No.	Fase Adaptasi	Kategori	Temuan	Informan	Bukti Kutipan
1.	Penyesuaian Awal	Tekanan Situasional	Informan merasa panik saat menghadapi permintaan di luar manual	SF, CA	"Saya merasa jika saya melakukan layanan di luar manual saya akan membuat kesalahan fatal"
2.	Penyesuaian Awal	Kesulitan Penggunaan Bahasa <i>Keigo</i> dan <i>Senmonyogo</i>	Informan mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan bahasa formal dalam layanan	RU, ID	"Saya masih terpaku pada manual dan merasa kesulitan dalam mengingat dan mengucapkan kalimatnya"
3.	Perkembangan	Adaptasi Pelayanan Lingkungan Sekitar	Informan mempelajari pola pelayanan dari staf lain	CA, SF	"Arahan dari staf senior membantu saya menyelesaikan masalah"
4.	Perkembangan	Fleksibilitas Layanan	Informan dapat melakukan pelayanan sederhana	TM	"Saya yang awalnya merasa gugup, mulai mendapatkan kepercayaan diri untuk melayani pelanggan"
5.	Internalisasi	Kecepatan dalam Merespons	Pelayanan dilakukan tanpa keraguan	ID, CA	"Saya langsung tahu apa yang harus dilakukan."
6.	Internalisasi	Kepekaan terhadap Kebutuhan Pelanggan	Informan menunjukkan kepekaan terhadap berbagai kebutuhan pelanggan	ID	"Saya bisa membaca situasi pelanggan dari ekspresi wajahnya."

4 Pembahasan

4.1 Alur Pelaksanaan *Internship*

Mahasiswa Indonesia memulai periode *internship* di Bandara Narita pada 9 Januari hingga 22 Desember 2025. *Internship* ini dilaksanakan selama satu tahun dengan pembagian jadwal kerja dan pembelajaran yang telah disusun oleh pihak perusahaan untuk mendukung keberlangsungan kegiatan *internship*. Periode ini dibagi oleh peneliti menjadi tiga tahap agar memudahkan pengklasifikasian perkembangan mahasiswa *internship* dalam beradaptasi sebagai *floorwalker*. Tahap pertama yaitu bulan Januari hingga April, ada tahap persiapan kebutuhan penunjang di Jepang juga pengenalan terhadap lingkungan kerja, kemudian dilanjutkan di tahap penyesuaian pada bulan Mei hingga Agustus. Pada tahap ini mereka telah diperkenalkan dengan lingkungan kerja sehingga mahasiswa *internship* memiliki hak untuk mengeksplor lebih jauh melalui pembelajaran langsung dari sekitar, dan yang terakhir pada bulan September hingga Desember dilaksanakan tahap internalisasi nilai-nilai yang telah dipelajari. Pada tahap terakhir ini terbentuk kemandirian dalam melakukan praktik layanan.



Figure 1. Roadmap alur *internship* selama satu tahun
[Sumber: dokumentasi pribadi]

4.1.1 Periode Awal *Internship*

Periode awal *internship* dimulai dari bulan Januari hingga April 2025. Pada periode ini, mahasiswa *internship* masih mempersiapkan berbagai hal penunjang kehidupan mereka di Jepang. Mereka mengurus berbagai dokumen di balai kota, membuat rekening bank, dan pengenalan lingkungan pekerjaan juga lingkungan sekitar tempat tinggal selama satu bulan. Kemudian pada bulan berikutnya, mahasiswa *internship* mendapatkan pembelajaran formal bahasa Jepang. Pembelajaran ini mencakup bagaimana cara menerapkan *omotenashi* dalam melakukan layanan. Pada bulan ketiga, mahasiswa *internship* kembali mendapatkan pembelajaran formal namun berfokus pada pengetahuan tentang dasar dari pekerjaan yang akan mereka hadapi. Pada masa ini, mahasiswa *internship* juga melakukan observasi bandara dan praktik langsung di lapangan.

Setelah pembelajaran formal selama dua bulan, mahasiswa *internship* terjun langsung ke lapangan dengan didampingi oleh staf senior sebagai pembimbing mereka. Pada masa ini, mereka telah memulai pekerjaan mereka sebagai *floorwalker*, namun pekerjaan ini masih dilakukan di bawah pengawasan langsung. Mahasiswa didampingi staf senior sebagai bentuk *support* langsung

yang memberikan arahan kepada mereka dalam bekerja.

4.1.2 Periode Pertengahan *Internship*

Pada periode Mei hingga Agustus, mahasiswa *internship* tidak lagi bekerja dengan pendampingan staf senior. Mereka dianggap mampu untuk bekerja sendiri dan menghadapi pelanggan tanpa adanya pendampingan khusus. Mahasiswa *internship* perlahan mulai beradaptasi dengan situasi dan keadaan sekitar. Akan tetapi, mereka masih sering kali meminta bantuan dari staf senior untuk menghadapi permintaan pelanggan.

4.1.3 Periode Akhir *Internship*

Pada periode akhir, yaitu September hingga Desember, mahasiswa *internship* menunjukkan perkembangan terhadap praktik *omotenashi* dalam praktik layanan mereka. Mereka mampu untuk menghadapi pelanggan dan memiliki inisiatif berbekal dari pengalaman dan kasus yang telah mereka hadapi sebelumnya. Lingkungan kerja dan interaksi dengan staf senior berperan penting dalam membentuk kepekaan, fleksibilitas, dan kemandirian mahasiswa dalam praktik pelayanan.

4.2 Adaptasi Pada Tahap Awal *Internship*

4.2.1 Pemahaman Dasar Mahasiswa *Internship*

Mahasiswa *internship* Indonesia awalnya memahami *omotenashi* melalui pembelajaran formal berbasis buku teks. Sebelum memulai *internship*, mereka juga memperoleh pelatihan intensif dari perusahaan yang mencakup pemahaman dan praktik langsung melalui pendampingan instruktur asli Jepang. Selain itu, mahasiswa diberikan kesempatan untuk melakukan observasi dan berinteraksi langsung dengan penumpang sebagai *floorwalker* di bawah bimbingan staf senior, sehingga memperoleh pengalaman yang tidak didapatkan dalam pembelajaran kelas.



Figure 2. Observasi mesin *self check-in* oleh mahasiswa *internship*
[Sumber: dokumentasi pribadi]

Berdasarkan penuturan SF, “Awalnya saya memahami *omotenashi* sebagai sebuah perilaku kesopanan seperti melakukan *ojigi* dalam menyambut pelanggan yang datang. Selain itu, dalam komunikasi penggunaan *keigo* akan memberikan nuansa yang lebih sopan daripada menggunakan bentuk *desu/masu* saja.” Hal ini menunjukkan pemahaman terhadap *omotenashi* masih sangat terbatas. Mahasiswa *internship* memahami *omotenashi* sebagaimana yang tertulis di dalam buku teks. Mereka belum sepenuhnya mengetahui bagaimana penerapan *omotenashi* dalam pekerjaan.

4.2.2 Praktik *Omotenashi* Berdasarkan SOP

Proses pembelajaran dan observasi yang dilakukan sebelum terjun langsung ke lapangan berperan membantu proses adaptasi mahasiswa *internship* terhadap praktik *omotenashi*. Namun, interaksi secara langsung dengan pelanggan masih merupakan pengalaman baru bagi mereka. Sehingga dibutuhkan banyak penyesuaian agar mereka mampu memberikan pelayanan secara optimal.

Pada tahap awal ini, mahasiswa *internship* masih terlihat kaku dan menunjukkan keraguan dalam menjalankan tugas pelayanan. Berdasarkan penuturan dari RU, dirinya merasa terlalu terpaku pada manual kerja yang diberikan. Akibatnya, ketika menghadapi permintaan lain di luar dari manual itu, dirinya merasa kebingungan dan memilih untuk meminta bantuan dari staf senior. CA menambahkan, "saya merasa jika saya melakukan layanan di luar manual, saya akan melakukan kesalahan besar. Sehingga saya awalnya merasa takut untuk memberikan suatu keputusan. Maka dari itu, sama seperti RU, saya lebih cenderung meminta bantuan kepada staf lain yang berada di sekitar saya."

Kondisi ini menunjukkan bahwa di tahap awal, *omotenashi* masih menjadi sebuah aturan tidak tertulis yang harus diikuti dan diterapkan. Pemahaman tersebut membuat mahasiswa *internship* cenderung berhati-hati dalam bersikap dan ragu untuk mengambil inisiatif karena adanya kekhawatiran melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.

4.2.3 Tantangan Adaptasi Budaya

Dalam proses adaptasi budaya, mahasiswa *internship* menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan perbedaan nilai dan praktik dalam bekerja. Salah satu tantangan utama adalah adanya perbedaan pemaknaan *omotenashi*. *Omotenashi* lebih dipahami sebagai aturan dalam bekerja daripada sebuah nilai layanan yang terjadi secara alami. Selain itu, perbedaan dalam budaya kerja memengaruhi cara mahasiswa *internship* untuk mengambil keputusan selama memberikan pelayanan.

Dalam proses adaptasi ini, selain perbedaan pemahaman nilai, mahasiswa *internship* juga dihadapkan pada kendala bahasa. Dalam penerapan *omotenashi*, komunikasi merupakan kunci utama yang menentukan kualitas pelayanan. Komunikasi tidak hanya sekadar kemampuan berbicara, tetapi juga mencakup pemahaman konteks, penggunaan bahasa yang sesuai, intonasi, serta kemampuan membaca permintaan nonverbal dari pelanggan.

Berdasarkan penuturan ID, "Awalnya saya mengalami kesulitan dalam menggunakan bahasa terutama pada tingkatan tertentu seperti *keigo*. Selain itu, saya masih terpaku pada standar *omotenashi* yang ada, sehingga saya mengalami kesulitan untuk mengingat berbagai kalimat yang biasanya digunakan dalam standar *omotenashi*". RU menambahkan, "Saya merasakan hal yang sama dengan ID, tetapi menurut saya lebih sulit untuk memahami penggunaan *senmonyougo* (istilah teknis). Selain itu, keterbatasan bahasa membuat saya kesulitan untuk menjelaskan kepada pelanggan perihal sistem yang ada di bandara maupun sistem *boarding*." Melalui pernyataan dari ID dan RU, dapat dilihat bahwa keterbatasan dalam memahami budaya dan penggunaan bahasa masih menjadi sebuah tantangan bagi mahasiswa *internship* untuk memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Srimulyani & Yee, 2024) yang menyatakan bahwa bahasa adalah penyebab utama gegar budaya orang Indonesia yang berhadapan dengan etos kerja budaya Jepang. Penguasaan bahasa dan skill komunikasi juga merupakan strategi utama dalam beradaptasi terhadap perbedaan budaya setempat. Selain itu, hal ini juga sejalan dengan hasil

penelitian (Sando, 2022) yang menyatakan bahwa pekerja asing mengalami tekanan emosional yang lebih besar, terutama ketika harus menggunakan bahasa Jepang dalam bentuk *keigo*.

Proses adaptasi ini tidak terjadi secara instan. Pada tahap awal terdapat kecenderungan mahasiswa *internship* untuk berpegang pada manual. Dalam lingkungan kerja yang menekankan relasi senior-junior, serta utamanya kemampuan bahasa Jepang yang belum mumpuni dan banyaknya penggunaan *senmonyogo* (istilah teknis) mahasiswa *internship* cenderung berhati-hati dalam mengambil inisiatif karena adanya kekhawatiran melanggar norma atau melakukan kesalahan. Hal ini menunjukkan sebuah upaya mereka dalam menyesuaikan diri dengan nilai dan norma dalam budaya Jepang.

4.3 Adaptasi Pada Tahap Pertengahan *Internship*

4.3.1 Perubahan Pemahaman Terhadap *Omotenashi*

Pada tahap pertengahan ini, pandangan mahasiswa *internship* terhadap *omotenashi* mulai berubah secara perlahan. Setelah menjalani selama kurang lebih tiga bulan, mereka mulai terbiasa dengan situasi kerja dan pola interaksi dengan pelanggan. Melalui pengalaman langsung dan observasi lingkungan kerja, mahasiswa mulai menyadari bahwa penerapan *omotenashi* tidak dapat bergantung sepenuhnya pada manual.

Mahasiswa mulai mengembangkan kemampuan mereka dalam menilai situasi secara implisit dan menyesuaikan bentuk pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Meskipun bentuk pelayanan mereka masih di dalam batasan tertentu dan dengan kehati-hatian yang tinggi, mahasiswa mulai berani mengambil inisiatif kecil tanpa harus selalu menunggu bantuan maupun arahan dari staf senior.

Perubahan ini menunjukkan bahwa *omotenashi* mulai dipahami tidak hanya sebagai sebuah aturan namun juga sebagai bentuk fleksibilitas dan kepekaan terhadap situasi sekitar. Tahap ini merupakan sebuah transisi di mana mahasiswa berada di antara mengikuti prosedur dan inisiatif mereka sendiri dalam memberikan layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Miyuki, 2022) fleksibilitas dalam melakukan pelayanan lebih diutamakan daripada melakukan pelayanan yang berbasis pada manual sehingga meningkatkan kepekaan terhadap sekitar.

4.3.2 Fleksibilitas dalam Melakukan Praktik Layanan

Seiring dengan perubahan pemahaman terhadap *omotenashi*, mahasiswa *internship* juga mulai menunjukkan perubahan dalam melakukan praktik layanan. Hal ini ditunjukkan dengan fleksibilitas dan penyesuaian mereka terhadap kondisi pelanggan yang beragam. Mahasiswa tidak lagi sepenuhnya bergantung pada manual, melainkan mulai mempertimbangkan situasi dan kebutuhan pelanggan.

Fleksibilitas dan penyesuaian ini ditunjukkan melalui tindakan-tindakan sederhana. Mereka menyesuaikan cara berkomunikasi dengan nuansa sopan namun tidak kaku, memberikan bantuan tambahan seperti mengarahkan tanpa diminta, meningkatnya kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan, serta menentukan prioritas layanan berdasarkan kondisi di lapangan. Mereka juga perlahan mampu untuk menangkap permintaan atau keresahan pelanggan sebelum mereka mengucapkannya. Berdasarkan penuturan dari TM, mereka belajar untuk berani mengambil keputusan dan inisiatif kecil berbekal dari arahan staf senior sebelumnya dan observasi dari lingkungan sekitar. Sehingga ketika mereka dihadapkan pada situasi yang sama, mereka dapat menyelesaikannya sendiri. TM menambahkan, "Arahan dari staf senior sebelumnya sangat

membantu saya untuk dapat memahami situasi yang sedang saya hadapi. Saya yang awalnya gugup akhirnya dapat menyelesaikan masalah, seperti contohnya saat membantu pelanggan untuk memasukkan nomor *mileage* yang mereka punya di mesin *check-in*. Awalnya saya juga merasa asing dengan hal tersebut, namun karena adanya arahan, saya dapat membantu pelanggan tanpa perlu pendampingan lagi.”

Meskipun fleksibilitas dalam melakukan praktik ini masih terbilang terbatas, mahasiswa *internship* telah menunjukkan adanya perkembangan dalam memahami dan menerapkan konsep di luar manual yang tertulis. Mereka sedikit demi sedikit mampu menyesuaikan dengan keadaan sekitar dan melakukan pelayanan sesuai situasi. Hal ini sesuai dengan penemuan (Miyuki, 2022) yang menyatakan bahwa layanan pada ANA tidak diwajibkan untuk selalu sama dan mengikuti manual secara kaku, melainkan diberikan kewenangan untuk menyesuaikan pelayanan berdasarkan situasi, kepribadian, dan kebutuhan penumpang agar dapat merespons secara cepat dan fleksibel.

4.3.3 Pembelajaran dari Lingkungan Kerja

Perubahan pemahaman serta meningkatnya fleksibilitas mahasiswa *internship* dalam bekerja tentunya tidak terlepas dari bagaimana peran lingkungan kerja sebagai ruang pembelajaran. Lingkungan kerja khususnya keberadaan staf senior, menjadi aspek penting yang membantu mahasiswa dalam memahami dan menerapkan *omotenashi*.



Figure 3. Mahasiswa *Internship* mengawasi proses *self check-in*
[Sumber: dokumentasi pribadi]

Berdasarkan penuturan CA, mereka mulai tidak terpaku dengan manual setelah observasi yang dilakukan baik secara sadar maupun tidak sadar. CA menjelaskan bahwa perubahan dari bentuk pelayanan yang mereka lakukan dipengaruhi oleh contoh langsung dari staf senior, yang sebagian besar adalah staf berkebangsaan Jepang, melalui observasi tersebut, mahasiswa mempelajari cara staf senior melayani pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara situasional, serta bagaimana mereka menunjukkan kepekaan terhadap kondisi pelanggan. Selain itu, staf senior juga secara aktif mengingatkan mahasiswa untuk lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan yang sedang dilayani. Proses ini mendorong mahasiswa untuk mengingat dan menerapkan praktik layanan tersebut dalam keseharian mereka sebagai *floorwalker*. Meskipun demikian, pembelajaran melalui observasi terhadap staf senior pada tahap ini masih berlangsung secara bertahap dan belum sepenuhnya membentuk kemandirian mahasiswa dalam praktik layanan. Hal ini diperkuat dengan penuturan SF, meskipun mereka mampu dalam menyelesaikan permintaan pelanggan secara mandiri, masih seringkali mereka meminta bantuan kepada staf senior karena belum berani dalam membuat keputusan sendiri, “bantuan dari staf senior sangat berarti, setelah dibantu biasanya saya

akan bertanya dan memastikan apa yang harus saya lakukan jika bertemu dengan masalah yang sama” lanjut tuturnya. Temuan ini sesuai dengan hasil (Pratama & Srimulyani, 2024) tentang bagaimana mereka menyiasati permasalahan dan tantangan dengan bertanya kepada rekan kerja untuk mengatasi kekurangan mereka dalam melakukan pekerjaan yang diberikan.

Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap perkembangan mahasiswa *internship* baik dalam pemahaman maupun praktik *omotenashi*. Jika pada tahap awal mahasiswa masih bergantung pada manual dan arahan senior, maka pada tahap pertengahan ketergantungan tersebut mulai berkurang seiring meningkatnya pembelajaran melalui observasi di lingkungan kerja. Melalui pembelajaran secara langsung dari lingkungan kerja, mahasiswa dapat mengevaluasi kekurangan dalam pelayanan mereka dan melakukan penyesuaian untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

4.4 Adaptasi Pada Tahap Akhir *Internship*

4.4.1 Pendalaman Nilai *Omotenashi*

Pada tahap akhir *internship*, mahasiswa menunjukkan adanya pemahaman nilai *omotenashi* yang lebih matang daripada sebelumnya. *Omotenashi* tidak lagi dipahami sebagai sebuah aturan yang mengikat atau teknik pelayanan semata, melainkan sebagai sikap yang melekat dalam praktik kerja sehari-hari. Mahasiswa mampu merespons kebutuhan pelanggan secara alami tanpa harus merujuk pada manual atau arahan dari staf senior.



Figure 4. Mahasiswa *Internship* menawarkan bantuan mengembalikan *cart*
[Sumber: dokumentasi pribadi]

Pendalaman nilai ini tercermin dari meningkatnya kepekaan mahasiswa dalam membaca situasi dan kebutuhan pelanggan, termasuk kebutuhan yang tidak disampaikan secara langsung. Berdasarkan penuturan ID, mahasiswa *internship* telah mampu untuk menyadari pelanggan yang membutuhkan pelayanan khusus atau membaca perilaku pelanggan yang membutuhkan bantuan. Dalam kasus ini, sebagai pelaku *omotenashi* mereka akan menawarkan bantuan terlebih dahulu tanpa diminta oleh pelanggan. Hal ini sesuai dengan pertanyaan dari ID, “Saya merasa lebih peka dengan keadaan sekitar terutama pada kebutuhan pelanggan. Contohnya ketika menyapa pelanggan, saya lebih peka dengan reaksi mereka terhadap sapaan yang saya lontarkan. Biasanya saya akan menyapa menggunakan bahasa Jepang terlebih dahulu, ketika reaksi mereka menunjukkan kebingungan, saya dapat menyadarinya sehingga saya segera *switch* bahasa yang saya gunakan menjadi bahasa Inggris yang lebih universal.” Selain itu, CA menambahkan, “seringkali kami menemui pelanggan yang tidak bisa berbahasa Jepang maupun berbahasa Inggris, ketika kami

menyadarinya, kami akan menggunakan *iPad* yang selalu kami bawa untuk membuka google terjemahan yang memudahkan kami maupun pelanggan untuk berkomunikasi.” Fenomena ini dapat dijelaskan melalui kerangka teori *high context and low context culture* oleh Hall (Broeder, 2021). Dalam hal ini, mahasiswa *internship* yang sebelumnya hidup dalam budaya komunikasi eksplisit mengalami negosiasi makna ketika berhadapan dengan sistem komunikasi Jepang yang memiliki budaya komunikasi implisit. Mahasiswa *internship* secara bertahap membentuk kompetensi interkultural melalui praktik kerja sehari-hari dalam bentuk peningkatan kepekaan terhadap kondisi pelanggan dan keadaan sekitar.

Mahasiswa mulai menerapkan pelayanan yang bersifat antisipatif, di mana keputusan diambil berdasarkan penilaian situasional dan pengalaman yang telah didapat sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa *omotenashi* telah menjadi bagian dari pola pikir dan tindakan mahasiswa *internship* sebagai *floorwalker*.

Selain itu, mahasiswa menunjukkan kemampuan reflektif terhadap proses adaptasi yang telah mereka jalani. Mereka menyadari adanya perubahan dalam cara mereka memahami dan menerapkan *omotenashi* dibandingkan dengan tahap awal *internship*. Hal ini menandai bahwa mereka memposisikan diri sebagai individu yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

4.4.2 Kemandirian dalam Praktik *Omotenashi*

Kemandirian dalam praktik *omotenashi* pada tahap akhir *internship* terlihat dari kemampuan mahasiswa dalam mengambil keputusan layanan secara mandiri. Pada banyak situasi rutin yang pernah mereka hadapi, mahasiswa tidak lagi bergantung sepenuhnya pada manual maupun arahan staf senior. Hal ini menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dan pemahaman situasional yang memadai dalam penerapan *omotenashi* di lingkungan kerja.



Figure 5. Mahasiswa *Internship* memasang *baggage tag*
[Sumber: dokumentasi pribadi]

Mahasiswa menunjukkan kemampuan untuk menentukan prioritas pelayanan berdasarkan kondisi lapangan dan kebutuhan pelanggan. Lebih lanjut berdasarkan penuturan ID, Hal ini ditunjukkan dari tindakan mahasiswa seperti memberikan bantuan kepada pelanggan yang kesusahan berjalan, pelanggan yang membawa bayi, dan kepada pelanggan lanjut usia. Sebagian besar dari pelanggan biasanya ragu untuk meminta bantuan, sehingga mahasiswa *internship* dengan secara sadar menawarkan bantuan kepada pelanggan. ID menambahkan, “kami menjadi lebih fokus dalam melihat keadaan pelanggan. Contohnya kepada pelanggan yang memiliki bayi. Mereka

biasanya ingin melakukan *self check-in*, namun karena ada bayi di gendongan, melakukan *self check-in* akan sangat merepotkan. Ketika saya melihat dan menyadari hal itu, saya sebagai *floorwalker* akan menyapa dan menawarkan kepada pelanggan untuk melakukan *check-in* di *counter* yang memang tersedia khusus seperti *special assistant counter* agar memudahkan pelanggan.” Hal ini sesuai dengan temuan (Pratama & Srimulyani, 2024) bahwa perilaku dapat berubah seiring waktu mengikuti kondisi. Penyesuaian perilaku akan diimplementasikan saat individu menghadapi perbedaan di dalam lingkungan yang baru.

Kemandirian ini tidak berarti mengabaikan standar layanan yang berlaku, melainkan menunjukkan kemampuan mahasiswa dalam menafsirkan dan menerapkan standar dengan mengubahnya sesuai kondisi lapangan. Dengan demikian, praktik *omotenashi* yang dilakukan mahasiswa *internship* menjadi lebih responsif dan efektif.

Dengan tercapainya kemandirian dalam praktik *omotenashi*, mahasiswa menunjukkan bahwa proses adaptasi budaya yang mereka jalani telah menghasilkan layanan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga reflektif dan profesional.

4.4.3 Refleksi Pengalaman *Internship*

Pengalaman *internship* di lingkungan kerja Jepang memberikan sebuah pengalaman serta pemahaman mengenai *omotenashi* yang tidak hanya berperan sebagai konsep budaya, tetapi sebagai praktik layanan yang dilakukan secara alami dan kontekstual. Pada awal *internship*, *omotenashi* dipahami hanya sebatas standar dan prosedur yang tertulis di dalam manual. Namun, seiring berjalannya waktu dan adanya keterlibatan langsung dalam situasi pelayanan, pemahaman tersebut berkembang menjadi sebuah kesadaran akan pentingnya kepekaan, empati, dan kemampuan membaca situasi lingkungan sekitar.

Proses adaptasi yang dijalani oleh mahasiswa *internship* ini menunjukkan bahwa pembelajaran budaya tidak berlangsung secara instan, melainkan melalui banyak interaksi, observasi, dan pengalaman yang terjadi secara berulang di lapangan. Tantangan yang dihadapi oleh mereka seperti rasa ragu, rasa takut, keterbatasan bahasa, serta ekspektasi pelanggan justru menjadi bagian penting dalam proses pembentukan sikap profesional. Melalui berbagai pengalaman tersebut, mahasiswa belajar untuk membenahi tindakan mereka dalam pelayanan dan melakukan penyesuaian secara berkelanjutan.



Figure 6. Mahasiswa *Internship* membantu pelanggan untuk *check-in*
[Sumber: dokumentasi pribadi]

Herawati, B.V. & Simulyani, N.E. (2026). Adaptation of *omotenashi* service standards among Indonesian Internship students as floorwalkers at ANA Narita. *Japanese Research on Linguistics, Literature, and Culture* 8 (2), 90-105. <https://doi.org/10.33633/jr.v8i2.15820>

Berdasarkan penuturan SF, meskipun berstatus sebagai mahasiswa *internship*, mereka tidak jarang dihadapkan pada situasi pelayanan yang berada di luar kendali mereka. Pada tahap awal, kondisi tersebut dirasakan sebagai beban dan menimbulkan tekanan, terutama karena adanya ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun, melalui pengalaman tersebut, mahasiswa memperoleh pembelajaran penting dalam menangani dan menyelesaikan permasalahan layanan. Pengalaman ini memungkinkan mahasiswa untuk lebih siap dan mampu merespons situasi serupa apabila kembali dihadapkan pada kondisi yang sama di kemudian hari. SF menambahkan, “Ketika pertama kali saya menjadi *floorwalker*, ada penumpang yang menanyakan lokasi *lounge*. Saat itu saya belum cukup cakap dalam menyampaikan informasi, jadi saya merasa panik dan tertekan, apalagi karena penumpang tersebut terlihat sedang terburu-buru. Akhirnya saya tidak bisa langsung membantu dan baru mencari informasi melalui *iPad* setelah penumpang tersebut pergi. Namun, beberapa bulan kemudian ketika mendapat pertanyaan yang sama, saya sudah mampu menunjukkan arah *lounge* dengan tepat dan menyelesaikannya”.

Pengalaman *internship* ini menunjukkan bahwa praktik *omotenashi* berperan dalam membentuk kemandirian, tanggung jawab, kesadaran, serta kepekaan mahasiswa. *Intership* tidak hanya berfungsi sebagai sarana penerapan teori, tetapi juga menjadi ruang pembelajaran yang membantu mahasiswa mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja yang multikultural, khususnya dalam industri layanan.

5 Simpulan

Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa proses adaptasi mahasiswa *internship* Indonesia dalam memahami dan menerapkan *omotenashi* berlangsung secara bertahap, mulai dari memahami layanan sebagai aturan kerja hingga mampu menginternalisasi nilai pelayanan secara lebih fleksibel, empatik, dan situasional. Pengalaman kerja langsung, interaksi dengan pelanggan, serta pendampingan staf senior menjadi faktor penting yang membantu mahasiswa memahami komunikasi implisit dan budaya kerja Jepang secara lebih mendalam.

Penelitian ini berkontribusi dalam memperluas kajian mengenai *omotenashi* dengan menunjukkan bahwa nilai pelayanan Jepang dapat dipelajari oleh individu dari latar budaya berbeda melalui proses adaptasi yang berkelanjutan. Temuan ini juga memberikan implikasi praktis bagi program *internship* internasional agar tidak hanya berfokus pada pelatihan bahasa dan prosedur kerja, tetapi juga pada pelatihan komunikasi lintas budaya, simulasi situasi pelayanan secara langsung, serta pendampingan yang berkelanjutan di lingkungan kerja.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada jumlah informan dan fokus penelitian yang hanya berada pada satu konteks budaya dan sektor layanan tertentu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat melibatkan lebih banyak informan, membandingkan mahasiswa dari latar budaya berbeda, atau meneliti praktik *omotenashi* pada sektor industri layanan lainnya untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai proses adaptasi dan internalisasi nilai pelayanan Jepang.

Referensi

- Broeder, P. (2021). Informed communication in high context and low context cultures. *Journal of Education, Innovation and Communication*, 3(1). <https://doi.org/10.34097/jecom-3-1-june21-1>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.

- Hendawan, B.V. & Srimulyani, N.E. (2026). Adaptation of omotenashi service standards among Indonesian internship students as floorwalkers at ANA Narita. *Japanese Research on Linguistics, Literature, and Culture* 8 (2), 90-105. <https://doi.org/10.33633/jr.v8i2.15820>
-
- Haryanti, P. (2020). Culture shocks at Japanese workplace of Indonesian student taking internship program in Japan. *Proceeding of International Conference on Business, Economics, Social Sciences, and Humanities*, 1. <https://doi.org/10.34010/icobest.v1i.109>
- Miyuki, K. (2022). Characteristic of the "Omotenashi" by Japanese airline companies. *名古屋経営短期大学紀要 第63号* 113~128頁.
- Morishita, S. (2021). What is Omotenashi? A Comparative Analysis with Service and Hospitality in the Japanese Lodging Industry. *Journal of Advanced Management Science*, 88-95. <https://doi.org/10.18178/joams.9.4.88-95>
- Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif* (Meyniar Albina, Ed.). CV. Harfa Creative.
- Palandi, E. (2019). *Omotenashi dalam Wagashi*. <https://www.researchgate.net/publication/354831429>
- Pratama, T. R., & Srimulyani, N. E. (2024). Strategi adaptasi pekerja Tokutei ginou Indonesia: Studi kasus industri perhotelan Hokkaido. *Japanology: The Journal of Japanese Studies*, 59-71. <https://doi.org/10.20473/jjs.v11i1.52250>
- Rahmawati, P., & Soepardjo, D. (2025). *Konsep omotenashi dalam dunia kerja Jepang fokus pada industri ryokan*.
- Saifudin, A., Aryanto, B., Febriyawati, F. A. P., Kristiadi, D., & Esika, J. I. (2025). Learning from the internship program: The Cross-cultural adaptation process of Indonesian students during their internship in Japan. *Proceedings of the 3rd International Conference on Culture and Sustainable Development (ICOCAS 2025)*, 13-20. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-503-4_3
- Saifudin, A., Aryanto, B., Febriyawati, F. A. P., Kristiadi, D., & Esika, J. I. (2026). Learning from the internship: Integrating Japanese corporate needs with the curriculum design of the Japanese Study Program. *LITE: Jurnal Bahasa, Sastra, dan Budaya*, 22(1), 61-75. <https://doi.org/10.33633/LITE.V22i1.13695>
- Sando, I. (2022). *Omotenashi as emotional labor for international omotenashi workers*. <http://ir-lib.wilmina.ac.id/dspace/bitstream/10775/3783/1/820005-Izumi%20Sando.pdf>
- Sari, M. P., Wijaya, A. K., Hidayatullah, B., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Penggunaan metode etnografi dalam penelitian sosial. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 84-90. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1956>
- Srimulyani, N. E., & Yee, B. L. F. (2024). Culture shock and adaptation strategies of Indonesian migrant workers in the Japanese agriculture field. *International Journal of Sustainability in Economic, Social, and Cultural Context*, 20(2), 27-46. <https://doi.org/10.18848/2325-1115/CGP/v20i02/27-46>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wijayanti, W. N., & Saifudin, A. (2021). Implementation of omotenashi in Japanese Ryokan. *Japanese Research on Linguistics, Literature, and Culture*, 3(2), 122-132. <https://doi.org/10.33633/jr.v3i2.4657>

Hendawan, B.V. & Simulyani, N.E. (2026). Adaptation of omotenashi service standards among Indonesian internship students as floorwalkers at ANA Narita. *Japanese Research on Linguistics, Literature, and Culture* 8 (2), 90-105. <https://doi.org/10.33633/jr.v8i2.15820>

Woisetschläger, D. M., Hanning, D., & Backhaus, C. (2016). Why frontline employees engage as idea collectors: An assessment of underlying motives and critical success factors. *Industrial Marketing Management*, 52(5), 109–116. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2015.05.015>