

PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN OMOTENASHI UNTUK SISWA JURUSAN PERHOTELAN SMK NEGERI 2 SINGARAJA MELALUI PENDEKATAN KONTEKSTUAL

Irvina Restu Handayani¹, I Wayan Sadyana², Putu Dewi Merlyna Yuda Pramesti³

Jurusan Bahasa Asing FBS UNDIKSHA
Email: ihandayani@undiksha.ac.id

ABSTRACT

The Merdeka Curriculum has a Center of Excellence Vocational School program. This program aims to produce graduates who are absorbed in the world of work. As an effort to support the Center for Excellence Vocational School program, service activities are carried out in the form of omotenashi training and mentoring. Omotenashi is the hospitality in receiving guests that is characteristic of Japan. The aim of the activity is to improve understanding and skills of work ethics, especially omotenashi in the context of Japanese language and culture. The target of the activity was 40 students majoring in hospitality at SMK Negeri 2 Singaraja. Training and mentoring is provided through a contextual approach, using lecture, demonstration, practice and role play methods. Based on the evaluation, this activity went well. The results of the activity showed that participants were able to practice omotenashi in the form of role-playing videos with good grades. The aim of the activity was also achieved because the results of the questionnaire showed an increase in participants' understanding and skills regarding omotenashi.

Keywords: *omotenashi, contextual approach, training, mentoring*

ABSTRAK

Kurikulum Merdeka memiliki program SMK Pusat Keunggulan. Program ini bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang terserap di dunia kerja. Sebagai salah satu upaya mendukung program SMK Pusat Keunggulan, dilaksanakan kegiatan pengabdian berupa pelatihan dan pendampingan *omotenashi*. *Omotenashi* adalah keramahtamahan dalam menerima tamu yang menjadi ciri khas Jepang. Tujuan dari kegiatan adalah meningkatkan pemahaman dan keterampilan etika kerja khususnya *omotenashi* dalam konteks bahasa dan budaya Jepang. Sasaran kegiatan adalah siswa jurusan perhotelan SMK Negeri 2 Singaraja sebanyak 40 orang. Pelatihan dan pendampingan diberikan melalui pendekatan kontekstual, dengan metode ceramah, demonstrasi, praktik dan bermain peran. Berdasarkan evaluasi, kegiatan ini berjalan dengan baik Hasil kegiatan menunjukkan peserta mampu mempraktikkan *omotenashi* dalam bentuk video bermain peran dengan nilai baik. Tujuan kegiatan juga tercapai karena hasil angket menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta terhadap *omotenashi*.

Kata kunci: *omotenashi, pendekatan kontekstual, pelatihan, pendampingan*

PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan institusi sekolah yang mempersiapkan peserta didiknya untuk mampu terjun langsung di dunia kerja setelah lulus. SMK dipersiapkan untuk mencetak tenaga terampil yang siap bekerja dengan berbagai kompetensi dan mampu mengikuti perkembangan IPTEK. Di dalam Kurikulum Merdeka, terdapat program SMK Pusat

Keunggulan. SMK Pusat Keunggulan bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang terserap di dunia kerja atau menjadi wirausaha melalui keselarasan pendidikan vokasi yang mendalam dan menyeluruh dengan dunia kerja. Upaya mewujudkan keselarasan antara SMK dengan dunia kerja dapat ditempuh melalui pemenuhan aspek *link and match*. Menurut Mendikbud Nadiem Makarim(2021) dalam peluncuran SMK Pusat Keunggulan ada tujuh sektor prioritas dalam SMK Pusat Keunggulan,

di antaranya ekonomi kreatif, permesinan dan konstruksi, *hospitality*, *care services*, maritim, pertanian, dan kerja sama luar negeri.

Hospitality sendiri berasal dari kata *host* yang berarti tuan rumah. Pada jaman Yunani Kuno, tuan rumah selalu menyambut tamu-tamu mereka dengan senyum yang ramah, mempersilakan makan dan menjamu tamu mereka seperti menyambut Dewa Zeus, Pimpinan para dewa dalam mitologi Yunani Kuno. Pengaplikasian *hospitality* sering sekali ditemukan dalam bisnis hotel seperti, personalisasi, sambutan hangat, hubungan khusus, langsung dari hati dan kenyamanan. *Hospitality* didefinisikan sebagai kata *friendly* yang artinya ramah, murah hati dan dermawan (Andriyani, 2022). *Hospitality* juga bisa diartikan memberikan pelayanan kepada tamu atau konsumen dengan rasa tulus ikhlas.

SMK Negeri 2 Singaraja merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan di Singaraja dengan empat pilihan jurusan, yaitu perhotelan, kuliner, spa dan kecantikan, serta busana (*fesyen*). Pada jurusan perhotelan siswa diajarkan mengenai *hospitality*. Selain itu, untuk menunjang kompetensi siswa, diberikan pula pembelajaran bahasa Jepang. *Hospitality* dan pembelajaran bahasa Jepang memiliki keterkaitan, karena dalam pembelajaran budaya Jepang, terdapat prinsip *omotenashi* yang beririsan dengan *hospitality*. *Omotenashi*, suatu prinsip pelayanan yang dimiliki masyarakat Jepang (Roslina, 2018). *Omotenashi* memiliki makna pelayanan atau sikap keramahtamahan baik dalam kehidupan sosial maupun dalam dunia bisnis. Tomoko (2016) menyatakan bahwa *omotenashi* adalah keramahtamahan dalam menerima tamu (wisatawan) yang menjadi ciri khas Jepang, sebuah pelayanan berkualitas tinggi dari hati sehingga terjadi interaksi (*touchpoint*) dan komunikasi yang baik antara penyedia jasa atau penjual dan pelanggan. *Omotenashi* menjadi kunci keberhasilan pengelola *ryokan* (penginapan tradisional Jepang) dalam melayani tamunya.

Menurut Mizutani dkk (2021) prinsip dasar *omotenashi* adalah atasan (superior) dan bawahan (inferior). Pelayan sebagai inferior seharusnya menggunakan bahasa yang sopan terhadap pembeli sebagai superior. Dalam perlakuannya kepada tamu sesuai dengan konsep filosofi *omotenashi* yaitu “*Okyakusama wakamisama*”, yang artinya “pelanggan adalah dewa”, sebagai dasar dari manajemen pelayanan Jepang, diharapkan dapat mendorong munculnya kepuasan terhadap tamu yang datang. *Omotenashi* memiliki arti yang sama dengan mengundang pelanggan, menyediakan makanan dan cinderamata untuk membuat komunikasi lebih dekat, dan membuat pihak lain merasa nyaman.

Pengabdian yang relevan salah satunya pengabdian yang dilaksanakan oleh Ardiantari pada tahun 2023 dengan judul “Pelatihan *Hospitality* dan Budaya Jepang pada Staf DTW Jatiluwuh”. Tujuan dari pengabdian ini adalah memperkenalkan dan mengintegrasikan prinsip-prinsip *hospitality* dan budaya Jepang ke dalam pelayanan yang diberikan oleh staf Daya Tarik Wisata (DTW) Jatiluwih di Tabanan Bali. Metode pelatihan melibatkan berbagai kegiatan, termasuk pemaparan teori, demonstrasi, dan praktek langsung. Pengabdian saat ini berbeda dengan pengabdian sebelumnya karena khlayak yang disasar adalah siswa jurusan perhotelan. Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk mendukung tercapainya 8 aspek *link and match* SMK, khususnya aspek komitmen serapan lulusan di dunia kerja diperlukan pelatihan untuk meningkatkan *softskill* siswa. Pelatihan *omotenashi* merupakan program yang mendukung peningkatan pemahaman dan penguasaan peserta didik tentang etika kerja. Agar lebih menarik dan sesuai dengan kondisi budaya Jepang, pelatihan *omotenashi* akan dilaksanakan melalui pendekatan kontekstual sesuai dengan budaya *hospitality* yang ada di Jepang. Pendekatan kontekstual sering digunakan dalam mengasah keterampilan berbahasa asing (Sumarsono, 2019).

Pendekatan kontekstual merupakan pendekatan dalam yang menghubungkan antara materi pembelajaran dengan kehidupan nyata, secara kontekstual melalui pengalaman secara langsung yang dapat menguatkan pemahamannya dalam jangka waktu lama (Johnson, 2002). Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan pemahaman dan keterampilan etika kerja khususnya *omotenashi* dalam konteks bahasa dan budaya Jepang siswa jurusan perhotelan SMK Negeri 2 Singaraja. Dengan demikian, motivasi peserta didik untuk belajar bahasa dan budaya Jepang diharapkan juga akan meningkat. Mengingat peluang bekerja di sektor perhotelan di Jepang juga terbuka untuk lulusan SMK.

METODE

Pelatihan dan pendampingan *omotenashi* untuk siswa jurusan perhotelan SMK Negeri 2 melalui pendekatan kontekstual dilaksanakan dalam dua metode kegiatan, yaitu pelatihan dan pendampingan.

Kegiatan pelatihan dilaksanakan dalam satu pertemuan. Pelatihan akan terbagi menjadi tiga yaitu pemaparan materi, demonstrasi, dan praktik. Pada pemaparan materi, narasumber menjelaskan *omotenashi* khususnya dalam pelayanan hotel di Jepang melalui metode ceramah interaktif. Pada demonstrasi, narasumber menunjukkan *omotenashi* yang dilakukan oleh staf hotel Nikko-Alivila, Okinawa Jepang. Pada praktik, peserta diajak untuk bermain peran atau *role play* menjadi staf hotel. Kegiatan pendampingan dilaksanakan dalam dua pertemuan. Kegiatan pendampingan ini bertujuan untuk mengetahui kemajuan pemahaman dan keterampilan siswa terkait *omotenashi*. Metode yang digunakan adalah observasi langsung terhadap keterampilan siswa dalam menerapkan *omotenashi*.

Setelah kegiatan pelatihan dan pendampingan, dilakukan evaluasi. Terdapat dua aspek yang dievaluasi yaitu hasil dan tujuan. Hasil kegiatan dievaluasi melalui unjuk kerja berupa video *omotenashi* yang disusun peserta. Tujuan

kegiatan dievaluasi melalui angket berupa *google form* yang diisi oleh peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan



Gambar 1. Pemaparan Materi oleh Narasumber Pelatihan *omootenashi* untuk siswa jurusan perhotelan SMK Negeri 2 Singaraja dilaksanakan pada hari Jumat, tanggal 6 September 2024 pukul 08.00-10.30 WITA. Pelatihan dihadiri oleh 40 siswa sebagai peserta dan 2 orang guru pendamping. Pelatihan terdiri dari tiga sesi kegiatan, yaitu pemaparan materi, tanya jawab dan praktik *omotenashi*.

Pemaparan materi dilakukan melalui metode ceramah interaktif, dengan media *PowerPoint* dan video. Narasumber pada pelatihan ada dua orang, yaitu Ni Luh Yeni Aprilianti dan Putu Arya Prananda yang merupakan alumni magang atau *internship* di hotel Nikko-Alivila, Okinawa, Jepang. Ni Luh Yeni Aprilianti sebagai narasumber pertama, menjelaskan dasar-dasar *omotenashi* yang terdiri dari pengenalan dan prinsip-prinsip *omotenashi*. Materi dasar-dasar *omotenashi* dijelaskan melalui deskripsi dan foto-foto kegiatan selama narasumber melaksanakan kegiatan *internship* sebagai staf hotel Nikko-Alivila, Okinawa, Jepang. Narasumber kedua, Putu Arya Prananda, memaparkan macam-macam *omotenashi* dan penerapan *omotenashi* di restoran hotel. Materi kedua dipaparkan melalui deskripsi dan video dari dokumentasi kegiatan selama narasumber bertugas sebagai staf

restoran di hotel Nikko-Alivila, Okinawa, Jepang.



Gambar 2. Peserta Bertanya kepada Narasumber

Setelah pemaparan materi, kegiatan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Di dalam sesi tanya jawab, 5 orang peserta mengajukan pertanyaan. Salah satu pertanyaan yang menarik adalah tentang bagaimana cara mengatasi ketika staf hotel tidak sengaja melakukan kesalahan dalam melayani tamu. Sesuai dengan prinsip *omotenashi*, narasumber menjelaskan bahwa staf hotel harus segera meminta maaf kepada tamu dan memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah yang ditimbulkan akibat kelalaian tersebut.

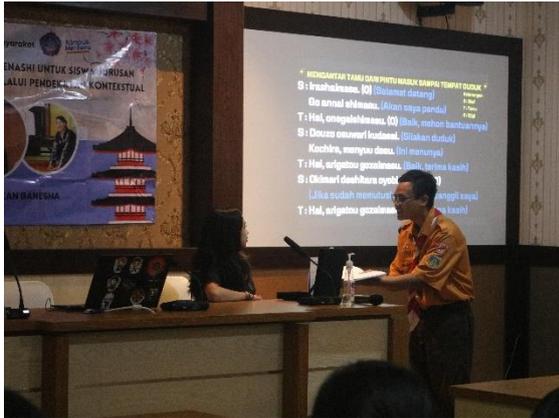
Sesi pelatihan berikutnya, adalah praktik *omotenashi*. Praktik *omotenashi* terdiri atas dua bagian, yaitu praktik pengenalan diri atau *jikoshoukai* dan bermain peran sebagai staf restoran hotel. Kedua narasumber, secara bergantian mendemostrasikan tata cara *jikoshoukai* yang harus diawali dengan gerakan membungkukkan badan atau *ojigi*. *Ojigi* antara staf perempuan dan staf laki-laki berbeda, oleh karenanya peserta harus memperhatikan bagaimana posisi badan dan tangan ketika *ojigi*. Setelah demonstrasi oleh narasumber, semua peserta secara bergantian diminta maju dan mempraktikkan *jikoshoukai*.



Gambar 3. Peserta Praktik *Jikoshoukai*

Selanjutnya, narasumber menjelaskan peran sebagai staf restoran hotel. Ketika mendemonstrasikan *omotenashi* seorang staf restoran, peserta harus memperhatikan berbagai *gesture* seperti *ojigi*, senyum, pandangan mata, cara mengantar tamu sampai meja, menyiapkan tempat duduk, mempersilahkan duduk, memberikan buku menu, dan memberikan waktu tamu untuk memilih menu. Pada setiap *gesture*, terdapat beberapa ungkapan dalam bahasa Jepang yang harus dikuasai peserta, seperti “*irasshaimase, go annaishimasu, kochira menyuu desu, dan okimari deshitara, o yobi kudasai*”.

Sebanyak 10 peserta mendapat kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan *omotenashi* dengan berperan sebagai staf restoran hotel. Secara bergantian, peserta melakukan praktik. Peserta menampilkan bagaimana memberikan salam kepada tamu, mengantarkan tamu ke meja yang kosong, menyiapkan kursi, mempersilahkan tamu duduk, memberikan buku menu, dan meninggalkan tamu yang sedang memilih menu dan sigap segera menghampiri ketika tamu memanggil kembali. Ketika praktik, narasumber memberikan petunjuk langkah dan dialog yang harus dipraktikkan peserta.



Gambar 4. Peserta Bermain Peran sebagai Staf Restoran

Kegiatan pelatihan diakhiri dengan memberikan penghargaan kepada 5 peserta terbaik. Penghargaan diberikan dengan dasar penilaian observasi selama pelatihan, yaitu tingkat partisipasi peserta, pemahaman peserta terhadap konsep *omotenashi*, dan keterampilan peserta mempraktikkan *jikoshoukai* serta bermain peran sebagai staf restoran di hotel.

Pendampingan

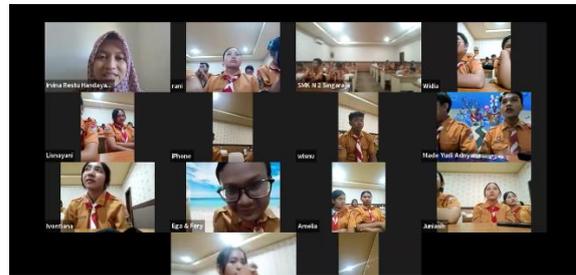
Pendampingan pertama *omotenashi* dilaksanakan pada tanggal 13 September 2024 melalui aplikasi *zoom*. Pendampingan hari pertama dimulai pukul 08.00-09.30 WITA, dihadiri 40 peserta dan 2 orang guru pendamping. Pendampingan dilakukan untuk mengulang kembali materi praktik *omotenashi* yang sebelumnya sudah disampaikan dalam pelatihan.



Gambar 5. Pendampingan Menyusun Video

Setelah mengulang kembali materi pelatihan, peserta diberi kesempatan untuk berlatih secara berpasangan mengucapkan dialog dalam bahasa

Jepang untuk *role play* staf restoran dan tamu. Pendamping mengoreksi cara pengucapan setiap kata dan intonasi setiap kalimat. Pendamping juga memberikan penegasan untuk *gesture* pada setiap dialog. Berikutnya, pendamping menjelaskan produk berupa video bermain peran yang harus dibuat oleh peserta. Video berdurasi 2-5 menit, berisi praktik *jikoshoukai* dan bermain peran sebagai staf restoran dan tamu. Untuk mendiskusikan rancangan video, peserta dibagi menjadi 10 kelompok dan masuk pada *breakout room* masing-masing. Pendamping memantau setiap *breakout room* dan mengecek rancangan video yang disusun setiap kelompok. Pendampingan hari pertama diakhiri dengan mengumpulkan rancangan video.



Gambar 6. Pendampingan Mengevaluasi Video

Pendampingan kedua *omotenashi* dilaksanakan pada Jumat, 20 September 2024 melalui aplikasi *zoom*. Pendampingan dilaksanakan pukul 08.00-09.30 WITA. Hadir 40 peserta dan 2 guru pendamping. Sebelumnya, peserta sudah mengumpulkan rancangan video pada *google drive*. Pendamping sudah mengecek setiap rancangan dan memberikan umpan balik. Pada pendampingan kedua, peserta bersama kelompoknya diberikan kesempatan untuk berdiskusi pada *breakout room* dan mengonsultasikan rancangan video bersama pendamping dan memperbaiki rancangan sesuai *feed back*. Kegiatan pendampingan hari kedua diakhiri dengan pengumpulan revisi rancangan video. Setelah rancangan video disetujui pendamping, masing-masing kelompok mengambil video dan mengunggah hasilnya ke *google drive*. Pendamping memberikan penilaian dan memilih tiga video terbaik untuk diberikan penghargaan.

Evaluasi

Setelah pelatihan dan pendampingan *omotenashi*, dilakukan evaluasi terhadap hasil kegiatan dan tujuan kegiatan. Evaluasi hasil kegiatan dilakukan dengan menilai video yang dibuat oleh peserta. Terdapat tiga kriteria penilaian, yaitu ketepatan, kelancaran dan kreativitas. Berikut hasil penilaiannya.

Tabel 1. Penilaian Video

Kelompok	Nilai	Kriteria
1	82	Baik
2	90	Baik
3	82	Baik
4	88	Baik
5	84	Baik
6	86	Baik
7	84	Baik
8	80	Cukup
9	82	Baik
10	80	Cukup

Kriteria:

Baik: 81-100

Cukup: 61-80

Kurang: 41-60

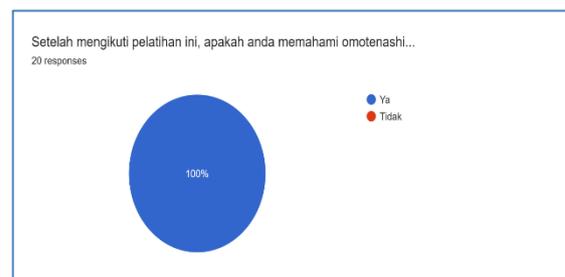
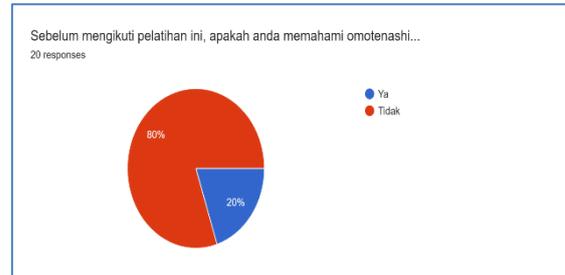
Berdasarkan penilaian terhadap 10 video yang dihasilkan, 8 video mendapat nilai di atas 81-100, atau pada kategori baik dan 2 video mendapat nilai mendapat nilai 61-80 atau pada kategori cukup. Berikut video yang mendapat nilai tertinggi.



Gambar 7. Video *Omotenashi* Terbaik

Evaluasi tujuan kegiatan dilakukan dengan menyebarkan angket berupa *google form*

kepada peserta. Tujuan kegiatan meliputi meningkatnya pemahaman peserta tentang *omotenashi* dan meningkatnya keterampilan peserta dalam menerapkan *omotenash*.



Gambar 8 dan 9. Pemahaman Peserta tentang *Omotenashi*

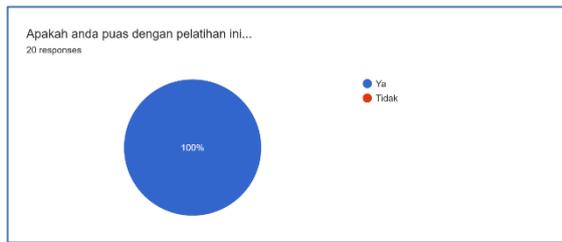
Berdasarkan hasil angket, diketahui bahwa jumlah peserta yang memahami *omotenashi* mengalami peningkatan dari 20% peserta menjadi 100% peserta.



Gambar 10. Keterampilan *Omotenashi* Peserta

Berdasarkan hasil angket, sebanyak 100% peserta mengaku mampu mempraktikkan *omotenashi* setelah pelatihan dan pendampingan, hasil ini dikuatkan oleh penilaian video yang sudah dilakukan sebelumnya.

Selain itu, 100% peserta mengaku puas dan mendapat manfaat dari kegiatan, terutama untuk mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja.



Gambar 11 dan 12. Kebermanfaatan Kegiatan

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian berupa pelatihan dan pendampingan *omotenashi* untuk siswa jurusan perhotelan SMK Negeri 2 Singaraja melalui pendekatan kontekstual berjalan dengan baik. Kegiatan pelatihan terdiri dari sesi pemaparan materi, tanya jawab dan praktik *omotenashi*. Kegiatan pendampingan, terbagi menjadi dua sesi, yaitu pendampingan menyusun video dan pendampingan mengevaluasi video. Peserta terbagi menjadi 10 kelompok dan masing-masing bisa menghasilkan video praktik *omotenashi*. Berdasarkan penilaian terhadap 10 video yang dihasilkan, 8 video mendapat nilai di atas 81-100, atau pada kategori baik dan 2 video mendapat nilai mendapat nilai 61-80 atau pada kategori cukup. Berdasarkan hasil angket, diketahui bahwa jumlah peserta yang memahami *omotenashi* mengalami peningkatan dari 20% peserta menjadi 100% peserta.

Berdasarkan hasil angket, sebanyak 100% peserta mengaku mampu mempraktikkan *omotenashi* setelah pelatihan dan pendampingan, hasil ini dikuatkan oleh penilaian video yang sudah dilakukan sebelumnya. Dengan demikian, tujuan kegiatan dikatakan tercapai karena peserta mampu memahami konsep *omotenashi* dan terampil menerapkan *omotenashi*

DAFTAR RUJUKAN

- Andriyani. (2022). Pelatihan Hospitality kepada Siswa LPK Singaraja dan Lampung secara Daring. *Lokatara Saraswati: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(1), 1-7.
- Ardiantari. (2023). Pelatihan Hospitality dan Budaya Jepang pada Staf DTW Jatiluwih. *Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat III 2023*, 144-150.
- Johnson, E. B. (2002). *Contextual Teaching and Learning: What it is and why it's here to stay*. Corwin Press.
- Mizutani, O. (2021). *Nihonjijo Handbook*. Tokyo: Taishukan.
- Ota, T. (2016). The difference in movement of experienced and in experienced persons in Japanese bowling. *Energy Procedia*.
- Roslina, L. (2018). *Omotenashi: Budaya Keramahtamahan di Jepang (Akar Budaya dan Manifestasinya)*. *Kiryoku*, 2(3), 135-142.
- Sumarsono, D. (2019). Contextual Teaching Learning (CTL) Approach in Speaking Materials for Students' 21st Century Skill: Does It Have Any Effect?. *The Faculty Journal of English Language Teaching*, 6(2), 99-105.