

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap negara maju memiliki karakteristik budaya kerja yang khas, yang menjadi cerminan nilai sosial dan etos kerja masyarakatnya. Salah satu negara yang paling sering menarik perhatian dalam hal ini adalah Jepang, yang dikenal memiliki budaya kerja disiplin, penuh tanggung jawab, dan menjunjung tinggi nilai etika (Fauziyah, 2024). Hal ini kemudian mendorong minat mahasiswa, terutama dari jurusan Bahasa Jepang, untuk belajar dan magang di Jepang karena program tersebut dapat memperdalam keterampilan profesional, bahasa, dan budaya (Setiawan & Indriani, 2024).

Pada awal 1990-an, program pemagangan ke Jepang telah diperkenalkan dan menjadi instrumen penting dalam peningkatan kompetensi tenaga kerja Indonesia melalui transfer pengetahuan, keterampilan teknis, serta pembentukan keunggulan kompetitif individu peserta. Dalam survei yang dilakukan oleh Komite Jakarta Japan Club yang tercatat sepanjang 2023, terdapat sekitar 10.000 pekerja magang Indonesia di perusahaan Jepang baik di Indonesia maupun di Jepang (Nawawi, 2010). Selain itu, data lain menunjukkan tingginya antusiasme terhadap program ini. Hal ini tercermin dalam data penelitian oleh Muthiarawaty dan Setiana (2022) yang menunjukkan bahwa sekitar 96,6 % mahasiswa jurusan Bahasa Jepang di Bandung tertarik mengikuti program magang di Jepang karena ingin

meningkatkan kemampuan bahasa dan pengetahuan budaya secara langsung.

Magang tidak hanya tentang pelatihan teknis, tetapi juga arena pembelajaran budaya dan etos kerja khususnya *omotenashi*. Menurut Umemuro (2015), *omotenashi* merupakan bentuk keramahtamahan khas Jepang yang tidak hanya berorientasi pada pemberian layanan, tetapi juga pada kemampuan memahami kebutuhan tamu secara tulus, bahkan sebelum tamu mengungkapkannya. Konsep tersebut tercermin melalui beberapa unsur utama, yaitu kemampuan memahami kebutuhan dan situasi tamu bahkan sebelum diungkapkan, persiapan pelayanan yang matang (*shitsurae*) untuk menciptakan kenyamanan sejak awal, sikap rendah hati dan tidak berlebihan (*modesty*) tanpa mengharapkan imbalan atau pujian, kepekaan dalam menangkap perubahan kondisi maupun harapan tamu selama proses pelayanan, serta hubungan yang setara dan saling menghormati antara tuan rumah dan tamu sebagai dasar interaksi dalam *omotenashi*.

Namun, tuntutan profesional dari nilai *omotenashi* tersebut seringkali mengharuskan mahasiswa magang untuk menampilkan ekspresi yang sopan, ramah, dan sesuai norma sosial Jepang, yaitu *tatemaie*, yang oleh ahli antropologi Jepang Takie Sugiyama Lebra dipahami sebagai perilaku atau sikap yang ditampilkan seseorang untuk memenuhi harapan sosial dan menjaga keharmonisan hubungan. Di sisi lain, perilaku tersebut tidak selalu mencerminkan *honne*, yaitu perasaan, pikiran, dan keinginan yang sesungguhnya berasal dari dalam diri individu, berbeda dengan ekspresi

yang ditampilkan di hadapan orang lain (Lebra, 1976). Hal ini menjadi aspek penting dalam komunikasi budaya Jepang yang perlu dipahami oleh mahasiswa magang Indonesia, agar dapat berinteraksi secara efektif di lingkungan kerja yang formal dan memperhatikan keharmonisan sosial. Dalam komunikasi masyarakat Jepang, *tatemae* dan *honne* merupakan dua konsep budaya yang saling berkaitan. *Tatemae* merujuk pada bentuk ekspresi sosial yang ditampilkan di ruang publik atau situasi formal yang menyesuaikan dengan situasi sosial dan norma kelompok, sedangkan *honne* adalah perasaan atau pendapat pribadi yang sesungguhnya. Dalam konteks layanan atau interaksi profesional, *tatemae* membantu menjaga keharmonisan sosial dan hubungan antar-individu (Mulyani et al., 2023).

Di Komatsu *Country Club*, Prefektur Ishikawa, mahasiswa magang Indonesia dihadapkan pada tuntutan budaya pelayanan Jepang yang berlandaskan nilai *omotenashi*, yaitu pelayanan yang mengutamakan ketulusan, perhatian terhadap detail, serta kemampuan mengantisipasi kebutuhan pelanggan sebelum diungkapkan secara langsung. Selain itu, mahasiswa magang Indonesia juga perlu memahami konsep *tatemae* yang menekankan pentingnya menjaga kesopanan, menyesuaikan perilaku dengan harapan sosial, dan mempertahankan keharmonisan hubungan interpersonal dalam lingkungan kerja Jepang. Perbedaan nilai, norma, dan pola komunikasi antara budaya Indonesia dan Jepang dapat menimbulkan tekanan budaya yang mendorong individu untuk melakukan penyesuaian diri agar mampu berfungsi secara efektif dalam lingkungan budaya baru

(Davies & Ikeno, 2002). Menurut Kim (2001), proses tersebut merupakan bagian dari adaptasi lintas budaya yang berlangsung melalui siklus *stress*, *adaptation*, dan *growth* hingga individu mampu memahami serta menyesuaikan diri dengan budaya yang dihadapinya.

Tuntutan untuk menerapkan nilai *omotenashi* dalam lingkungan kerja Jepang berpotensi menimbulkan konflik internal dalam proses adaptasi budaya mahasiswa magang Indonesia. Penerapan *tatemae* sebagai strategi adaptasi untuk memenuhi tuntutan nilai *omotenashi* dalam menampilkan sikap ramah, sopan, dan profesional sesuai standar pelayanan Jepang seringkali mengharuskan individu menyesuaikan ekspresi dan perasaan pribadinya dengan ekspektasi sosial dalam lingkungan kerja Jepang. Dalam budaya Jepang, *tatemae* berfungsi untuk menjaga keharmonisan hubungan sosial dan menyesuaikan diri dengan norma kelompok, meskipun tidak selalu mencerminkan perasaan yang sebenarnya (Davies & Ikeno, 2002). Bagi mahasiswa magang Indonesia, tuntutan tersebut dapat menjadi sumber tekanan budaya karena mereka harus mempelajari pola komunikasi dan perilaku yang berbeda dari budaya asalnya. Menurut Kim (2001), tekanan yang muncul akibat perbedaan nilai, norma, dan ekspektasi sosial merupakan bagian dari proses *stress* dalam adaptasi lintas budaya yang mendorong individu untuk melakukan penyesuaian diri terhadap lingkungan budaya baru.

Adaptasi budaya merupakan bagian penting dalam pengalaman mahasiswa magang Indonesia di Jepang, termasuk dalam konteks

penerapan nilai *omotenashi*. Adaptasi budaya dapat dipahami sebagai upaya individu dalam menyesuaikan diri dengan nilai-nilai, norma, dan kebiasaan di lingkungan baru tanpa menghilangkan identitas aslinya (Kim, 2001). Menurut Kim (2001), adaptasi merupakan proses interaktif yang berkembang melalui komunikasi antara individu dan lingkungan budaya baru. Liliweri (2007) juga menyebut bahwa adaptasi budaya melibatkan pengenalan dan penyesuaian pola kebiasaan, termasuk bahasa, perilaku sosial, dan nilai kerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi dan Suryandari (2025), proses adaptasi mahasiswa magang di Jepang umumnya melalui beberapa tahap, mulai dari antusiasme awal, munculnya *culture shock* akibat perbedaan budaya, hingga tahap penyesuaian dan integrasi ketika mahasiswa mulai terbiasa dengan lingkungan kerja baru. Hal ini sejalan dengan pendapat Utami (2015) yang menjelaskan bahwa adaptasi antar budaya merupakan proses bertahap, di mana individu belajar menyesuaikan pola pikir dan perilakunya agar selaras dengan norma sosial dan budaya setempat. Dalam konteks budaya Jepang, proses adaptasi tersebut tidak dapat dilepaskan dari konsep *tatemae*. Pada lingkungan kerja yang formal seperti Komatsu Country Club, penggunaan *tatemae* menjadi strategi komunikasi yang penting, karena mahasiswa magang perlu menampilkan sikap sopan, ramah, dan profesional sesuai dengan tuntutan *omotenashi*, meskipun dalam prosesnya mereka mungkin masih mengalami kebingungan atau ketidaknyamanan secara internal.

Dalam praktik magang di Komatsu *Country Club*, mahasiswa tidak hanya dituntut menyesuaikan bahasa yang sopan dan menunjukkan perhatian terhadap detail dalam pelayanan, tetapi juga belajar mengatur ekspresi diri agar selaras dengan ekspektasi sosial di tempat kerja. Hambatan bahasa dan perbedaan budaya dapat memicu *culture shock*, namun melalui interaksi sehari-hari, dukungan sosial, serta keterlibatan aktif dalam lingkungan kerja, mahasiswa secara bertahap membangun kemampuan untuk menyesuaikan diri. Pada tahap inilah penggunaan *tatemaie* dapat dipahami sebagai bagian dari strategi adaptasi komunikasi yang membantu mahasiswa menjaga hubungan kerja tetap harmonis sekaligus memenuhi standar pelayanan berbasis *omotenashi*.

Sebelum melangkah lebih jauh, pembagian terhadap penelitian terdahulu penting untuk meletakkan posisi kajian ini. Berbagai penelitian mengenai adaptasi mahasiswa magang Indonesia di Jepang sejauh ini telah banyak dilakukan pada bidang-bidang yang bervariasi. Mutiara (2019) mengkaji persepsi mahasiswa Studi Kejepangan Universitas Airlangga terhadap konsep *honne* dan *tatemaie* serta menemukan bahwa meskipun mahasiswa telah memahami kedua konsep tersebut, mereka masih mengalami kesulitan dalam menginterpretasikannya dalam interaksi langsung. Selanjutnya, Wijayanti dan Saifudin (2021) menjelaskan konsep *omotenashi* sebagai nilai pelayanan dalam industri perhotelan yang menekankan personalisasi layanan, hubungan yang setara, *hospitableness*, dan pemberian pengalaman yang menyenangkan bagi tamu. Adhitama (2024) meneliti pengaruh *honne*

dan *tatemae* terhadap hubungan antarpersonal karyawan hotel di Jepang dan menunjukkan bahwa kedua konsep tersebut berperan dalam menjaga keharmonisan hubungan kerja. Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini berfokus pada penggunaan *tatemae* sebagai strategi adaptasi mahasiswa magang Indonesia dalam memenuhi tuntutan nilai *omotenashi* di Komatsu Country Club, sehingga menempatkan *tatemae* tidak hanya sebagai konsep komunikasi atau hubungan antarpersonal, tetapi juga sebagai mekanisme adaptasi dalam lingkungan kerja Jepang.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu di atas, terlihat adanya celah penelitian (*research gap*) yang dapat dikaji lebih lanjut. Penelitian mengenai *omotenashi* selama ini umumnya berfokus pada penerapannya dalam sektor *hospitality*, seperti perhotelan. Sementara itu, penelitian mengenai *tatemae* lebih banyak membahas konsep tersebut sebagai bentuk komunikasi atau strategi menjaga keharmonisan hubungan sosial, baik dalam komunikasi antarbudaya maupun hubungan antarindividu di lingkungan kerja. Meskipun kedua konsep tersebut telah banyak dibahas secara terpisah, belum banyak penelitian yang mengkaji keterkaitan antara penggunaan *tatemae* dengan proses adaptasi terhadap penerapan nilai *omotenashi*, khususnya pada mahasiswa magang Indonesia yang bekerja di Jepang. Selain itu, penggunaan *tatemae* terhadap penerapan nilai *omotenashi* pada lingkungan kerja di luar konteks perhotelan, seperti lapangan golf, juga masih jarang menjadi objek penelitian, padahal lingkungan kerja tersebut memiliki karakteristik pelayanan yang menuntut

interaksi personal, konsistensi pelayanan, serta kemampuan menyesuaikan perilaku sesuai ekspektasi pelanggan. Keterbatasan kajian mengenai adaptasi mahasiswa magang Indonesia melalui *tatema* terhadap nilai *omotenashi* pada konteks tersebut menunjukkan bahwa peran *tatema* sebagai strategi adaptasi mahasiswa magang Indonesia dalam menghadapi tuntutan nilai *omotenashi* di lingkungan kerja Jepang masih belum banyak dijelaskan dalam penelitian terdahulu. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada adaptasi mahasiswa magang Indonesia melalui *tatema* terhadap nilai *omotenashi* di Komatsu Country Club, Prefektur Ishikawa, Jepang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana mahasiswa magang Indonesia beradaptasi dengan nilai *omotenashi* melalui *tatema* di Komatsu Country Club, Ishikawa, Jepang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan proses adaptasi mahasiswa magang Indonesia melalui *tatema* terhadap nilai *omotenashi* di Komatsu Country Club, Ishikawa, Jepang.

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Fokus dari penelitian ini yaitu pada proses adaptasi mahasiswa magang asal Indonesia melalui penggunaan *tatema* terhadap penerapan nilai *omotenashi* dalam lingkungan kerja di Komatsu *Country Club* yang terletak di Prefektur Ishikawa, Jepang. Data atau informasi dalam penelitian ini diperoleh dari mahasiswa magang asal Indonesia yang telah menjalani program magang di tempat tersebut. Subjek penelitian dibatasi pada mahasiswa magang asal Indonesia yang secara langsung menjalani aktivitas magang di lingkungan Komatsu Country Club. Selain itu, subjek penelitian juga dibatasi pada mahasiswa magang yang telah menjalani masa magang paling sedikit empat bulan. Batasan ini ditetapkan agar informan telah memiliki pengalaman yang cukup dalam berinteraksi dengan lingkungan kerja Jepang sehingga proses adaptasi melalui penggunaan *tatema* dalam menghadapi penerapan nilai *omotenashi* dapat diamati dengan lebih jelas. Meskipun demikian, subjek penelitian tidak dibatasi berdasarkan jenis pekerjaan atau divisi kerja mahasiswa magang. Hal ini bertujuan agar peneliti dapat melihat proses adaptasi mahasiswa magang dari berbagai sudut pandang pengalaman kerja dalam lingkungan yang sama.

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Metode kualitatif digunakan untuk menghasilkan data berupa deskripsi mengenai pengalaman subjek

penelitian, bukan dalam bentuk angka atau statistik (Kristanto, 2018). Pendekatan fenomenologi digunakan untuk memahami pengalaman subjektif individu dalam memaknai suatu fenomena yang mereka alami secara langsung (Creswell, 2013). Dalam penelitian ini, fenomenologi digunakan untuk memahami pengalaman mahasiswa magang Indonesia dalam beradaptasi melalui *tatema* sebagai strategi adaptasi dalam menghadapi nilai *omotenashi* di Komatsu Country Club, Ishikawa. Pendekatan fenomenologi dinilai cocok untuk penelitian ini karena proses adaptasi lintas budaya melibatkan pengalaman kesadaran, emosi, dan pergolakan batin yang mendalam ketika informan harus menyembunyikan perasaan asli (*honne*) dan menampilkan sikap perilaku yang sesuai dengan harapan sosial di lingkungan kerja (*tatema*). Pendekatan fenomenologi juga memungkinkan peneliti memahami makna pengalaman mahasiswa magang Indonesia dalam mengatasi tekanan yang muncul melalui *tatema* sebagai strategi adaptasi dalam menghadapi nilai *omotenashi*. Melalui pendekatan fenomenologi, peneliti dapat menggali secara mendalam bagaimana mahasiswa magang Indonesia memaknai, merasakan, dan menghadapi tekanan emosional tersebut berdasarkan pengalaman mereka sebagai pelaku langsung di lapangan.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti mengacu pada tahapan penelitian fenomenologi yang dikemukakan oleh Creswell (2013). Tahapan tersebut diawali dengan menentukan fenomena yang akan diteliti, memilih partisipan yang memiliki pengalaman langsung terhadap fenomena tersebut,

mengumpulkan data melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), menganalisis data dengan mengidentifikasi pernyataan-pernyataan penting, mengelompokkannya ke dalam tema-tema, kemudian menyusun deskripsi mengenai apa yang dialami informan dan bagaimana pengalaman tersebut terjadi, serta menyusun esensi dari pengalaman seluruh informan sebagai hasil akhir penelitian fenomenologi (Creswell, 2013).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) semi terstruktur. Teknik wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi secara lebih terbuka dan mendalam mengenai pengalaman informan (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, subjek penelitian terdiri dari lima informan yang merupakan mahasiswa magang asal Indonesia yang pernah menjalani program magang di Komatsu Country Club. Dalam penelitian kualitatif, khususnya wawancara mendalam, jumlah informan yang sedikit tetap dapat digunakan selama data yang diperoleh bersifat mendalam (Kristianto, 2018). Melalui wawancara mendalam, peneliti mengumpulkan data terkait pengalaman adaptasi mahasiswa magang, termasuk bagaimana mereka menggunakan *tatemaie* dalam menghadapi nilai *omotenashi*, serta kendala yang dihadapi selama proses adaptasi.

Calon informan dipilih berdasarkan kesesuaiannya dengan kriteria penelitian. Setelah menemukan calon informan yang sesuai dengan kriteria penelitian, peneliti menghubungi informan melalui *direct message (DM)* *Instagram*, kemudian melanjutkan komunikasi melalui *WhatsApp* setelah

mendapatkan respons dari informan. Setelah memperoleh persetujuan, peneliti melakukan wawancara secara langsung (*offline*) dengan bertemu informan, serta daring melalui aplikasi *Google Meet* dan fitur *video call Instagram*. Selama proses wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan berdasarkan pedoman yang telah disusun, serta mengembangkan pertanyaan untuk memperdalam informasi yang diperoleh. Dengan persetujuan informan, proses wawancara direkam dari awal hingga akhir sebagai bahan dokumentasi penelitian.

Peneliti kemudian menyusun daftar pertanyaan wawancara yang disesuaikan dengan fokus penelitian, untuk menggali pengalaman adaptasi mahasiswa magang melalui *tatema* dalam menghadapi nilai *omotenashi*. Selain itu, peneliti memiliki pengalaman langsung sebagai mahasiswa magang di *Komatsu Country Club* sehingga berkedudukan sebagai insider dalam penelitian ini. Untuk meminimalkan potensi bias, peneliti menerapkan prinsip *bracketing* dengan menunda asumsi pribadi selama proses pengumpulan dan analisis data, serta mendiskusikan hasil analisis dengan dosen pembimbing.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada tahapan analisis fenomenologi yang dikemukakan oleh Creswell (2013). Setelah seluruh proses wawancara selesai dilakukan, hasil wawancara ditranskripsikan secara lengkap. Selanjutnya, peneliti membaca keseluruhan transkrip secara berulang untuk memahami pengalaman setiap informan, kemudian mengidentifikasi pernyataan-pernyataan penting

(*significant statements*) yang berkaitan dengan fokus penelitian. Pernyataan-pernyataan tersebut dikelompokkan ke dalam tema-tema yang memiliki makna serupa, kemudian disusun menjadi deskripsi mengenai apa yang dialami informan (*textural description*) dan bagaimana pengalaman tersebut terjadi (*structural description*). Tahap akhir analisis dilakukan dengan merumuskan esensi pengalaman bersama (*essence of experience*) yang menggambarkan makna utama dari pengalaman adaptasi mahasiswa magang Indonesia melalui *tatema* dalam menghadapi nilai *omotenashi* (Creswell, 2013).

Hasil penelitian disajikan secara deskriptif sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif fenomenologi. Penyajian data dilakukan berdasarkan tema-tema yang diperoleh dari hasil analisis fenomenologi, kemudian dijelaskan dalam bentuk uraian naratif yang didukung oleh kutipan hasil wawancara informan. Penyajian data dilakukan untuk menggambarkan secara utuh pengalaman, persepsi, serta pemaknaan informan terhadap proses adaptasi melalui *tatema* dalam menghadapi nilai *omotenashi* di Komatsu Country Club.

Untuk menjamin keabsahan dan reliabilitas data yang diperoleh, peneliti menerapkan teknik pemeriksaan keabsahan data melalui triangulasi sumber dan pengecekan anggota (*member check*). Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data primer hasil wawancara kelima informan dengan data sekunder berupa dokumen internal *Caddy Service Manual*, yaitu modul pelatihan resmi bagi *caddy* yang diterbitkan oleh manajemen

Komatsu *Country Club* sebagai pedoman pelaksanaan standar pelayanan. Langkah ini diambil untuk menguji kelurusan antara narasi subjektif mahasiswa magang dengan regulasi pelayanan serta standardisasi operasional nilai *omotenashi* dan *tatemaie* yang berlaku di lokasi penelitian.

Selanjutnya, peneliti melakukan *member check* untuk memvalidasi data yang diperoleh dari informan. Proses ini dilakukan dengan cara mengirimkan draf ringkasan transkrip wawancara yang telah disusun di aplikasi *Notes* ponsel peneliti kepada masing-masing informan melalui aplikasi pesan singkat *WhatsApp* dan *Instagram*. Informan kemudian diminta untuk meninjau kembali kesesuaian teks tersebut dengan maksud asli pengalaman yang mereka sampaikan. Data dinyatakan valid setelah seluruh informan memberikan konfirmasi persetujuan.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis mengenai budaya kerja Jepang, khususnya terkait *tatemaie* serta nilai *omotenashi*. Selain itu, temuan penelitian ini dapat memperluas pemahaman tentang proses adaptasi budaya oleh individu asing dalam lingkungan kerja Jepang.

1.6.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran tambahan bagi mahasiswa Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang,

maupun program studi lain yang mempelajari budaya, komunikasi antarbudaya, atau dunia kerja di Jepang. Selain itu, penelitian ini juga bisa menjadi referensi yang menarik dan bermanfaat bagi mahasiswa lain yang ingin meneliti topik serupa di masa depan, terutama terkait pengalaman magang, adaptasi budaya, dan praktik kerja lintas budaya. Harapannya, hasil penelitian ini dapat membuka lebih banyak diskusi dan pemahaman tentang pentingnya kesiapan budaya saat memasuki dunia kerja internasional.

1.7. Sistematika Penelitian

Berikut sistematika penelitiannya :

Bab I, merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, metode, serta sistematika penelitian.

Bab II, memuat teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, meliputi adaptasi budaya, konsep *tatema*, serta nilai *omotenashi* dalam konteks kerja di Komatsu *Country Club*.

Bab III, berisi pembahasan mengenai proses adaptasi mahasiswa magang Indonesia melalui *tatema* dalam menghadapi nilai *omotenashi* di Komatsu *Country Club*. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan temuan penelitian dengan teori *Stress-Adaptation-Growth* (SAG) Young Yun Kim serta konsep-konsep yang relevan.

Bab IV, berisi kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran bagi penelitian selanjutnya.

