

## Pelatihan Keramahtamahan Berkonsep Omotenashi dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Berperilaku : Siswa SMK BOPKRI 1

Teti Indriati Kastuti\*<sup>1</sup>, Christine Dian Permatasari<sup>2</sup>, Theresia Ninung Pandamnurani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Destinasi Pariwisata, Fakultas Bisnis dan Humaniora, Universitas Teknologi Yogyakarta

Program Studi Bahasa Jepang Program Diploma, Fakultas Bisnis dan Humaniora, Universitas Teknologi Yogyakarta

\*e-mail: [tetindriati@uty.ac.id](mailto:tetindriati@uty.ac.id)<sup>1</sup>, [Chdian3009@gmail.com](mailto:Chdian3009@gmail.com)<sup>2</sup>, [theresianinung@gmail.com](mailto:theresianinung@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstract:** *This community service program aims to enhance the hospitality skills and awareness of BOPKRI High School students as future tourism professionals. Facts and societal issues: Hospitality is crucial in the tourism industry as it affects the experience and satisfaction of tourists. However, many students do not understand the basic concepts of hospitality and its importance in the tourism industry. Students tend to view hospitality merely as a friendly attitude without understanding other aspects such as service ethics and complaint management. Methods used: The training includes the basic concepts of omotenashi, which encompass hospitality intelligence, emotional intelligence, linguistic intelligence, and kinesthetic intelligence. The training is conducted in three stages: planning, implementation, and evaluation. During the planning stage, group discussions are held to identify training needs. The implementation stage includes theoretical sessions and simulations. Evaluation is carried out through questionnaires, observations, and monitoring to measure the effectiveness of the training. Results obtained: The expected outcomes of this program are improved hospitality skills, increased awareness of friendly behavior towards guests, and enhanced tourist satisfaction. Additionally, this program aims to prepare students to become professional, ethical tourism practitioners who can adapt to various cultures and situations in the tourism industry.*

**Keywords:** *Hospitality, Tourism, Emotional Intelligence, Omotenashi, Chanoyu*

**Abstrak:** Program pengabdian ini bertujuan meningkatkan keterampilan dan kesadaran keramahtamahan siswa SMA BOPKRI sebagai calon pelaku pariwisata masa depan. Fakta dan masalah masyarakat: Keramahtamahan penting dalam industri pariwisata karena memengaruhi pengalaman dan kepuasan wisatawan. Namun, banyak siswa yang belum memahami konsep dasar keramahtamahan dan pentingnya dalam industri pariwisata. Siswa cenderung menganggap keramahtamahan hanya sebatas sikap ramah tanpa memahami aspek-aspek lain seperti etika pelayanan dan manajemen keluhan. Metode yang digunakan: Pelatihan mencakup konsep dasar dari omotenashi yang meliputi kecerdasan *hospitableness*, kecerdasan emosional, kecerdasan linguistik, dan kecerdasan kinestetik. Pelatihan dilaksanakan dalam tiga tahap: perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, dilakukan diskusi kelompok untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan. Tahap pelaksanaan mencakup sesi teori dan simulasi. Evaluasi dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan monitoring untuk mengukur efektivitas pelatihan. Hasil yang diperoleh: Hasil akhir yang diharapkan dari program ini adalah peningkatan keterampilan keramahtamahan, kesadaran berperilaku ramah terhadap tamu, dan kepuasan wisatawan. Selain itu, program ini diharapkan dapat mempersiapkan siswa sebagai pelaku pariwisata yang profesional, beretika, dan mampu beradaptasi dengan berbagai budaya dan situasi dalam industri pariwisata.

**Kata kunci:** Keramahtamahan, Pariwisata, Kecerdasan Emosional, Omotenashi, Chanoyu

### 1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki dampak signifikan terhadap perekonomian, baik secara makro maupun mikro. Selain mampu meningkatkan devisa negara melalui kunjungan wisatawan asing, pariwisata juga berperan penting dalam perputaran ekonomi lokal melalui wisatawan domestik (*Expert Survey: Sektor Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Tumbuh Pada 2024*, 2024). Keramahtamahan menjadi salah satu aspek kunci dalam industri ini, karena pengalaman wisatawan sangat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan pelaku pariwisata (Tasci et al., 2021; Zhang et al., 2024). Keramahtamahan tidak hanya mencakup sikap ramah dan sopan, tetapi juga kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan menangani keluhan dengan profesionalisme. Konsep omotenashi yang berakar dari chado memiliki banyak kesamaan dengan nilai-nilai keramahan dan gotong royong dalam budaya Indonesia. Omotenashi adalah filosofi layanan yang berakar dalam budaya Jepang, khususnya dari tradisi upacara minum teh Jepang yang dikenal sebagai *chanoyu* atau

*chado*. Omotenashi menekankan pada ketulusan dan dedikasi dalam melayani tamu, melampaui transaksi material, dan berfokus pada pembangunan hubungan yang tulus dan bermakna dengan tamu (Kastuti, 2024).

Namun, tantangan muncul ketika generasi yang lahir antara tahun 1996 dan 2012, yang dikenal karena keterhubungannya dengan teknologi, kecerdasan, kemandirian, kepercayaan diri, dan kemampuan global, menghadapi krisis moralitas yang serius. Mereka seringkali menunjukkan kurangnya sopan santun dan etika, baik dalam interaksi di dunia nyata maupun di media sosial. Hal ini tercermin dalam perilaku seperti *cyberbullying*, prank, dan komentar yang tidak pantas. Seringkali, mereka kurang bijaksana dalam menggunakan media sosial, cenderung mengunggah pengalaman pribadi, baik dan buruk, tanpa mempertimbangkan privasi. Terbiasa dengan kecepatan dan kemudahan yang ditawarkan teknologi, kelompok ini cenderung menginginkan hasil yang instan dan kurang menghargai proses (Wening et al., 2024). Untuk mengatasi tantangan moralitas yang dihadapi oleh generasi muda, pendekatan yang menggabungkan nilai-nilai tradisional dan modern menjadi sangat penting. Salah satu contoh penerapan nilai-nilai ini adalah melalui konsep *kaizen* dan *omotenashi* dalam dunia pendidikan dan pelayanan.

Penerapan *kaizen* dan *omotenashi* untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan mutu lulusan di SMK Nusantara Weru yang dilakukan oleh Abidin et al. (2023), hasilnya menjelaskan bahwa implementasi *kaizen* dan *omotenashi* dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan mutu lulusan di SMK Nusantara Weru. Perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) adalah kunci keberhasilan *kaizen*, sehingga sekolah perlu mengevaluasi dan meningkatkan proses penerapan secara berkala. Kastuti & Liem, (2023) melakukan pelatihan yang mencakup tujuh prinsip moral dan empat prinsip spiritual *chanoyu* yang penting dalam pelayanan. Karyawan hotel mempraktikkan *chanoyu* dan *chakaiseki* (*table manner* Jepang) untuk memahami makna setiap gerakan dan atributnya, membantu mereka menerapkan konsep *omotenashi*. Selain itu, pelatihan menekankan pentingnya "dou" (disiplin spiritual) dalam *chanoyu*, yang berarti memberikan pelayanan dengan ketulusan hati agar tamu merasa puas (Kastuti, 2024). Dian Andriyani & Meidariani (2020) memberikan pelatihan kepada karyawan hotel tentang bagaimana melayani tamu Jepang dengan memberikan pelayanan yang tulus dan berkualitas tinggi, tamu akan merasa lebih dihargai dan puas. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas tamu terhadap hotel.

SMK BOPKRI 1 Yogyakarta merupakan sekolah menengah kejuruan dibawah naungan Yayasan BOPKRI Yogyakarta yang memiliki misi menghasilkan SDM yang cakap dalam kompetensi, berkarakter, dan siap berkompetisi berlandaskan kasih, integritas dan pelayanan yang tulus. Namun ditemukan beberapa permasalahan utama yang dihadapi oleh siswa SMA terkait keramahtamahan yaitu banyak siswa yang belum memahami konsep dasar keramahtamahan dan pentingnya dalam industri pariwisata. Mereka cenderung menganggap keramahtamahan hanya sebatas sikap ramah tanpa memahami aspek-aspek lain seperti etika pelayanan dan manajemen keluhan. Sekolah belum menyediakan program pelatihan khusus yang fokus pada pengembangan keterampilan keramahtamahan. Keterbatasan ini menyebabkan siswa tidak memiliki kesempatan untuk belajar dan berlatih keterampilan yang diperlukan. Oleh karena itu, perlu diberikan pelatihan yang berkaitan dengan memahami kompetensi pelayanan keramahtamahan dengan empat aspek, yaitu kecerdasan *hospitableness*, kecerdasan emosional, kecerdasan linguistik, dan kecerdasan kinestetik melalui praktik *chanoyu*.

## 2. METODE

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya maka penyelesaian masalah dari tim pelaksana adalah sebagai berikut: pertama akan diberikan pelatihan mengenai tata cara minum teh yang menjadi dasar pemahaman dalam "dou" pemikiran dengan menggunakan metode *bonyakutemae* (Kastuti, 2024), *usucha tana temae* (Kastuti & Permatasari, 2020). Demonstrasi langsung oleh instruktur mengenai metode *bonyakutemae* dan *usucha tana temae*. Praktik langsung oleh siswa dengan bimbingan

instruktur. Edith Chinyere & G.N, (2023) menemukan bahwa siswa yang diajar dengan metode demonstrasi mencapai hasil akademik yang lebih tinggi dibandingkan dengan siswa yang diajar dengan metode deduktif

Kedua akan diberikan pemahaman kecerdasan *hospitableness*, emosional, linguistik, dan kinestetik dengan metode *role-play* dimana metode ini merupakan metode efektif untuk memprediksi keputusan dalam situasi interaksi, terutama ketika ada dua pihak yang berinteraksi, pihak-pihak dalam konflik, perubahan besar atau peristiwa tidak biasa, dan sedikit informasi tentang peristiwa serupa di masa lalu. Berikut adalah langkah-langkah penerapan *role-play* (Zhu, 2024): 1) memilih topik dan situasi; 2) menentukan peran; 3) memberikan waktu persiapan; 4) melakukan *role-play*; 5) umpan balik dan evaluasi.

Untuk mengukur efektivitas metode *role-play* dalam pelatihan ini, beberapa alat ukur yang dapat digunakan meliputi: Observasi dengan mengamati langsung interaksi dan perilaku siswa selama *role-play* untuk menilai keterampilan keramahan, kecerdasan emosional, dan kemampuan beradaptasi dalam situasi konflik atau perubahan. Memberikan tes tertulis untuk menilai pengetahuan siswa tentang konsep-konsep keramahan, termasuk aspek-aspek budaya, linguistik, dan kinestetik. Melakukan tes praktik di mana siswa harus menerapkan keterampilan yang telah dipelajari dalam skenario simulasi nyata. Ini dapat mencakup skenario pelayanan *chanoyu* dari mulai tata cara menghidangkan, membuat teh, minum teh dan membersihkan peralatan. Ketiga menggunakan metode kuis untuk menguji pemahaman dan pengetahuan siswa. Menggunakan sistem poin dapat memberikan umpan balik kepada siswa tentang performa siswa, membantu siswa melihat kemajuan dan area yang perlu ditingkatkan.

Evaluasi dilakukan dengan tes dan kuesioner yang disebarkan kepada siswa melalui Google Form. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama: 1) Evaluasi Praktik Chanoyu dan pemahaman keramahan: Bagian ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi pemahaman keramahan dan keterampilan peserta dalam praktik chanoyu. 2) Kuesioner Skala Likert: Bagian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur pemahaman peserta tentang konsep keramahan, termasuk kecerdasan emosional, linguistik, dan kinestetik. Peserta diminta untuk menilai pernyataan-pernyataan yang diberikan berdasarkan tingkat kesetujuan mereka, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

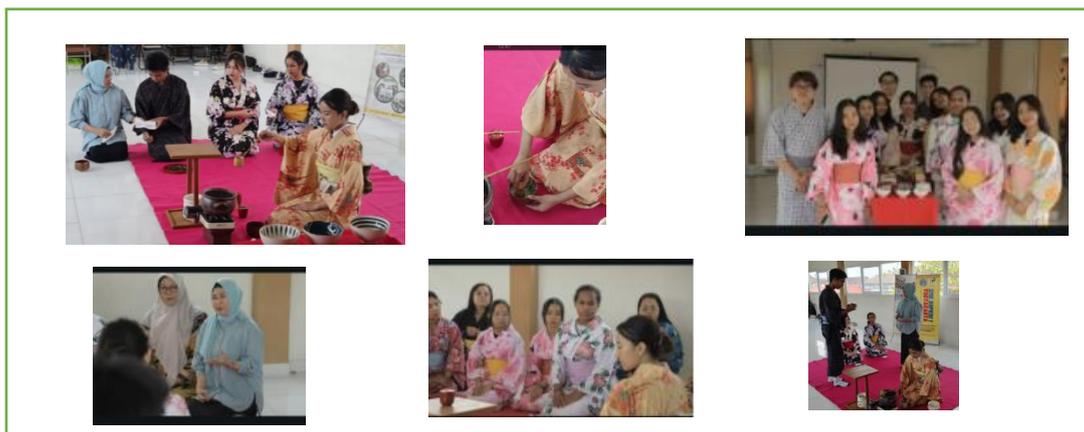
Pelatihan tata cara minum teh (*chanoyu*) dan pemahaman keramahan yang dilakukan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kesadaran siswa dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Pelatihan ini dibagi menjadi dua peran utama, yaitu sebagai *host* dan *guest*, yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab spesifik dalam upacara minum teh. Kegiatan *host* dan *guest* dapat dilihat pada Gambar 1. Pada bagian ini, akan dibahas hasil dari pelatihan yang mencakup evaluasi keterampilan siswa dalam praktik chanoyu serta pemahaman mereka tentang konsep keramahan. Evaluasi dilakukan melalui observasi langsung, tes tertulis, dan kuesioner yang disebarkan kepada siswa. Hasil tes praktik chanoyu dan pemahaman keramahan dapat dilihat pada Tabel 3. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas pelatihan dan area yang perlu ditingkatkan.

Tabel 1 dan 2 berikut ini menyajikan praktik pelatihan chanoyu dan pemahaman keramahan dalam empat aspek utama yang diukur selama pelatihan:

Tabel 1. Praktik pelatihan chanoyu dibagi menjadi dua peran sebagai *host* dan *guest*.

Tugas <i>Host</i>	Tugas <i>Guest</i>	
Persiapan	1. Memasang binkake (tungku kecil dan tetsubin (ketel))	Sekihairi (memasuki tempat duduk) 1. Memandang seluruh chashitsu (ruang teh) dengan hormat

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Meletakkan natsume (wadah teh) dan chawan (mangkuk teh) di atas bon (baki).</li> <li>Menyiapkan chakin (kain linen), chasen (pengocok teh dari bambu), dan chashaku (sendok teh) di dalam chawan.</li> <li>Menyiapkan air panas.</li> </ol>	Menerima dan menikmati teh	<ol style="list-style-type: none"> <li>Masuk ke tempat duduk dengan sopan</li> <li>Mengagumi kakejiku (gulungan kaligrafi) dan chabana (bunga) di tokonoma (ruang kecil).</li> <li>Menerima chawan dengan tangan kanan dan meletakkannya di telapak tangan kiri</li> <li>Memutar chawan searah jarum jam 2-3 kali sebelum minum.</li> <li>Menikmati teh dengan tenang dan penuh penghargaan</li> <li>Setelah selesai, putar chawan kembali ke posisi semula</li> <li>Meletakkan chawan di atas tatami dengan hormat.</li> </ol>
Penyajian teh	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengambil bubuk teh dari natsume menggunakan chashaku</li> <li>Memasukkan bubuk teh ke dalam chawan</li> <li>Menuangkan air panas ke dalam chawan</li> <li>Mengaduk teh dengan chasen hingga berbusa</li> <li>Menyajikan chawan kepada tamu dengan hormat</li> </ol>		



Gambar 1. Kegiatan *Host* dan *Guest*

Tabel 2. Kompetensi Keramahan dalam Empat Aspek

Kecerdasan <i>Hospitaleness</i>	Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Linguistik	Kecerdasan Kinestetik
<ol style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan untuk melakukan tugas-tugas spesifik hospitalitas, menciptakan pengalaman berkesan dan koneksi yang bermakna dengan tamu, serta menemukan tujuan dan makna dalam melayani orang lain.</li> <li>Kecenderungan melayani: siswa memiliki kemauan dan 71asrat yang tulus untuk melayani tamu dengan proaktif</li> <li>Rasa ingin tahu: siswa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain.</li> <li>Empati adalah kompetensi utama dalam kecerdasan emosional, yang memungkinkan siswa memahami dan merespon kebutuhan dan emosi tamu secara individual.</li> <li>Kesadaran diri: siswa mampu mengenali dan mengelola emosi diri sendiri, serta memahami kekuatan, kelemahan,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kecerdasan yang mengacu kepada kemampuan siswa untuk berkomunikasi secara efektif baik lisan maupun lisan.</li> <li>Penguasaan bahasa kehormatan (keigo): siswa diharapkan mampu menggunakan keigo dengan tepat dan lancar.</li> <li>Kejelasan dan kesopanan dalam berkomunikasi: menggunakan bahasa yang jelas, mudah dipahami, dan sopan dalam setiap interaksi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan untuk mengontrol dan mengkoordinasikan gerakan tubuh, memanfaatkannya untuk ekspresi, serta memiliki intuisi tentang ruang dan waktu.</li> <li>Ekspresi nonverbal: terlatih untuk menggunakan bahasa tubuh yang sopan dan ramah.</li> <li>Penampilan: memperhatikan penampilan untuk menciptakan kesan yang</li> </ol>

menunjukkan rasa ingin tahu tentang tamu mereka, dengan melakukan riset, bertanya, dan mengamati untuk memahami kebutuhan dan preferensi mereka dengan lebih baik	keinginan, dan kebutuhan diri sendiri.	4. Keterampilan mendengarkan aktif: tidak hanya fokus pada apa yang mereka katakan, tetapi juga mendengarkan.	positif dan profesional.
4. Kreativitas: siswa mampu memecahkan masalah, berinisiatif, dan beradaptasi dalam situasi tak terduga dengan sumber daya terbatas	4. Motivasi diri: siswa memiliki semangat dan dedikasi yang tinggi dalam pekerjaan mereka, dan termotivasi untuk memberikan pengalaman yang terbaik bagi tamu.	5. Kemampuan beradaptasi dengan gaya komunikasi tamu: mampu menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan karakteristik dan preferensi tamu.	4. Stamina: memiliki ketahanan fisik yang baik untuk melakukan tugas-tugas.
	5. Keterampilan sosial: siswa mampu berkomunikasi dan berinteraksi dengan tamu secara efektif, membangun hubungan yang positif, dan bekerja sama dengan rekan kerja untuk menciptakan suasana kerja yang harmonis.	6. Pengetahuan yang luas: memiliki pengetahuan yang luas tentang fasilitas hotel, atraksi wisata lokal, transportasi, dan informasi lain yang relevan untuk membantu.	5. Tata cara berjalan: dilatih untuk berjalan dengan langkah yang tenang dan anggun, menunjukkan rasa hormat terhadap ruang dan tamu.
			6. Tata cara membuka dan menutup pintu.
			7. Tata cara menerima dan memberikan barang.
			8. Ruang dan waktu” penataan ruang untuk menciptakan suasana yang harmonis, nyaman, dan estetis. Menghargai waktu dan berusaha untuk memberikan layanan yang tepat waktu.

Tabel 3. Tes praktik chanoyu dan pemahaman keramahtamahan

Evaluasi

1. Apa yang pertama kali dilakukan dalam persiapan chanoyu?	5. Apa yang dimaksud dengan usucha tana temae?	9. Apa yang dilakukan host setelah mengaduk teh dengan chasen?	13. Apa yang dimaksud dengan kecerdasan linguistik dalam konteks keramahan?
a. Menyiapkan air panas	a. Metode penyajian teh kental	a. Menyajikan chawan kepada tamu dengan hormat	a. Kemampuan untuk berbicara banyak bahasa
b. Memasang binkake dan tetsubin	b. Metode penyajian teh ringan	b. Membersihkan chawan dengan chakin	b. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dan sopan
c. Mengambil bubuk teh dari natsume	c. Metode membersihkan peralatan teh	c. Mengambil bubuk teh dari natsume	c. Kemampuan untuk menulis laporan yang baik
d. Menyiapkan chakin, chasen, dan chashaku	d. Metode menyajikan teh kepada tamu	d. Menyajikan teh kepada tamu lain	d. Kemampuan untuk memahami bahasa tubuh
2. Apa fungsi chasen dalam upacara minum teh?	6. Apa yang dilakukan setelah selesai meminum teh?	10. Apa yang harus dilakukan tamu setelah memutar chawan sebelum minum?	14. Bagaimana empati dapat meningkatkan pengalaman tamu di destinasi pariwisata?
a. Mengambil bubuk teh	a. Menyajikan teh kepada tamu lain	a. Mengaduk teh dengan chasen	a. Dengan memberikan diskon khusus kepada tamu
b. Mengaduk teh hingga berbusa	b. Mengaduk teh dengan chasen	b. Menikmati teh dengan tenang dan penuh penghargaan	b. Dengan memahami dan merespon kebutuhan serta perasaan tamu
c. Menyajikan teh kepada tamu	c. Memutar chawan kembali ke posisi semula	c. Menyajikan teh kepada tamu lain	c. Dengan mempercepat proses check-in dan check-out
d. Membersihkan peralatan teh	d. Membersihkan chawan dengan chakin	d. Membersihkan chawan dengan chakin	
3. Bagaimana cara tamu menerima chawan dari host?	7. Apa yang harus diperhatikan saat memasuki chashitsu (ruang teh)?	11. Apa yang dimaksud dengan konsep omotenashi dalam pelayanan pariwisata?	
a. Dengan tangan kiri dan langsung diminum	a. Mengagumi kakejiku dan chabana di tokonoma	a. Pelayanan yang cepat dan efisien	
b. Dengan tangan kanan dan	b. Langsung duduk tanpa melihat sekitar		

- 
- |   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| meletakkannya di telapak tangan                             | c. Menyajikan teh kepada tamu lain        | b. Pelayanan yang berfokus pada keuntungan                                   | d. Dengan menyediakan fasilitas mewah  |
| c. Dengan kedua tangan dan langsung diminum                 | d. Membersihkan peralatan teh             | c. Pelayanan yang tulus dan penuh perhatian                                  | 15. Apa yang dimaksud dengan kecerdasan kinestetik dalam pelayanan pariwisata? |
| d. Dengan tangan kanan dan langsung diminum                 | 8. Apa yang dimaksud dengan bonyakutemae? | d. Pelayanan yang mengutamakan teknologi                                     | a. Kemampuan untuk mengelola emosi   |
| 4. Apa yang dilakukan tamu sebelum meminum teh dari chawan? | a. Metode penyajian teh kental            | 12. Mengapa kecerdasan emosional penting dalam industri pariwisata?          | b. Kemampuan untuk menggunakan bahasa tubuh yang sopan dan ramah               |
| a. Mengaduk teh dengan chasen                               | b. Metode penyajian teh ringan            | a. Untuk meningkatkan penjualan produk dan merespon kebutuhan dan emosi tamu | c. Kemampuan untuk berbicara dengan lancar                                     |
| b. Memutar chawan searah jarum jam 2-3 kali                 | c. Metode membersihkan peralatan teh      | b. Untuk memahami kebutuhan dan emosi tamu                                   | d. Kemampuan untuk mengatur keuangan   |
| c. Menyajikan teh kepada tamu lain                          | d. Metode menyajikan teh kepada tamu      | c. Untuk mengurangi biaya operasional  |  |
| d. Membersihkan chawan dengan chakin                        |   | d. Untuk mempercepat proses pelayanan  |  |
- 

### **Kuesioner Praktik Chanoyu dan Pemahaman Keramahan**

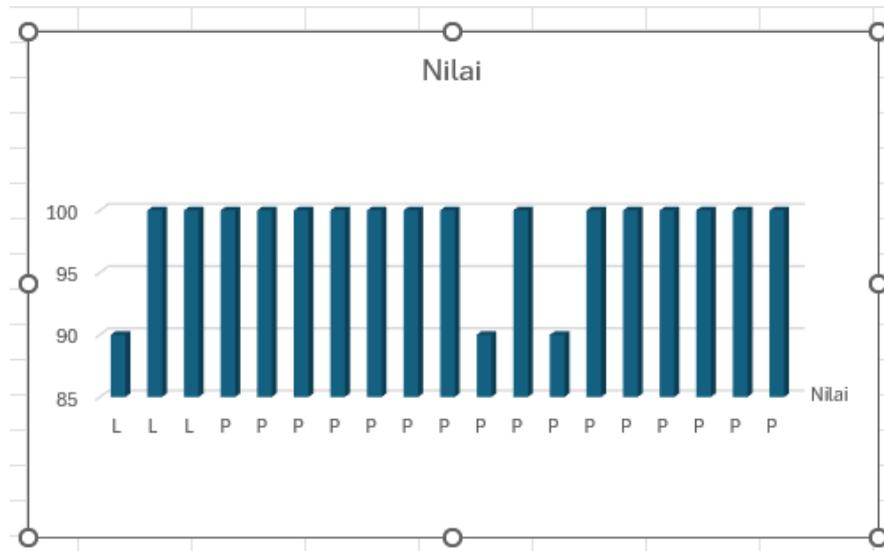
Instruksi: Silakan berikan penilaian Anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut dengan memilih salah satu dari skala berikut:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

#### **Pernyataan:**

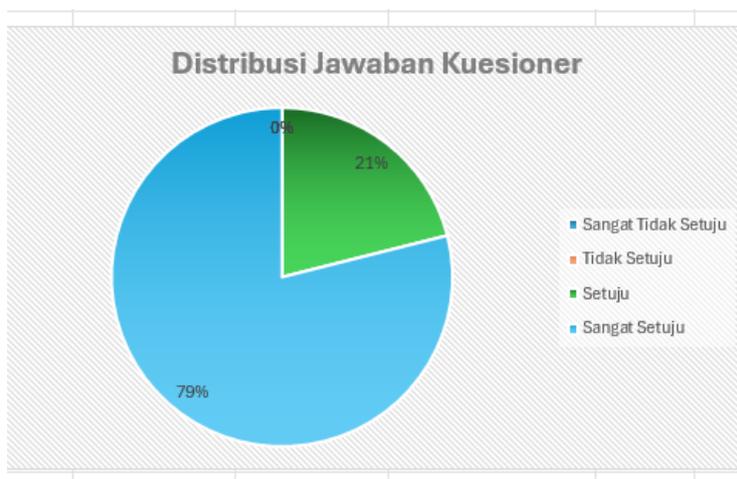
1. Saya memahami langkah-langkah persiapan dalam upacara minum teh (chanoyu).
2. Saya dapat menggunakan chasen dengan benar untuk mengaduk teh hingga berbusa.
3. Saya tahu cara menerima chawan dari host dengan benar.
4. Saya memahami pentingnya memutar chawan sebelum meminum teh.
5. Saya dapat melakukan usucha tana temae dengan benar.
6. Saya memahami konsep omotenashi dalam pelayanan pariwisata.
7. Saya merasa kecerdasan emosional penting untuk memberikan pelayanan yang baik.
8. Saya akan berkomunikasi dengan tamu secara efektif dan sopan.
9. Saya akan mampu menunjukkan empati kepada tamu dalam berbagai situasi.
10. Saya memahami pentingnya kecerdasan kinestetik dalam pelayanan pariwisata.

Gambar 2 menunjukkan hasil tes pelatihan chanoyu dan keramahan dari jumlah siswa 19 orang dengan 3 orang laki-laki dan 16 orang perempuan.



Gambar 2. Hasil tes kemampuan siswa dalam pelatihan chanoyu dan keramahan

Gambar 3 menunjukkan hasil kuesioner praktik pelatihan chanoyu dan keramahan dengan skala Likert: 1. Sangat Tidak Setuju, 2. Tidak Setuju, 3. Setuju, 4. Sangat Setuju.



Gambar 3. Hasil kuesioner praktik pelatihan chanoyu dan keramahan

#### 4. KESIMPULAN

Program pelatihan ini berhasil meningkatkan keterampilan keramahtamahan siswa SMK BOPKRI 1 Yogyakarta. Siswa menunjukkan pemahaman yang lebih baik tentang konsep omotenashi dan bersedia menerapkan prinsip-prinsipnya dalam praktik sehari-hari. Pelatihan ini juga meningkatkan kesadaran siswa akan pentingnya berperilaku ramah dan sopan dalam industri pariwisata. Siswa menjadi lebih peka terhadap kebutuhan dan preferensi tamu, serta bersedia memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.

Metode *role-play* yang digunakan dalam pelatihan terbukti efektif dalam mengajarkan keterampilan keramahtamahan. Siswa dapat mempraktikkan situasi nyata dan mendapatkan umpan balik langsung, yang membantu mereka memahami dan menguasai keterampilan yang diajarkan. Evaluasi melalui kuesioner dan observasi menunjukkan bahwa sebagian besar siswa merasa lebih percaya diri dan siap untuk menghadapi situasi yang menuntut keterampilan keramahtamahan. Hasil ini menunjukkan bahwa program pelatihan ini berhasil mencapai tujuannya. Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan agar program pelatihan ini diadakan secara berkala dan mencakup lebih banyak aspek dari industri pariwisata. Selain itu, melibatkan praktisi industri sebagai narasumber dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam dan praktis bagi siswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Hindriana, A. F., & Arip, A. G. (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>
- Dian Andriyani, A. A. A., & Meidariani, N. W. (2020). Pembelajaran Omotenashi Bagi Pramuwisata Travel Standard Japan. In *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer* (Vol. 2, Issue 3, pp. 7–12). <https://doi.org/10.30864/widyabhakti.v2i3.191>
- Edith Chinyere, O., & G.N, O. (2023). Effectiveness of Demonstration Teaching Method on Students Academic Achievement in Mathematics in Rivers Stage Nigeria. *African Journal of Educational Management, Teaching and Entrepreneurship Studies*, 8(2), 22–25.
- Expert Survey: Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tumbuh pada 2024*. (2024). <https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/expert-survey-sektor-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-tumbuh-pada-2024>
- Kastuti, T. I. (2024). *Rahasia Keramahan Jepang: dari Tradisi Minum Teh hingga Fisologi*. Indoliterasi.
- Kastuti, T. I., & Liem, S. S. (2023). Pelatihan Omotenashi Melalui chanoyu kepada karyawan Hotel Grand Orchid Yogyakarta. *KACANEGARA Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 6(1), 57–64. <https://doi.org/10.28989/kacanegara.v6i1.1215>
- Kastuti, T. I., & Permatasari, C. D. (2020). Comparative Study of Chanoyu Tea and Tea Serving in Yogyakarta Palace. *Izumi*, 9(2), 166–175. <https://doi.org/10.14710/izumi.9.2.166-175>
- Tasci, A. D. A., Aktas, G., & Acikgoz, F. (2021). Cultural Differences in Hospitableness: A study in Turkish Culture. *Tourism and Hospitality Management*, 27(2), 339–361. <https://doi.org/10.20867/thm.27.2.6>
- Wening, N., Sutrisno, A., & Saputra, I. (2024). Penerapan Nilai Pancasila dalam Mengatasi Krisis Moralitas Generasi Z. *Jurnal on Islamic Education*, 8(1), 62–73.
- Zhang, Y., Zhang, Y., Li, X. Y., & Zhao, C. Y. (2024). Hospitality Service Aesthetic of Luxury Hotel Front Desk and Its Effect on Consumers' Willingness-to-Pay Price Premium. *Current Psychology*, 23635–23655. <https://doi.org/10.1007/s12144-024-06085-3>
- Zhu, N. (2024). The Effectiveness of a Role-Play Activity in Practicing EFL Learner's Communicative Skills. *Journal of Education and Educational Research*, 9(3), 439–441. <https://doi.org/10.54097/kgfb1020>