

LAMPIRAN

I. Transkrip Wawancara

Nama : Mr. Fauzan
Posisi : *Customer Service*
Waktu : 26 April 2021, 14:05 WIB
Tempat : Aeon Mall Jakarta Garden City

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Sebelumnya saya ingin mengucapkan terima kasih banyak karna sudah meluangkan waktunya. Kalau boleh tau mas sudah berapa lama bekerja di Aeon Mall JGC?	Baik. Saya bekerja dari tahun 2017, kira-kira sudah 4 tahun.
2.	Apakah anda tahu yang dimaksud dengan <i>omotenashi</i> ?	Ya saya tahu, kalau di sini biasanya disebut dengan <i>excellent service</i> .
3.	Apakah anda pernah mendapatkan pelatihan <i>omotenashi</i> sebelumnya? Dan berapa lama pelatihan tersebut?	Iya. Pelatihannya kurang lebih selama 1 bulan.
4.	Dalam pelatihan selama 1 bulan tersebut materi apa saja yg diberikan?	Materi yang diajarkan kurang lebih mengenai materi untuk bekerja, salah satunya tentang <i>excellent service (omotenashi)</i> tadi.
5.	Dalam memberikan pelayanan terbaik, contohnya pelayanan yg diberikan seperti apa? Apakah seperti menyambut tamu dengan postur tubuh membungkuk seperti dalam budaya Jepang?	Ya, bisa didefinisikan seperti itu. Misalnya ketika <i>opening mall</i> beberapa orang manajemen <i>stand by</i> di depan pintu. Kita membungkuk beberapa derajat ketika <i>customer</i> datang.
6.	Pada saat memberikan sambutan opening, posisi badan membungkuk sedalam apakah?	Membungkukkan badan dengan semakin dalam, ada yang segini dan segini (sambil memberikan contoh membungkukkan badan)
7.	Bagaimanakah sambutan yang dilakukan pertama kali pada saat pengunjung datang? Apakah ada kata-kata khusus yang digunakan?	Ketika melakukan <i>greeting</i> , kami menyesuaikan dengan yang ada di Indonesia. Seperti “selamat pagi” dan “selamat datang di aeon mall”, seperti itu.
8.	Apakah ada cara khusus ketika akan menyambut pengunjung? kalau di Jepang dilakukan dengan membungkukkan badan (<i>ojigi</i>),	Ketika ada <i>general manager</i> Jepang kami mengikuti sambutan dengan membungkukkan badan (<i>ojigi</i>)

	bagaimanakah yang dilakukan di Aeon Mall JGC?	seperti yang di lakukan oleh <i>General Manager</i> , namun pada kesehariannya kami melakukan sambutan dengan tangan di depan dada.
9.	Ketika ada pengunjung yang bertanya, menggunakan bahasa seperti apakah? Bahasa indonesia formal atau seperti biasa saja?	Iya, kami menggunakan bahasa Indonesia formal seperti biasa, tapi ketika ada <i>customer</i> asing, kami menggunakan bahasa asing.
10.	Bahasa asing apa saja yang digunakan? Apakah anda tahu beberapa kata dalam bahasa Jepang ketika ingin memberikan pelayanan kepada <i>customer</i> ?	Bahasa Inggris dan Jepang. Untuk bahasa Jepang saya tahu beberapa, namun tidak terlalu banyak. Namun sebagian besar <i>customer</i> yang dari Jepang bisa menggunakan bahasa Indonesia dan banyak juga yang langsung menggunakan <i>google translate</i> ketika ketika ingin bertanya.
12.	Adakah ketentuan khusus dari Aeon Mall kepada karyawan, mengenai seragam dan rambut yang digunakan? Jika ada, bisakah dijelaskan?	Ada. Untuk karyawan pria diharuskan memiliki potongan rambut yang rapih. Untuk karyawan perempuan rambut diikat bentuk sanggul kebelakang ataupun memiliki potongann rambut yang pendek, sehingga memudahkan karyawan pada saat bekerja. Untuk seragam, karyawan pria dan wanita menggunakan seragam reguler dan seragam khusus. Seragam khusus digunakan pada event ataupun hari besar nasional.
13.	Bagaimana cara anda memberikan keramahan pelayanan kepada pelanggan?	Kalau kita memberikan sambutan dan menawarkan kebutuhan yang diinginkan <i>customer</i> . Tapi biasanya kita lihat dulu gerak gerik customernya dulu, kalau misalnya kita pingin memberikan memberikan pelayanan terbaik tapi customernya buru buru kan jadi gak pas.
14.	Apakah <i>training</i> yang dilakukan dilakukan secara rutin kepada	Ia, dilakukan secara rutin. Dalam 1 tahun training

	seluruh <i>tenant</i> dan <i>customer service</i> ? berapa kali dalam setahun diadakan training tersebut?	dilakukan sebanyak 1-2 kali. Training dilakukan untuk <i>customer service</i> , untuk <i>tenant</i> diadakan pelatihan serta lomba mengenai <i>excellent service (omotenashi)</i> .
--	---	---

A. Narasumber 2

Nama : Mr. Ayub
Posisi : *Customer Service*
Waktu : 26 April 2021, 15:07 WIB
Tempat : Aeon Mall Jakarta Garden City

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Sebelumnya saya ingin mengucapkan terima kasih banyak karena sudah meluangkan waktunya. Kalau boleh tau mas sudah berapa lama bekerja di Aeon Mall JGC?	Ia sama-sama. Saya kira kira 1 tahun lebih, hampir 2 tahun.
2.	Apakah anda mengikuti dan mendapatkan materi mengenai <i>omotenashi</i> ? materi seperti apa yang anda dapatkan?	Iya, saya mengikuti <i>training</i> tersebut. Banyak materi yang kami dapatkan, seperti materi tentang penampilan dan mengenai standart pelayanan secara langsung kepada <i>customer</i> .
3.	Dalam materi berpenampilan bolehkan dijelaskan seperti apa standart yang diajarkan pada <i>training</i> tersebut?	Untuk standart berpenampilan pria simple ya, <i>grooming</i> yang rapih sebelum kita memasuki area kerja, menggunakan seragam sesuai standart serta menjaga kerapihan pada tempat kerja. Kalau wanita standarnya agak banyak ya, seperti ketentuan rambut misalnya harus di buat model konde, atau di gerai dll. Karyawan wanita juga memiliki ketentuan standart dalam <i>make up</i> dan menggunakan seragam sesuai ketentuan perusahaan.
4.	Dalam materi memberikan keramahan kepada tamu, apakah bisa	Oke. Dalam memberikan keramahan kepada <i>customer</i> hal

	dijelaskan materi seperti apa yang diberikan?	pertama yang dilakukan tentunya <i>greeting</i> sesuai dengan standart perusahaan, misalnya seperti “selamat pagi/siang/malam” atau “selamat pagi, apakah ada yang bisa saya bantu?”sambil meletakkan kedua tangan di depan dada. Dalam memberikan keramahan pelayanan apabila sedang bertugas dan ada pengunjung yang membutuhkan fasilitas, kita menawarkan fasilitas yang ada sesuai standart pelayanan yang berlaku.
5.	Dalam melakukan <i>greeting</i> menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa Jepang ?	Tergantung <i>customer</i> -nya, karna kebanyakan orang indonesia maka di sesuaikan mengucapkan salam dengan bahasa Indonesia. Kalau salam dalam bahasa Jepang juga ada, tapi karna saya gak terlalu fasih biasanya menggunakan bahasa Inggris saja.
6.	Secara keseluruhan, <i>training omotenashi</i> ini dalam 1 tahun dilakukan berapa kali?	Tergantung sih, kalau saya kemarin ikut yang 1 tahun sekali, tapi untuk perempuan <i>trainingnya</i> setiap 6 bulan sekali karna ada kelas khusus materi make up dan lainnya.
7.	Dalam memberikan keramahan pelayanan <i>omotenashi</i> , adakah hal lain yang dilakukan pihak perusahaan sebagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan?	Paling <i>training development</i> , dan event <i>rollplaying contest</i> untuk karyawan dan seluruh <i>tenant</i> yang tergabung dalam mall ini.
8.	Dari yang materi mengenai memberikan pelayanan kepada <i>customer</i> , adakah gerak tubuh yang diharuskan perusahaan dalam memberikan pelayanan? Misalnya seperti memberikan rasa terima kasih kepada pengunjung dengan membungkukkan badan.	Iya ada, dulu saya juga udah dapet materi ini 2 kali. Karna Mall ini banyak <i>costumer</i> Jepang jadi materi yang diberikan seperti cara memberi salam dengan membungkuk, derajat ketika membungkuk sikap posisi badan, dan lainnya.
9.	Adakah standart khusus, seperti cara berdiri, duduk ataupun ketika menyambut <i>customer</i> yang datang?	Ada ketentuan seperti itu. Ketika berdiri kaki sejajar dengan kedua telapak kaki

		sedikit terbuka. Ketika duduk, badan dalam posisi siap, tidak boleh bersender dengan kursi. Ketika memberikan ucapan selamat datang ataupun terima kasih kepada <i>customer</i> , kedua tangan menutup dan berada di depan dada.
10.	Setiap karyawan Aeon Mall di Jepang ketika baru di buka, memberikan ucapan selamat datang dengan membungkuk sambil memberikan salam kepada pengunjung. Apakah di Indonesia menerapkah hal seperti itu juga?	Iya, benar. Biasanya <i>general manager</i> dan beberapa karyawan melakukan hal seperti itu. Namun belakangan ini sedang tidak melakukan sambutan pagi, hal ini biasanya dilakukan sesuai dari waktu kunjungan <i>general manager</i> .
11.	Adakah hal positif yang anda rasakan selama memberikan pelayanan terbaik?	Banyak dampak positif yang saya rasakan. Salah satunya saya bisa mengetahui kepuasan <i>customer</i> terhadap pelayanan yang kita berikan melalui gerak mata ataupun gerak tubuh.
12.	Bagaimanakah ketentuan seragam yang digunakan oleh karyawan Aeon Mall JGC dalam memberikan pelayanan?	Karyawan mendapatkan seragam reguler yang digunakan setiap harinya. Namun ketika ada event ataupun hari raya besar, karyawan menggunakan seragam yang sudah disesuaikan oleh perusahaan dengan warna baju yang sudah disesuaikan.

II. Aeon Mall “Smile Of Life”

<KONSEP MALL>

“Smile Of Life”

Senyuman yang terpancar di wajah pelanggan saat menikmati kesenangan dan kelezatan hidangan

AEON Mall Jakarta Garden City menawarkan pengalaman dan ruang baru serta menambah “senyum” baru didalam kehidupan para pelanggan.

- Kami akan menyediakan “waktu” yang mampu mempererat hubungan pelanggan dengan keluarga dan orang-orang terkasih.
- Kami akan menyediakan “tempat” dimana para pelanggan bersama dengan seluruh anggota keluarga dapat menghabiskan waktu dengan tersenyum bersama.
- Tidak hanya berbelanja, namun kami akan memberikan “pengalaman” yang baru.



III. Transkip Pidato Christel Takigawa

We will offer you a unique welcome. In Japanese, I can describe it in one unique word: omotenashi.

It means a spirit of selfless hospitality...

One that dates back to our ancestors...

Yet is ingrained in Japan's ultra-modern culture. 'Omotenashi' explains why Japanese people take care of each other... and our guests... so well.

Let me give you just one example. If you lose something, you will almost certainly get it back. Even cash.

In fact, last year, more than 30 million US dollars in lost cash was handed in to Tokyo police.

Tokyo is the safest city in the world, according to a recent survey of 75,000 global travellers.

They also voted Tokyo number one for:

- best public transport
- cleanest streets...and even the friendliest taxi drivers.

In every district, you will see these assets. Traditional eastern culture and the best in western shopping and restaurants, in the city with the biggest number of Michelin Stars in the world ...

All combined in a futuristic cityscape. The Odaiba district, where I work, is the heart of our vision for the first-ever 'downtown' Games...

Fully integrated with the city-centre...

so that culture, life and sport come together in a unique way. Fan trails... live sites... and non-ticketed events will link many venues...

creating an incredible atmosphere... and providing every visitor with memories to last a lifetime.

IV. Angket Online (Google Form)

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN OMOTENASHI PADA PUSAT PERBELANJAAN (Studi Kasus Aeon Mall Jakarta Garden City)

Salam sejahtera untuk kita semua.

Halo, perkenalkan saya Pegy Brigita, mahasiswa semester 8 jurusan sastra Jepang Universitas Darma Persada. Saat ini saya sedang melakukan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan skripsi saya. Saya sedang melakukan penelitian mengenai "Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Omotenashi Pada Pusat Perbelanjaan (Studi Kasus Aeon Mall Jakarta Garden City)". Oleh karena itu saya sedang membutuhkan bantuan teman-teman sebagai responden untuk penelitian saya.

Kriteria responden dari penelitian ini:

1. Wanita/Laki-Laki.
2. Berusia 20-25 Tahun.
3. Pernah mengunjungi Aeon Mall JGC dalam kurun waktu 1 tahun belakang.

Jika anda memenuhi kriteria tersebut, saya mohon kesediaan waktunya untuk mengisi kuisioner skripsi saya, Atas kesediaan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih 🙏

Nama : *

Short answer text

Alamat Email : *

Short answer text

Jenis kelamin : *

- Laki-laki
- Perempuan

Pekerjaan saat ini: *

- Pelajar/ Mahasiswa
- Karyawan Kantor
- Guru
- TNI/POLISI
- Ibu Rumah Tangga

Karyawan Aeon Mall JGC menempelkan kedua tangan di depan dada sebagai ekspresi selamat datang. *

	1	2	3	4	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak Setuju

Karyawan Aeon Mall memberikan pelayanan dengan cepat dan sigap. *

	1	2	3	4	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak Setuju



Karyawan Aeon Mall JGC akan dengan senang hati membantu dan menangani permintaan ketika saya memerlukan bantuan. *

	1	2	3	4	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak Setuju

Pelayanan yang diberikan sudah menggambarkan keramahan pelayanan omotenashi *

	1	2	3	4	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak Setuju

Menurut saya, fasilitas yang ada di Aeon Mall JGC sangat ramah untuk penyandang disabilitas. *

	1	2	3	4	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak Setuju

Menurut saya, Aeon Mall JGC memberikan fasilitas yang baik bagi ibu dan anak, seperti ruang menyusui dan ruang menganti popok serta fasilitas toilet anak. *

	1	2	3	4	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak Sertuju

Kepuasan Pengunjung



Pada bagian ini para responden diharapkan memberikan penilaian atas kepuasan pelayanan dan fasilitas yang didapatkan selama mengunjungi Aeon Mall Jakarta Garden City. Para responden dapat memberikan penilaian dengan mengisi penilaian sebagai berikut.

- 1= Sangat Setuju
- 2=Setuju
- 3=Kurang Setuju
- 4=Tidak Setuju

Saya sangat puas dengan pelayanan omotenashi yang diberikan oleh karyawan Aeon Mall JGC. *

	1	2	3	4	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak Setuju

Saya sangat puas dengan keramahan yang di berikan oleh karyawan [Aeon Mall Jakarta Garden City](#). *

	1	2	3	4	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak Setuju

Saya sangat puas dengan fasilitas secara keseluruhan yang tersedia di [Aeon Mall JGC](#). *

	1	2	3	4	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak Setuju

Saya menunjukkan rasa kepuasaan mengunjungi [Aeon Mall JGC](#) dengan menceritakan pengalaman saya kepada teman saya. *

	1	2	3	4	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak Setuju

Bagusnya pelayanan yang diberikan karyawan [Aeon Mall JGC](#) membuat saya ingin datang lagi. *

	1	2	3	4	
Sangat Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tidak Setuju

Bagi anda yang puas dengan pelayanan serta fasilitas [Aeon Mall JGC](#), tolong ceritakan 1 hal pelayanan ataupun fasilitas yang membuat anda sangat puas.

Long answer text

Bagi anda yang tidak puas dengan pelayanan serta fasilitas [Aeon Mall JGC](#), tolong ceritakan 1 hal pelayanan ataupun fasilitas yang membuat anda tidak puas

Long answer text

Apakah anda bersedia memberikan salah satu foto kenangan anda pada saat mengunjungi [Aeon Mall JGC](#)? *Jika tidak ada, anda tidak usah menjawab pertanyaan ini dapat langsung submit*

 Add file

 View folder