

**PENGARUH BUDAYA KIDZUKAI TERHADAP  
LINGKUNGAN PEKERJAAN KARYAWAN ANA  
DI BANDARA HANEDA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Sastra



Disusun Oleh :

Prita Audriana

NIM : 2012110011

**PROGRAM STUDI SI SASTRA JEPANG**

**FAKULTAS SASTRA**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**2018**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Merupakan karya ilmiah yang penulis susun di bawah bimbingan Ibu Yessy Harun, SS, M.Pd selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Robihim, M.M. selaku Pembimbing II. Bukan merupakan jiplakan Skripsi Sarjana atau karya orang lain. Sebagian atau seluruh isinya sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis sendiri.

Nama : Prita Audriana  
NIM : 2012110011  
Program Studi : Sastra Jepang S1  
Fakultas : Sastra

Bilamana di kemudian hari terbukti bahwa data dan judul tersebut merupakan hasil jiplakan/plagiat dari karya tulis orang lain, maka sesuai dengan kode etik ilmiah, saya menyatakan bersedia menerima sanksi termasuk pencopotan/pembatalan gelar akademik saya oleh pihak Universitas Darma Persada.

Jakarta, Juli 2018

Prita Audriana

2012110011

**HALAMAN PERSETUJUAN LAYAK UJI**

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Prita Audriana

NIM : 2012110011

Program Studi : S1 Sastra Jepang

Fakultas : Sastra

Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Kidzukai Terhadap Lingkungan  
Pekerjaan Karyawan ANA di Bandara Haneda

Telah disetujui oleh Pembimbing, Pembaca dan Ketua Jurusan untuk diajukan di hadapan Dewan Penguji pada 1 Agustus 2018 pada Program Studi S1 Fakultas Sastra Jepang, Universitas Darma Persada.

Pembimbing :

Yessy Harun, S.S., M.Pd.

Pembaca :

Dr. Robihim, M.M.

Ketua Jurusan :

Ari Artadi, Ph.D

Universitas Darma Persada

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Sarjana yang berjudul :

PENGARUH BUDAYA KIDZUKAI TERHADAP LINGKUNGAN  
PEKERJAAN KARYAWAN ANA DI BANDARA HANEDA

Skripsi ini telah diuji dan diterima baik pada :

Rabu/1 Agustus 2018

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Sastra Fakultas Sastra Jurusan  
Sastra Jepang

Ketua Sidang / Penguji

Ari Artadi, Ph.D

Pembimbing I

Yessy Harun, SS, M.Pd

Pembimbing II

Dr. Robihim, M.M.

Ketua Jurusan Sastra Jepang

Dekan Fakultas Sastra

Ari Artadi, Ph.D

Dr. Eko Cahyono

## ABSTRAK

Nama : Prita Audriana  
Program Studi : Sastra Jepang  
Judul : Pengaruh Budaya Kidzukai Terhadap Lingkungan  
Pekerjaan Karyawan ANA di Bandara Haneda  
NIM : 2012110011

Jepang adalah negara adidaya yang memiliki sarana transportasi yang mutakhir. Sarana transportasi di Jepang, terutama transportasi udara yang sangat berperan penting dalam hubungan antar negara, membuat All Nippon Airways atau yang biasa disingkat ANA memiliki lebih dari rute ke lebih dari 20 negara. Di dalam kehidupan pekerjaan sehari-hari karyawan All Nippon Airways, ada satu budaya dalam bekerja yang tidak dapat diindahkan yaitu budaya kidzukai. *Kidzukai* adalah salah satu sikap, aksi yang sebaiknya dilakukan seseorang yang bekerja di perusahaan Jepang. *Kidzukai* yang berarti “心遣い” atau “*kokorozukai*” yang dapat diartikan sebagai sikap yang diambil saat melihat keadaan sekitar, terutama di lingkungan kerja. *Kidzukai* sangat diperlukan dalam kehidupan di lingkungan kerja. Budaya *kidzukai* ini menjadi pondasi bagi karyawan ANA di dalam kehidupan pekerjaannya dan merupakan salah satu kemampuan untuk berkomunikasi dengan sesama karyawan, dan pelanggan ANA.

Kata Kunci : Kidzukai, Karyawan, All Nippon Airways.

## 概要

名前 : プリタ・アウドリアナ  
学科 : 日本文学学科  
題名 : 羽田空港にて ANA の社員の仕事の環境に対して  
気づかい文化の影響  
学籍番号 : 2012110011

日本は先進国としてハイテックな交通機関で国民が生活している。

日本での交通機関、特に航空交通機関は国交の繋りのためには大事な交通機関となる。この件は全日本空輸、省略すると「全日空」が海外路線を中心にする日本の民間航空会社である。現在、全日空は国際線で20ヶ国以上に飛行路線がある。日本の大手会社の社員として、日本の仕事仕方の中で避けない仕事仕方の文化があり、それは気づかいである。気づかいは「心遣い」という省略であり、日常生活、特に仕事の環境では必要なスキルである。気づかいは全日空の社員にとって、大事なことであり、回りを見て、行動することで、気持ち良く仕事できるようになる。社員同士だけではなく、お客様にも繋がる行動となる。

キーワード : 気づかい、社員、全日空。

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Semoga Allah SWT menganugerahkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, dan para sahabatnya. Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena rahmat, nikmat, dukungan, dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH BUDAYA KIDZUKAI TERHADAP KEHIDUPAN PEKERJAAN KARYAWAN ANA DI BANDARA HANEDA sebagai syarat kelulusan dalam akademik yang dijalani di Universitas Darma Persada.

Dalam penyelesaian tugas ini tentunya dengan melalui berbagai proses yang tidak mudah, dengan berbagai keterbatasan ataupun kekurangan yang dimiliki oleh penulis. Dari keterbatasan dan segala kekurangan tersebut diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri.

Proses yang tidak mudah tersebut syukur Alhamdulillah dapat terlewati berkat banyaknya bantuan yang penulis peroleh. Dengan segala kerendahan hati di kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Yessy Harun, S.S., M.Pd selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran dan masukan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Robihim M.M. selaku Dosen Pembaca yang bersedia meluangkan waktu untuk membaca skripsi dan juga sebagai Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi serta saran dan masukan selama masa perkuliahan.
3. Bapak Ari Artadi, Ph.D. selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktunya dan memberikan banyak masukan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Eko Cahyono selaku Dekan Fakultas Sastra.
5. Bapak Ari Artadi, Ph.D selaku Ketua Jurusan Sastra Jepang.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta semua staf Universitas Darma Persada yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.

7. Almarhumah Bunda tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga sepanjang masa, selalu menjadi sumber motivasi utama dan akan selalu menjadi wanita terhebat dalam hidup penulis
8. Ayah, dan adik tercinta, serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012, adik – adik kelas di dalam *Kaiwa Club* dan kegiatan sosial Bantar Gebang, yang selalu menghibur penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Teman – teman karyawan di kantor penulis bekerja dahulu di PT. Yoshimoto Kreatif Indonesia. Hiroaki Kato, Shugo-san, Adit, Aras, Todo, Bogel, Nadia, Iman, dan teman – teman komedian *Asia Sumimasu Geinin* yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
11. Atasan – atasan penulis saat bekerja paruh waktu di Sony Music Artist Japan, Isayama-san, Komazaki-san, Uru-san, Yurie-san, dan perusahaan penerbit buku di Jepang, Gakken, Miyamoto-san, Ito-san, Yazaki-san, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis meskipun jauh berada di Tokyo.
12. Para karyawan ANA di bandara Haneda, tempat penulis bekerja setelah lulus dari universitas. Teman – teman *Global Staff*, Team Dua, karyawan rekrutmen ANA, Tanabe-san, Tanaka-san, Hasegawa-san, Shibata-san, Aoyama-san, Sasaki-san, yang telah mendukung penulis dalam penulisan skripsi ini dan penulis ingin berterimakasih atas bantuan ikut serta mengisi angket penulis.

Semoga semua kebaikan itu dapat dibalas oleh Allah SWT. Dalam skripsi ini penulis masih merasa banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak.

Penulis

Prita Audriana

Universitas Darma Persada



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAYAK UJI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
概要 .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Landasan Teori.....	7
1.7 Metode Penelitian.....	9
1.8 Manfaat Penelitian.....	9
1.9 Sistematika Penulisan.....	10
 <b>BAB II BUDAYA KIDZUKAI</b>	
2.1 Budaya kidzukai di dalam perusahaan Jepang .....	11
2.1.1 Jam kerja di perusahaan Jepang .....	12
2.1.2 <i>Horenso</i> .....	13
2.2 Budaya kidzukai di dalam perusahaan ANA.....	15
2.2.1 <i>Assertion</i> memperkuat budaya kidzukai di dalam ANA .....	17
2.3 Aplikasi budaya kidzukai di dalam ANA .....	18

2.3.1 Budaya kidzukai terhadap sesama karyawan ANA .....	19
2.3.2 Budaya kidzukai terhadap penumpang ANA .....	20
2.4 Persepsi budaya kidzukai menurut beberapa posisi	
karyawan ANA .....	22
2.4.1 Budaya kidzukai menurut pilot ANA .....	22
2.4.2 Budaya kidzukai menurut pramugari ANA .....	25
2.4.3 Budaya kidzukai menurut teknisi mesin pesawat ANA .....	27
2.4.4 Budaya kidzukai menurut karyawan ANA selain awak kabin .....	30
<b>BAB III PENGARUH BUDAYA KIDZUKAI TERHADAP LINGKUNGAN PEKERJAAN KARYAWAN ANA DI BANDARA HANEDA</b>	
3.1 Pengaruh Budaya Kidzukai Terhadap Lingkungan Pekerjaan karyawan ★ ANA di Bandara Haneda .....	34
3.2 Pengalaman penulis mengikuti pelatihan di ANA Training Centre..	52
<b>BAB IV KESIMPULAN</b> .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	56
<b>GLOSARIUM</b> .....	59