

BAB IV

KESIMPULAN

Budaya *kidzukai* yang ada di dalam perusahaan atau di dalam lingkungan kerja di perusahaan Jepang, sebenarnya adalah budaya yang dihasilkan dari kebiasaan – kebiasaan kecil yang ada di dalam kehidupan sehari – hari di Jepang. Kebiasaan – kebiasaan kecil ini lah yang ditanamkan sedari kecil di dalam lingkungan rumah, dan terbawa sampai ke lingkungan kerja. *Kidzukai* sendiri merupakan 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. Budaya *kidzukai* dapat melekat di dalam kehidupan pekerjaan karyawan ANA karena sebelum karyawan baru mulai bekerja di ANA, karyawan baru diwajibkan untuk mengikuti pelatihan tentang budaya kerja di perusahaan ANA. Selama masa pelatihan ini, karyawan ANA baik orang Jepang maupun orang asing, mengikuti berbagai program pelatihan yang ada, dan salah satu programnya adalah tentang *kidzukai*. Budaya *kidzukai* dimulai dari karyawan ANA kepada sesama karyawan dan hal ini akan berpengaruh bagi kinerja karyawan dalam memberikan servis kepada karyawan.

Di dalam lingkungan rumah dan lingkungan kerja di Jepang, tanpa disadari budaya *kidzukai* melekat di kehidupan sehari – hari terutama dalam kehidupan pekerjaan. Bentuk – bentuk budaya *kidzukai* yang ada di dalam lingkungan pekerjaan di ANA, ada dalam berbagai bentuk. Hal – hal kecil yang terlihat sederhana, seperti mengucapkan salam sebelum bekerja, saling mengingatkan sesama karyawan, dan memberikan servis yang terbaik bagi pelanggan. Sesuai dengan slogan ANA, *Inspiration of Japan*, berasal dari kumpulan kata yaitu *Sparkling*, *Caring*, dan *Japan Quality*, yang memiliki makna bahwa ANA akan terus berusaha untuk membuat pelanggan merasa nyaman saat terbang bersama ANA, membuat pelanggan merasakan *Japan quality service* dengan adanya *kidzukai* dalam setiap hal yang dilakukan

karyawan ANA dalam pekerjaan. Hal – hal ini merupakan salah satu bentuk *kidzukai* dalam lingkungan kerja di ANA yang dapat mendukung kelancaran pekerjaan dan meningkatkan kinerja karyawan.

Di dalam perusahaan ANA, budaya *kidzukai* telah melekat dalam kehidupan pekerjaan. Budaya *kidzukai* ini telah menjadi akar atau pondasi dari cara berkomunikasi karyawan ANA, yang ditanamkan di dalam diri karyawan sebagai sebuah kemampuan atau *skill* untuk berkomunikasi dalam pekerjaan. Pengaruh budaya *kidzukai* di dalam kehidupan pekerjaan karyawan ANA dapat dirasakan manfaatnya saat berkomunikasi dengan sesama karyawan, komunikasi antara karyawan dengan pelanggan ANA. *Kidzukai* mempermudah karyawan ANA untuk berkomunikasi dengan berbagai macam bentuk *kidzukai* yang ada. Karyawan ANA wajib untuk menerapkan *kidzukai* dalam kehidupan pekerjaan, karena setiap gerakan, kata – kata yang dikeluarkan karyawan ANA dapat didengar oleh penumpang atau pelanggan. Berdasarkan penelitian ini (2018) sebanyak (100%) dari karyawan ANA di Bandar Udara Haneda merasa *kidzukai* sangat diperlukan dalam kehidupan pekerjaan, dan sebanyak 32 responden mengetahui *kidzukai* sejak kecil di dalam kehidupan sehari – hari. Alasan karyawan merasa bahwa *kidzukai* telah menjadi sebuah kemampuan berkomunikasi yang wajib dimiliki oleh karyawan ANA. *Kidzukai* dapat mempererat *jogei kankei* atau hubungan antara *junior* dan *senior*, dan dapat menjadi awal dari sebuah pembicaraan dengan sesama karyawan. Hal yang terpenting dari pengaruh *kidzukai* terhadap kehidupan pekerjaan karyawan ANA adalah *kidzukai* sebagai satu hal yang mungkin terlihat sangat sederhana, namun *kidzukai* dapat menghubungkan satu pekerjaan dengan pekerjaan yang lain. Tanpa adanya *kidzukai*, jika satu pekerjaan kecil saja sudah ada kesalahan, maka hal ini berpengaruh bagi pekerjaan yang lain.