

## Kesantunan Verbal dan Non-Verbal dalam Etika Bisnis Budaya Jepang kepada Para Staff PT PRPP Jawa Tengah untuk Meningkatkan Hospitality dan Servis Excellence

Rina Supriatnaningsih<sup>1</sup>, Lida Nurjaleka<sup>2</sup>, Silvia Nurhayati<sup>3</sup>, Anggraeni<sup>4</sup>, Dwi Puspitosari<sup>5</sup>,  
Yoyok Nugroho<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Semarang/ Semarang  
<sup>2,3,4,5</sup>Universitas Negeri Semarang/ Semarang

Alamat Korespondensi : Sekaran, Kecamatan Gunungpati Kota Semarang  
E-mail: <sup>1</sup>rinasupriatnaningsih@mail.unnes.ac.id, <sup>2</sup>lida\_nurjaleka@mail.unnes.ac.id,  
<sup>3</sup>silvinur@mail.unnes.ac.id, <sup>4</sup>anggraeni@mail.unnes.ac.id., <sup>5</sup>dwi.puspitosari@pbj@mail.unnes.ac.id

### Abstrak

*Kesantunan verbal dan nonverbal dalam etika bisnis budaya Jepang yang diberikan kepada para staff PT PRPP Jawa Tengah sebagai bagian dari pelaku usaha bisnis wisata dapat meningkatkan pelayanan dengan keramahannya sesuai dengan transformasi PT PRPP Jawa Tengah menjadi Holding Company Pariwisata. Pelayanan prima tersebut, dapat diwujudkan dengan pelayanan secara verbal maupun nonverbal dari perpaduan kesantunan budaya Indonesia dan Jepang. Sebagai hasil pelatihan dari praktek verbal dalam budaya Jepang yaitu para staff pelatihan sebanyak 23 peserta terdiri dari manager operasional, manager HRD, supervisor kasir, supervisor pemasaran, staf pemasaran, supervisor general affair, Humas, Koordinator keamanan, anggota keamanan, koordinator mekanik listrik, freelance tiket, dan para peserta magang di PT PRPP, berdasarkan hasil angket melalui google form setelah diberikan pelatihan, dapat disimpulkan bahwa para peserta dapat belajar memperkenalkan diri dengan penggunaan akhiran **desu** atau **masu** dalam penggunaan kalimat sapaan 'selamat pagi' dengan mengucapkan **ohayou gozaimasu**, tidak diucapkan dengan **ohayou**. Pada saat memperkenalkan diri, para staff dapat mengucapkan kalimat, seperti ..... **desu** atau .... **to moushimasu** 'Saya .....'. Pelayanan santun secara nonverbal, para staff dapat melakukan ojigi atau 'membungkukan badan' untuk menunjukkan sikap santun kepada orang lain sambil menukar kartu nama atau **meishi** sebagai bagian budaya etika bisnis budaya Jepang. Selain itu, para staff dapat mempraktekan penulisan nama sendiri dalam huruf Jepang dengan menggunakan huruf katakana yang dibuktikan dari unggahan file kartu nama yang telah dibuat oleh semua peserta.*

### Abstract

*Verbal and non-verbal politeness in Japanese cultural business ethics given to PT PRPP Central Java staff as part of tourism business actors can improve service with hospitality in accordance with the transformation of PT PRPP Central Java into a Tourism Holding Company. This excellent service can be realized with verbal and non-verbal services from a blend of Indonesian and Japanese politeness. As a result of the training from verbal practice in Japanese culture, the training staff consisted of 23 participants consisting of operational managers, HRD managers, cashier supervisors, marketing supervisors, marketing staff, general affairs supervisors, Public Relations, security coordinators, security members, electrical mechanic coordinators, freelancers tickets, and internship participants at PT PRPP, based on the results of a questionnaire via google form after being given training, it can be concluded that participants can learn to introduce themselves by using the ending **desu** or **masu** in the use of greeting sentences 'good morning' by saying **ohayou gozaimasu**, not pronounced with **ohayou**. When introducing themselves, the staff can say sentences, such as ..... **desu** or .... **to moushimasu** 'I .....'. Non-verbal polite service, staff can do ojigi or 'bow' to show courtesy to others while exchanging business cards or **meishi** as part of the Japanese culture of business ethics. In addition, the staff can practice writing their own names in Japanese characters using katakana letters as evidenced by uploading the name card files that all participants have made.*

**Kata kunci:** kesantunan verbal, nonverbal, Ojigi, meishi, huruf katakana.

## 1. PENDAHULUAN

Kesantunan dalam etiket bisnis budaya Jepang, dapat ditunjukkan secara verbal maupun non. Kesantunan secara verbal dapat ditunjukkan dengan penggunaan bahasa yang santun (Andriyani, 2019; Rashid dkk, 2017), sedangkan kesantunan nonverbal dapat ditunjukkan dengan cara sikap badan atau *gesture* badan (Dunn, 2011; Dickel, 2013; Cook, 2018). Sikap santun secara verbal maupun nonverbal sangat bermanfaat untuk pelaku usaha wisata agar dapat melayani wisatawan lokal maupun mancanegara agar para wisatawan merasa nyaman dan dihormati oleh para pelaku usaha wisatanya. Untuk itu, kesantunan verbal dan nonverbal yang terdapat pada budaya Jepang dapat menambah wawasan untuk para pelaku usaha wisata khususnya para staff PT PRPP Jawa Tengah sebagai bagian pelaku usaha wisata yang ada di kota Semarang. PT PRPP Jawa Tengah telah melakukan transformasi dengan menjadi *holding company* di bidang pariwisata Jawa Tengah dan merupakan *holding company* daerah pertama di Indonesia yang bergerak di bidang pariwisata. PT PRPP Jawa Tengah Perseroda juga telah menyusun beberapa rancangan unit bisnis yang akan dioperasikan sebagai *holding company*. Menurut Mukti, A.B. dkk (2013), karyawan PT. PRPP Jawa Tengah masih memerlukan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan bagi wisatawan.

Keberadaan replika bangunan rumah dari berbagai benua yaitu rumah khas dari lima negara di tiga benua,” dapat meningkatkan animo masyarakat untuk berkunjung ke PT PRPP Jawa Tengah (Listiorini, T. Direktur PT PRPP yang dilansir dari suara merdeka, Kamis (14/10/2021). PT PRPP Jawa Tengah yang telah bertransformasi menjadi *Holding Company* Pariwisata yang memiliki visi menjadi perusahaan pariwisata terkemuka di Indonesia yang adaptif, inovatif dan kolaboratif. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya slogan “Value ‘Happiness’ PT PRPP Jawa Tengah Perseroda di antaranya yaitu hospitalituy dan *services excellence* yakni keramahamahan dengan pelayanan prima yang akan diberikan kepada para pengunjung wisatawan lokal maupun mancanegara. Para wisatawan selain akan tertarik mengunjungi PT PRPP dengan panorama khususnya dengan rasa senang dan bahagia menikmati panorama di wilayah PT PRPP karena selain adanya tambahan wahana yang menarik juga dikarenakan pelayan yang santun dari bahasanya juga dari kesantunan sikap gerakan badan atau *gesture* yang diberikan oleh para staffnya (Tao, 2010).

Sebagai misi PT PRPP Jawa Tengah yaitu melaksanakan pengelolaan industry pariwisata yang mengedepankan pembangunann berkelanjutan dan memberi nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan. *Value Happiness* PT PRPP Jawa Tengah Perseroda yaitu *hospitality* (keramahamahan), *adaptability* (adaptif) , *perfection* (kesempurnaan; zero accident; zero complain) ,*prosperity* (kemamuran), *integrity* (integritas), *networking* (jaringan) , *empowering* (pemberdayaan) , *servis excellence* (pelayanan prima), dan *suistainability* (keberlanjutan), sedangkan misinya adalah melaksanakan pengelolaan industry pariwisata yang mengedepankan pembangunan berkelanjutan dan memberi nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan. Namun berdasarkan wawancara dengan direktur PT PRPP Jawa Tengah, para karyawan masih perlu pengetahuan terkait *hospitality* dan *sevis excellence* untuk tamu manca negara dari berbagai pihak di antaranya dari perguruan tinggi. Dalam hal ini di antaranya dari para dosen bahasa Jepang Universitas Negeri Semarang.

Oleh karena itu, untuk mendukung visi dan misi diharapkan dapat dapat menarik wistawan lokal maupun mancanegara untuk memberikan pelayan terbaiknya dari pengetahuan yang telah dimiliki sebelumnya oleh para staff PT PRPP ditambah dengan pengetahuan sikap santun yang diberikan dalam bentuk verbal maupun nonverbal seperti yang terdapat pada etika bisnis budaya Jepang akan dapat meningkatkan wawasan kesantunan verbal maupun nonverbal bagi para staffnya.

Beberapa penelitian mengenai strategi kesantunan dilakukan di beberapa daerah seperti Bali oleh Andriyani (2019) tentang pergeseran strategi kesantunan berbahasa pelaku pariwisata kepada wisatawan Jepang di Bali. Kepariwisata identik dengan strategi kesantunan yang merupakan bentuk pelawanan dari pelaku pariwisata kepada wisatawan. Dikarenakan adanya pengaruh latar belakang budaya dan kebiasaan masyarakat Bali, konsep kesantunan yang diterapkan khususnya kepada wisatawan Jepang belum dilakukan sepenuhnya. Selain itu bentuk-bentuk ketidaksantunan yang dilakukan oleh pemandu pelancong Malaysia juga ditemukan oleh Rashid dkk. (2017). Dalam penelitiannya, para pemandu (tour guide) di Malaysia masih banyak yang hanya menggunakan bahasa santun biasa yaitu *teineigo* saja. Oleh karena itu, konsep kesantunan bahasa Jepang secara utuh belum dapat diterapkan oleh pelaku pemandu wisata di Malaysia.

Penelitian lainnya mengenai perlunya sosialisasi kesantunan di tempat kerja dalam hal ini adalah pelatihan mengenai “business manners” bagi karyawan baru di perusahaan Jepang Dunn (2011). Dunn (2011), juga dalam penelitian lainnya dengan bersikap santun, karyawan perusahaan ataupun perusahaan dapat membuat image yang baik. Menurut Cook (2018), yang mengamati orientasi untuk para karyawan baru di Perusahaan Jepang, menekankan pentingnya menggunakan ragam hormat kepada orang lain khususnya karyawan baru.

Penelitian Purnomo (2013) terkait kesantunan budaya Jawa, menjelaskan diperlukannya revitalisasi unggah-ungguh sebagai norma kesantunan untuk menjaga nilai luhur budaya Jawa khususnya di Jawa Tengah di bidang pelayanan wisata. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan layanan wisata pada industri pariwisata di Jawa Tengah. Oleh karena, itu pemahaman wawasan kesantunan budaya Jepang secara verbal dan nonverbal akan bermanfaat untuk para staff PT PRPP agar pemahaman lintas budaya berbagai negara khususnya lintas budaya Indonesia-Jepang sebagai implementasi dari *hospitality dan services excellence* dari keramahtamahan dan pelayanan prima para staff PT PRPP.

Dalam kaitannya dengan pemahaman lintas budaya dalam pariwisata, beberapa menyatakan pentingnya para pelaku wisata memahami pemahaman lintas budaya (Akiriningsih, 2009; Mahagangga & Nugroho, 2017). Mengingat para pelaku wisata memiliki kaitan yang erat dengan orang-orang yang datang ke tempat wisata dari berbagai daerah baik dalam maupun luar negeri. Begitu juga pemahaman lintas budaya cukup penting bagi pelaku bisnis internasional. Menurut Budiarsih (2017), elemen dasar dari budaya adalah struktur sosial, bahasa, komunikasi, agama, nilai dan sikap. Beberapa penelitian juga mengangkat isu mengenai konflik yang timbul antara wisatawan dan masyarakat karena adanya perbedaan budaya. Oleh karena itu cukup penting menanamkan komunikasi antara wisatawan dan masyarakat atau pengelola tempat wisata (Sarmiati & Enike, 2019). Jika dikaitkan dengan studi tim pengabdian yaitu bahasa dan budaya Jepang beberapa penelitian mengangkat tema pemahaman lintas budaya dan pendidikan Bahasa (Soepardjo, 2019). Kompetensi komunikasi lintas budaya cukup penting bagi para ekspatriat luar yang tinggal di Indonesia. Perbedaan budaya menjadikan para ekspatriat kesulitan berinteraksi (Busthomi, 2021).

## 2. METODE

Kegiatan pelatihan atau workshop dilaksanakan dalam 1 hari penuh. Pelatihan berisi kegiatan (1) pemaparan penjelasan mengenai kesantunan dalam budaya Jepang baik secara verbal maupun non-verbal, (2) pemaparan penjelasan kesantunan dalam memperkenalkan diri dan menyambut tamu baik secara verbal maupun non verbal, (3) praktek ungkapan kesantunan

berbahasa Jepang yang dilakukan oleh semua peserta disertai ojigi ‘gerakan membungkikan badan’, (4) penjelasan huruf Jepang, (5) praktek penulisan huruf Jepang dengan menggunakan huruf katakana, (6) mempraktekan perkenalan dalam bahasa Jepang yang disertai dengan tukar menukar *meishi* atau ‘kartu nama’.

Berikut langkah-langkah pelaksanaan dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat;

- a) Paparan tentang kesantunan budaya Jepang;
- b) Pelatihan kesantunan berbahasa Jepang dalam memperkenalkan diri
- c) Pelatihan ke santunan berbahasa Jepang dalam menyambut tamu;
- d) Praktek kesantunan dalam budaya Jepang saat memperkenalkan diri dan menyambut tamu oleh peserta kegiatan;
- e) Paparan tentang etika santun non verbal dalam budaya bisnis Jepang;
- f) Paparan tentang huruf Jepang untuk penulisan nama dengan hiruf katakana ;
- g) Praktek etika santun dalam budaya Jepang dalam bertukar kartu nama atau *meishi* yang disertai *ojigi* atau membungkukan badan oleh peserta kegiatan,
- h) Evaluasi kegiatan pengabdian pada masyarakat yang telah dilakukan oleh tim dosen pendidikan bahasa Jepang.

Berikut adalah foto kegiatan saat mengenalkan budaya santun secara verbal dan non verbal kepada para peserta staff PRPP Perseroda Jawa Tengah tempat Anjungan Kabupaten Pemalang



Foto 1. Pengenalan kesantunan verbal dalam etika bisnis budaya Jepang

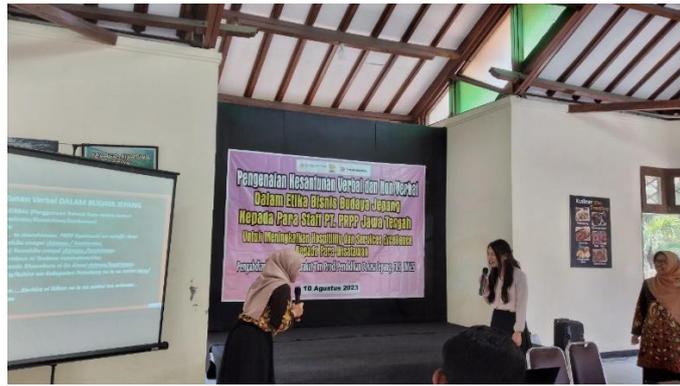


Foto 2. Praktek Perkenalan diri dengan nonverbal (Ojigi) dengan orang Jepang



Foto 3. Praktek Penggunaan Kesantunan nonverbal (penyeratahan meishi) dengan orang Jepang



Foto 4. Praktek Latihan Menulis Huruf Jepang untuk nama diri pada kartu nama (Meishi)

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian bagi dosen berjudul “Pengenalan Kesantunan Verbal dan Non Verbal dalam Etika Bisnis Budaya Jepang Kepada Para Staff PT PRPP Jawa Tengah untuk Meningkatkan *Hospitality* dan *Service Excellence* Kepada Para Wisatawan “ bermanfaat untuk para staff PT PRPP Perseroda agar pemahaman kesantunan secara verbal maupun nonverbal perpaduan antar budaya Indonesia dan budaya Jepang dapat membantu dalam hal penyiapan para staff agar mengormati para tanunya baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara termasuk wisatawan dari Jepang dengan penuh keramahmatan denhan pelaynan prima dengan kesantunan

yang diberikan sehingga para wisatawan yang berkunjung ke PT PRPP selain senang juga bahagia karena dihormati oleh para pelaku usaha dari PT PRPP Jawa Tengah.

Dalam rangka implementasi kegiatan karena merupakan destinasi wisata yang memiliki kaitan erat dengan kesantunan dari salah satu Indikator yang terdapat pada penelitian Peningkatan Asesmen *Kaiwa* Menggabungkan Rubrik *Japan Foundation Standard* (JF Standar) dan *Common European Framework of Reference for Languages* (CEFR) dengan Pengukuran *Rasch Model tahun 2023*, yaitu pada indikator pemahaman isi atau *rikai* dengan penggunaan bentuk kesantunan pada saat berkomunikasi dalam role play atau bermain peran dalam percakapan bahasa Jrapang yang digunakan.

Pelatihan diisi dengan pemaparan tentang kesantunan verbal maupun non verbal oleh tim pengabdian dosen program studi pendidikan bahasa Jepang. Materi yang disampaikan meliputi penggunaan sapaan secara santun dalam bahasa Jepang dengan kalimat yang diakhiri dengan bentuk *...desu* atau *...masu*, *Ojigi* (kebiasaan membungkukkan badan), pemaparan huruf Jepang khususnya huruf katakana untuk penulisan nama diri, tukar menukar meishi atau 'kartu nama' dengan menggunakan kartu nama yang dituliskan dalam huruf Jepang, dan praktek secara langsung kepada orang Jepang dalam tukar menukar meishi atau 'kartu nama' dengan menggunakan bahasa Jepang kepada orang Jepang yang didatangkan pada saat pelaksanaan pengabdian.

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan para staff PT PRPP dapat memahami kesantunan bahasa Jepang secara verbal pada saat memberikan sapaan selamat pagi atau memperkenalkan diri dalam bahasa Jepang dengan menggunakan bahasa Jepang yang santun yaitu ditandai dengan kalimat yang diakhiri bentuk *...desu* atau *...masu* saat berkomunikasi. Setelah diberikan pelatihan kesantunan secara non verbal, para staff PT PRPP dapat membuat kartu nama dengan menuliskan nama menggunakan tulisan Jepang (huruf katakana) yang kemudian dipraktikkan dengan *ojigi* atau cara membungkukkan badan saat bertukar kartu nama atau meishi dalam etiket bisnis budaya Jepang.



Foto 5. Praktek penggunaan Kesantunan verbal (perkenalan diri) dan nonverbal (*Ojigi*) yang dilakukan oleh peserta pelatihan

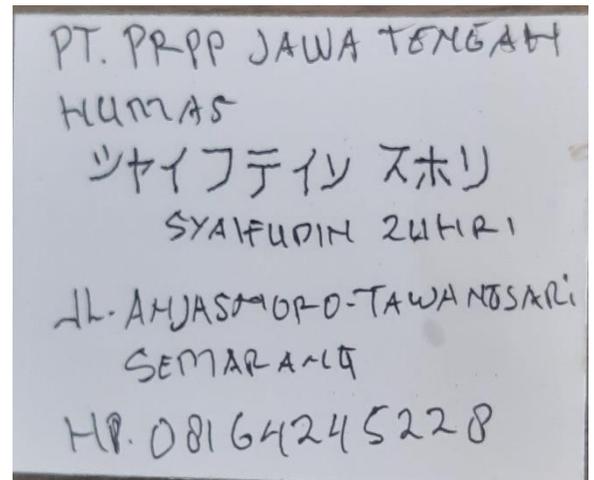
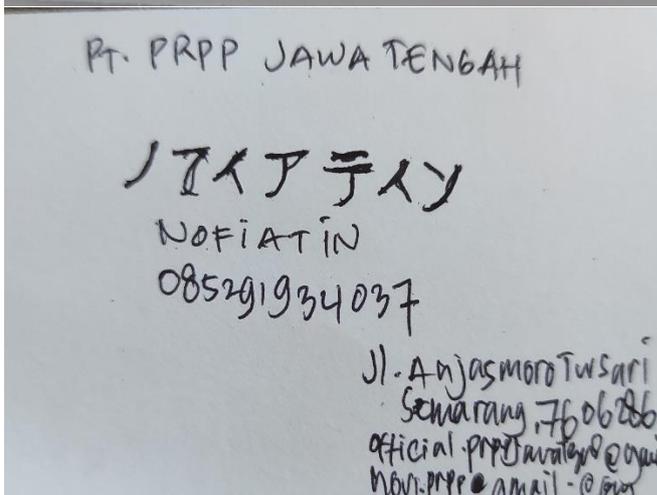
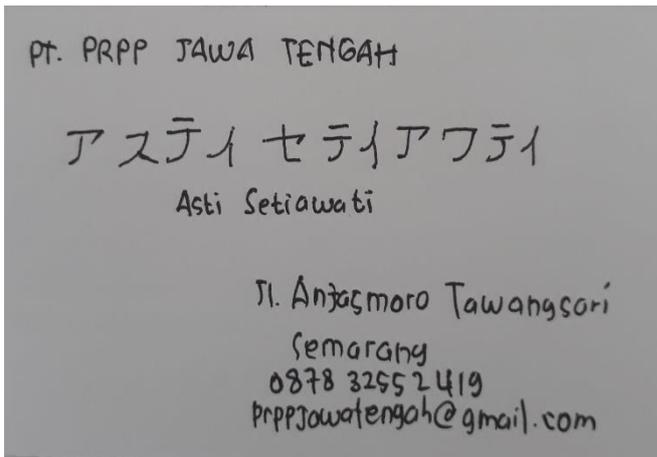


Foto 6. Beberapa Produk Meisi Peserta Pelatihan Kesantunan Verbal dan Nonverbal di PT PRPP

Berdasarkan hasil evaluasi setelah kegiatan pengabdian dilaksanakan, dengan memberikan pelatihan dengan praktek langsung memperkenalkan diri dengan orang Jepang yang dihadirkan pada saat pelaksanaan kegiatan, pada umumnya semua peserta dapat mempraktekan perkenalan diri dengan menggunakan kesantunan verbal yaitu melalui penggunaan bahasa santun dalam Bahasa Jepang saat memperkenalkan diri kepada mitra tuturnya ditandai dengan penggunaan akhiran ..... *desu* atau ..... *masu* di akhir kalimatnya, juga dapat mempraktekan penulisan huruf Jepang pada kartu nama dengan menggunakan huruf katakana untuk nama diri.

Dari hasil evaluasi melalui google form kepada para peserta pelatihan sebanyak 23 peserta terdiri dari manager operasional, manager HRD, supervisor kasir, supervisor pemasaran, staf pemasaran, supervisor general affair, Humas, Koordinator keamanan, anggota keamanan, coordinator mekanik listrik, freelance tiket, dan para peserta magang di PT PRPP yaitu dari siswa SMKN 2 dan SMKN 11 Semarang, para peserta yang mengisi angket sebanyak 20 orang. Google form terdiri dari 4 hal pertanyaan di antaranya termasuk saran untuk kelanjutan evaluasi pengabdian ini dan 1 hal terkait permintaan dari tim pengabdian untuk mengunggah file penulisan kartu nama yang telah dibuat oleh masing-masing peserta pelatihan. Terkait pertanyaan tentang kepuasan dalam kegiatan pelatihan ini, sebanyak 85% merasa **sangat puas** dan sisanya 15% merasa puas adanya pelatihan ini. Terkait pemahaman materi pelatihan, sebanyak 80% merasa sangat paham dan siswanya 20% menjawab paham materi yang disampaikan oleh para pengabdian dosen prodi Pendidikan bahasa Jepang FBS UNNES. Hal berikutnya yaitu terkait pengalaman yang paling berkesan pada pelatihan ini, semua peserta 100% menjawab dapat belajar memperkenalkan diri menggunakan bahasa Jepang disertai tukar menukar kartu nama yang ditulis menggunakan huruf

Jepan. Terkait saran dari peserta pelatihan, di antaranya dapat disimpulkan sebagai berikut, 1) adanya keberlanjutan dalam pengabdian berikutnya dengan belajar cara berkomunikasi secara umum yang digunakan untuk menyapa tamu dan menjelaskan Grand Maerakaca kepada pengunjung, 2) pelatihan pengenalan diri dan mengenalkan spot grand maerakaca, 3) pendalaman materi lebih lanjut terkait kesantunan verbal dan nonverbal, 4) cara memberikan pelayanan yang terbaik untuk orang lain, 5) kesopanan dan sambutan kepada wisatawan asing prpp, agar wisatawan dapat merasa nyaman, 6) mengenal bahasa Jepang dan aturan<sup>2</sup>-aturan Jepang lainnya. dan 7) sering memberikan pelatihan bahasa Jepang kepada para staff PT PRPP.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat oleh para dosen Pendidikan Bahasa Jepang Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Semarang, dapat diperoleh simpulan bahwa kegiatan yang telah dilaksanakan pada tanggal 10 Agustus 2023, dapat berjalan dengan sangat lancar. Semua peserta pelatihan yaitu para staff PT PRPP Perseroda Jawa Tengah, dapat mengikuti kegiatan dengan penuh antusias terbukti dengan berbagai praktek yang dilakukan saat mempraktekan kesantunan secara verbal maupun nonverbal, semua mengikutinya dengan serius dan antusias dengan berlatih bahasa Jepang yang sederhana saat memperkenalkan diri secara santun juga sangat antusias saat berlatih menulis nama diri dengan menggunakan huruf katakana pada kartu nama untuk kemudian dipraktekan saat bertukar meishi atau kartu nama baik dengan sesama peserta maupun dengan orang Jepang langsung yang dihadirkan pada saat pengabdian beralngsung. Dari kegiatan ini pemahaman kesantunan budaya Jepang secara verbal maupun nonverbal sangat diperlukan oleh para staff PT PRPP agar para staf PT PRPP dapat memberikan pelayanan prima dengan keramahmatan dan kesantunan kepada para tamu yang mengunjungi PT PRPP agar lebih dikenal oleh wisatawan local maupun mancanegara.

#### Daftar Pustaka

- Akiriningsih, T. and Sari, J.A., 2009. Pentingnya Pemahaman Lintas Budaya Dalam Pariwisata. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 5(1), pp.48-53.
- Amri, M., 2019, December. Ojigi: The Ethics of Japanese Community's Nonverbal Language. In *Social Sciences, Humanities and Education Conference (SoSHEC 2019)* (pp. 305-308). Atlantis Press.
- Andriyani, A.A.A.D., 2019. *Gradasi dan pergeseran strategi kesantunan berbahasa pelaku pariwisata terhadap wisatawan Jepang di Bali* (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)).
- Budiarsi, S.Y., 2017. Lintas Budaya: Peranan dan Pemahaman dalam Aktivitas Bisnis Internasional. *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*, 3(3).
- Busthomi, I., 2021. Strategi Interkultural dan Kebutuhan Pelatihan Kompetensi Komunikasi Antar Budaya Bagi Ekspatriat Untuk Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jejaring Administrasi Publik*, 13(2), p.121.
- Cook, H.M., 2018. Socialization to acting, feeling, and thinking as Shakaijin: new employee orientations in a Japanese company. *Japanese at work: Politeness, power, and personae in Japanese workplace discourse*, pp.37-64.
- Dickel Dunn, C., 2013. Speaking politely, kindly, and beautifully: Ideologies of politeness in Japanese business etiquette training. *Multilingua-Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 32(2), pp.225-245.
- Dunn, C.D., 2011. Formal forms or verbal strategies? Politeness theory and Japanese business etiquette training. *Journal of Pragmatics*, 43(15), pp.3643-3654.
- Mahagangga, I.G.A.O. and NUGROHO, S., 2017. *Pemahaman lintas budaya dalam kepariwisataan*. Cakra Press bekerja sama dengan Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.
- Mukti, A.B., Aulia, W.M. and Rosyid, A.N., 2022. Peningkatan Kapasitas dan Kapabilitas Karyawan Wisata PT. PRPP Jawa Tengah. *Safari: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(4), pp.95-100.
- Purnomo, B., 2013. Revitalisasi unggah-ungguh untuk peningkatan layanan wisata di Jawa Tengah: Kajian komunikasi interpersonal berbasis kearifan lokal. *Semantik*, 3(1).
- Rashid, R.A., Ismail, I.R., Ismail, R. and Mamat, R., 2017. Ketidaksantunan dalam Perbualan Bahasa Jepun oleh Pemandu Pelancong Malaysia. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 17(3).
- Sarmiati, S. and Enike, A., 2019. Kompetensi Komunikasi Antar Budaya dalam Pengembangan Pariwisata. *SNIT 2012*, 1(1), pp.1-8.

- Tao, L., 2010. Politeness in Chinese and Japanese verbal communication. *Intercultural communication studies*, 19(2), p.37.
- Soepardjo, D., 2019. Pentingnya Pemahaman Lintas Budaya dalam Pendidikan Bahasa Jepang. In *Proceeding of International Seminar Enrichment of Career by Knowledge of Language and Literature* (Vol. 7, No. 01, pp. 1-9).