

## ***Kaizen dan Omotenashi* sebagai Budaya Kerja dalam Meningkatkan Kinerja SMK Pusat Keunggulan Nusantara Weru**

**Zaenal Abidin, Anna Fitri Hindriana, Asep Ginanjar Arip**

Program Magister Pendidikan Biologi Sekolah Pascasarjana Universitas Kuningan, Indonesia

Email: zaenal.abidin@uniku.ac.id

### **Abstract**

The purpose of holding a work culture activity workshop by Nusantra Weru Vocational School, Cirebon Regency is to train, develop and familiarize yourself with the work culture that applies in the global business and industrial world. Participants were given an understanding of two work cultures that originate from Japan and are global in nature, namely Kaizen and Omotenashi. How are the two work cultures implemented in work as teachers, employees and structural officials at SMK Nusantara Weru, Cirebon Regency. The material is delivered by lecture method, question and answer and recitation using power point media. The recitation was carried out by the participants at their respective homes, starting with technical instructions and examples of making Standard Operating Procedures (SOP). Participants create SOPs according to the main tasks of each participant. During the activity, all participants looked enthusiastic and enthusiastic and determined to apply it as a work culture in improving performance so as to improve the quality of output and outcomes for SMK Nusantara Weru graduates, Cirebon Regency

**Keywords:** Kaizen; Omotenashi; Culture; Work.

### **Abstrak**

Tujuan dilaksanakannya workshop kegiatan budaya kerja oleh SMK Nusantra Weru Kabupaten Cirebon adalah dalam rangka melatihkan, mengembangkan dan membiasakan budaya kerja yang berlaku di dunia usaha dan dunia industri yang bersifat global. Kepada peserta diberikan pemahaman tentang dua budaya kerja yang berasal dari Jepang dan bersifat mendunia, yaitu *Kaizen* dan *Omotenashi*. Bagaimana kedua budaya kerja tersebut diimplementasikan dalam kerja sebagai guru, karyawan dan pejabat struktural di SMK Nusantara Weru Kabupaten Cirebon. Materi disampaikan dengan metode ceramah, tanya jawab dan resitasi dengan menggunakan media power point. Resitasi dilakukan oleh peserta di rumah masing-masing dengan diawali petunjuk teknis dan contoh pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP). Peserta membuat SOP sesuai dengan tugas pokok masing-masing peserta. Selama kegiatan seluruh peserta terlihat antusias dan bersemangat dan bertekad untuk menerapkannya sebagai budaya kerja dalam meningkatkan kinerja sehingga dapat meningkatkan kualitas output dan outcome lulusan SMK Nusantara Weru Kabupaten Cirebon.

**Kata Kunci:** Kaizen; Omotenashi; Budaya; Kerja

---

## **PENDAHULUAN**

Sekolah Menengah Kujuruan (SMK) Nusantara Weru Kabupaten Cirebon sejak tahun 2021 ditetapkan oleh Kemendikbudristek sebagai SMK Pusat Keunggulan (PK). Tahun 2021 titik berat SMK PK pada pemenuhan sarana prasarana yang dapat meningkatkan kapasitas dan kapabilitas lembaga sehingga dapat melaksanakan proses pembelajaran yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dunia usaha/industri yang bermuara pada peningkatan mutu lulusan yang siap kerja. Tahun 2022 difokuskan pada peningkagan kualitas sumber daya manusia diantaranya dalam budaya kerja. Sumber daya manusia yang utama di sekolah adalah guru dan menurut Nalenan dan Seran (2023) kelemahan SMK adalah dalam hal standar mutu lulusan, proses pembelajaran, mutu guru, dan manajemen sekolah. Kelemahan guru dalam proses pembelajaran menurut Hindriana et al. (2021) diantaranya adalah dalam membuat perencanaan pembelajaran dan mengembangkan instrumen penilaian berbasis asesmen kelas. Hasil pengamatan Nurcahyono, Sutisnawati dan

Nuraisah menunjukkan bahwa guru kurang paham implementasi manajemen berbasis sekolah. Sehubungan dengan hal tersebut, SMK PK Nusantara Weru menyelenggarakan Workshop Budaya Kerja.

Salah satu budaya kerja tingkat dunia adalah *Kaizen* dan *Omotenashi* (Farid Asyifa, 2022). Kedua budaya tersebut berasal dari Jepang dan melalui kedua budaya tersebut Jepang menjelma menjadi negara dengan perkembangan teknologi yang pesat. *Kaizen* terdiri dari dua huruf kanji, yaitu *Kai* dan *Zen*. *Kai* memiliki arti perubahan dan *Zen* memiliki arti kebaikan. *Kaizen* adalah sebuah praktek untuk memperbaiki diri dengan tindakan kecil secara bertahap yang kemudian akan menjadi kebiasaan dan dapat mengarah pada kesuksesan. Prinsip *Kaizen* dapat diterapkan pada banyak aspek khususnya pada pengembangan diri. *Kaizen* berarti perbaikan terus-menerus atau perubahan menjadi lebih baik dan merupakan filosofi pribadi dan bisnis-karir yang berusaha untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas di semua tingkat hidup. Dengan adanya perbaikan ini kita dapat membiasakan diri ketika salah satu hal yang kita lakukan tidak sesuai dengan hasil akhirnya (Gusta Iman, 2022).

Konsep *kaizen* ini digunakan di dalam perusahaan otomotif dari jepang yaitu *toyota production system* dan setelah menggunakan *Kaizen* toyota mampu bersaing dengan produsen otomotif ternama lainnya. Terdapat beberapa alasan kenapa perusahaan harus menerapkan *Kaizen*, yaitu 1. Penghematan dana; 2. Produktivitas meningkat; 3. Responsif terhadap masalah (Gusta Iman, 2022). Menurut Indra (dalam Farid Asyifa, 2022) penerapan *Kaizen* akan mencapai hasil maksimal jika mengacu pada perilaku 5S yaitu *Seiri* (menyusun atau memilah barang sesuai urutan); *Seiton* (menyimpan dengan teratur); *Seiso* (aktif membersihkan tempat kerja); *Seiketsu* (membuat standar kerja pribadi); dan *Shitsuke* (dilakukan terus menerus). Tujuan penerapan 5S dalam konsep *Kaizen* ini adalah mengurangi *Muda-Mura-Muri*. *Muda* artinya pemborosan dan tidak produktif, *Mura* mengandung makna tidak merata, dan *Muri* berarti terlalu membebani atau melampaui ambang batas. Jadi *Muda-Mura-Muri* ini perlahan harus dihilangkan di lingkungan kerja (Jona Tarlengco, 2023). Ada pula 5 prinsip *Kaizen*, yaitu 1. *Know Your Customer*; 2. *Let It Flow*; 3. *Go to Gemba*; 4. *Empower People*; dan 5. *Be Transparent*

Di Jepang, ada budaya yang mengakar kuat, yang berasal dari *sado* (upacara minum teh), yang disebut *omotenashi*, artinya menjaga tamu dengan sepenuh hati. Istilah ini adalah mikrokosmos dari negara itu sendiri, yang mewakili pola pikir orang Jepang tentang keramahmatan yang berpusat pada perhatian, tamu yang penuh perhatian, dan layanan pelanggan, bukan ekspektasi. Membungkuk kepada tamu dan pelanggan. Membiarkan tamu dan pelanggan seperti di rumah sendiri. Rasa keramahan yang luar biasa dicapai dengan memikirkan tamu dan pelanggan dengan pelayanan sepenuh hati. Layanan kepada pelanggan melalui pengalaman, emosional dan afektif pelanggan dengan sepenuh hati. Emosi yang luar biasa (*Kansei*). Menghubungkan respons emosional pelanggan dengan karakteristik suatu layanan, keanggunan dan kesederhanaan, memahami komunikasi kontemporer dan tradisional (Patrick Meulepas, 2021).

Konsep *omotenashi* konon telah ditetapkan oleh nenek moyang dalam upacara minum teh Jepang (*Sen no Rikyu*), melalui caranya menghibur tamunya melalui *chakai* (upacara minum teh Jepang). Dalam *chakai*, setiap pengalaman adalah "*ichigo ichie*" atau pengalaman sekali seumur hidup. Jadi, baik tuan rumah maupun tamu harus bertindak dengan tulus. Bagi tuan rumah, tindakan ketulusan ini membutuhkan persiapan yang matang agar setiap tamu dapat memperoleh pengalaman yang paling berkesan. Kadang-kadang diperlukan waktu hingga satu tahun untuk mempersiapkan satu upacara minum teh karena tuan rumah harus memilih bunga yang tepat, perangkat teh, gulungan gantung, dan permen agar sesuai dengan musim dan preferensi para

tamu. Jika tuan rumah tidak dapat menemukan cangkir teh yang sempurna untuk para tamu dari koleksi mereka sendiri, mereka akan terus mencari di mana-mana sampai mereka menemukan pasangan yang cocok. Master teh mengatakan ini adalah aspek yang paling sulit, tetapi juga bagian proses yang paling kreatif dan menarik secara intelektual, yang akan menentukan keberhasilan upacara yang sebenarnya. Oleh karena itu, pemikiran dan perhatian yang tidak terlihat di balik pemilihan dekorasi dan peralatan minum teh yang paling cocok untuk setiap tamu sangat penting untuk *omotenashi*.

Dalam *chakai*, teh disiapkan di depan tamu. Persiapan dimulai dari pembersihan cawan keramik yang dilakukan secara metodis dan ritual. Dengan mengumumkan persiapan, pembawa acara menyatakan bahwa tidak ada yang disembunyikan dan membuktikan kejujuran mereka. Salah satu akar kata *omotenashi* adalah frasa "*omote-ura nashi*" yang secara harfiah berarti "tidak ada depan atau belakang" sama seperti *chakai* tidak ada depan atau belakang. Sebaliknya, para tamu diberikan keramahtamahan yang tulus, tulus dari hati tuan rumah. Tujuan dari *chakai* adalah menyajikan teh terbaik untuk para tamu. Akar kata kedua *omotenashi* berasal dari frasa bahasa Jepang yang berarti "menyelesaikan melalui objek konseptual dan fisik". Hanya dengan kombinasi bahan-bahan terbaik, seperti peralatan minum teh, bunga, dan niat tuan rumah untuk memberikan keramahtamahan, teh yang baik dapat disajikan kepada para tamu. Melalui sujud ritual dan serangkaian prosedur, setiap tamu meminum teh, menghargai peralatan keramik, dan mengembalikan mangkuk kosong kepada tuan rumah. Setiap gerakan memiliki makna. Sementara *omotenashi* sangat bergantung pada tuan rumah, itu juga membutuhkan kerja sama tamu agar lengkap. Di Tokyo modern, upacara minum teh dapat berkisar dari yang benar-benar tradisional, hingga yang jauh lebih modern. Keduanya adalah cara terbaik untuk benar-benar memahami *omotenashi* Jepang, dan menunjukkan kepada kita bagaimana konsep tersebut terus beradaptasi dan hidup di zaman modern (Toki.2021).

Di Barat, "layanan" (*service*) umumnya mengacu pada hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan. Transaksi antara keduanya memerlukan biaya layanan dan pengembalian yang paling sering berupa uang. Salah satu perbedaan utama antara "layanan" dan keramahtamahan Jepang (*omotenashi*) adalah bahwa layanan Barat sering kali dilakukan dengan harapan pelanggan akan membayar produk atau layanan tambahan, sedangkan *omotenashi* dilakukan tanpa mengharapkan imbalan apa pun. Tidak seperti dalam budaya Barat di mana memberi tip untuk pelayanan yang baik dihargai (dan kadang-kadang bahkan diharapkan), tidak ada biaya untuk *omotenashi*. Keramahtamahan orang Jepang seringkali tidak terlihat seperti "layanan" dan seringkali tidak berwujud. Itu ada dalam hal-hal yang tidak dilakukan sebanyak apa yang dilakukan. Layanan terkadang agak maju atau terang-terangan untuk mengingatkan pelanggan bahwa mereka sedang disediakan produk. Di sisi lain, *omotenashi* seringkali tidak terlihat oleh pelanggan dan pada dasarnya tidak boleh dengan sengaja mengingatkan pelanggan tentang keramahtamahan tersebut. Dedikasi master teh untuk menemukan perangkat teh yang tepat untuk tamu adalah contoh sempurna dari tindakan keramahtamahan yang tak terlihat ini (Toki.2021).

## **METODE PELAKSANAAN**

Workshop Kegiatan Budaya Kerja SMK Nusantara Weru Kabupaten Cirebon dilaksanakan pada hari selasa tanggal 8 Nopember 2022 bertempat di Woodland Kuningan dari jam 08.00 sampai dengan 16.00. Peserta adalah guru SMK Nusantara Weru sebanyak 48 orang. Narasumber terdiri dari tiga orang dosen Sekolah Pascasarjana Program Studi Pendidikan Biologi Universitas Kuningan, yaitu : Dr. H. Zaenal Abidin, M.Si, Dr. Anna Ftri Hindriana, M.Si dan Dr. Agr. Asep Ginanjar Arip, M.Si. Materi disampaikan dengan metode ceramah, tanya jawab dan

resitasi dengan menggunakan media power point. Resitasi dilakukan oleh peserta di rumah masing-masing dengan diawali petunjuk teknis dan contoh pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP). Peserta membuat SOP sesuai dengan tugas pokok masing-masing peserta.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Workshop Budaya Kerja SMK PK Nusantara Weru diikuti oleh seluruh guru yang berjumlah 37 orang dengan profil peserta seperti yang tertera dalam Tabel 1.

**Tabel 1 Profil Peserta Workshop Budaya Kinerja**

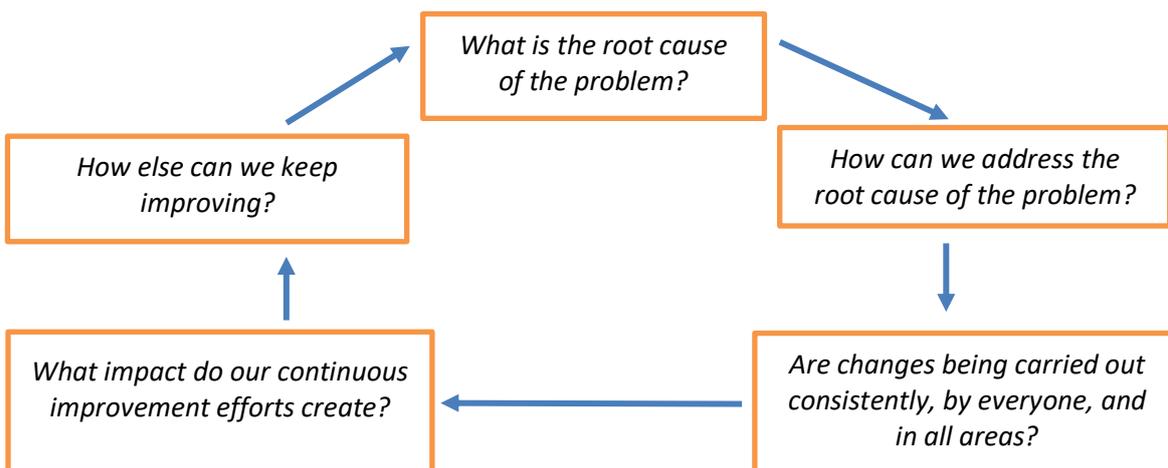
Gender		Rerata Usia (tahun)	Rerata Masa Kerja (tahun)	Sertifikasi	
L	P			Sudah	Belum
20	17	36,4	8,3	11	26

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa peserta *workshop* memiliki potensi untuk adaptif terhadap perubahan berdasarkan rerata usia yang 36,4 yang relatif termasuk ke dalam usia produktif. Menurut BPS (2023) usia produktif adalah seseorang yang berusia 15-64 tahun. Usia produktif berarti mereka memiliki kapasitas dan kapabilitas untuk terus meningkat ke arah kemajuan lembaganya. Hal ini diperkuat oleh pendapat Sunar (2012) yang mengatakan bahwa produktivitas karyawan memiliki peranan penting dan penentu bagi berhasil tidaknya suatu perusahaan. Berdasarkan gender, guru laki-laki jumlahnya 54 % dan guru perempuan 46 %. Jumlah laki-laki lebih banyak dibanding perempuan sedikit menguntungkan bagi SMK PK Nusantara Weru karena memiliki jumlah siswa laki-laki sebanyak 97 %. Hal demikian wajar karena SMK PK Nusantara Weru memiliki tiga program keahlian kelompok teknologi dan dikenal sering mengalami tawuran pelajar. Masa Kerja guru SMK PK Nusantara Weru memiliki rerata 8,3. Hal ini menguntungkan bagi SMK PK Nusantara karena dengan rerata 8,3 maka produktivitas dapat terus meningkat sesuai dengan pendapat Suma'mur (1999) bahwa masa kerja mempunyai kaitan dengan kepuasan kerja. Tenaga kerja mempunyai kepuasan kerja yang terus meningkat sampai masa kerja 5 tahun dan kemudian mulai terjadi penurunan sampai masa kerja 8 tahun, tetapi kemudian setelah tahun ke delapan maka kepuasan kerja secara perlahan-lahan akan meningkat lagi.

Materi budaya kerja disampaikan oleh narasumber melalui metode ceramah dengan bantuan *power point*. Kepada peserta disampaikan tentang sebuah contoh budaya kerja yang berasal dari Jepang. Budaya kerja ini melandasi budaya kerja pada seluruh aspek kehidupan bangsa dan negara Jepang, termasuk perusahaan-perusahaan dan industri yang ada di Jepang. Berdasarkan hal inilah, produk perusahaan Jepang menguasai dunia sampai dengan saat ini. Terdapat dua budaya kerja yang bersifat menonjol yaitu budaya *Kaizen* dan *Omotenashi*. Dijelaskan tentang asal kata *Kaizen*, definisi *Kaizen*, kaitan *Kaizen* dengan lima perilaku dalam upaya mencapai hasil maksimal bagi suatu perusahaan atau organisasi dan landasan kerja *Kaizen* untuk mencapai hasil yang optimal. Selanjutnya dijelaskan tentang perilaku 5S. Berdasarkan perilaku 5S inilah yang akan menghasilkan perkembangan yang terus menerus (*continous improvement*) pada suatu perusahaan atau organisasi. Selanjutnya dijelaskan tentang tujuan diterapkannya perilaku 5S dalam budaya *Kaizen*. Selanjutnya peserta diajak untuk membentangkan contoh SOP yang harus tersedia di sekolah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Sebagai contoh disebutkan macam-macam SOP yang bisa dibuat. Dijelaskan pula kepada peserta

tentang contoh implmentasi *Kaizen* dalam kehidupan sehari-hari. Selanjutnya kepada peserta disampaikan tentang *Omotenashi*, dari mulai definisi sampai ke contoh penerapan dalam kehidupan masyarakat Jepang. Setelah peserta menerima materi tentang tentang budaya kerja *Kaizen* dan *Omotenashi*, dilakukan tanya jawab antara peserta dengan narasumber. Umumnya pertanyaan meminta penjelasan tentang contoh penerapan *Kaizen* dan *Omotenashi* yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Setelah selesai sesi tanya jawab, kepada peserta dibagikan form pembuatan SOP untuk dikerjakan di rumah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Berdasarkan sesi tanya jawab terkuak beberapa kebiasaan-kebiasaan yang dapat menghambat meningkatnya kinerja lembaga menuju terciptanya SMK Nusantara sebagai Pusat Keunggulan seperti yang diharapkan oleh pemerintah. Guru umumnya belum memiliki kedewasaan dalam melaksnakan tugas. Guru semangat dan aktif bila ada kepala sekolah. Masih ada guru yang belum tepat waktu dalam memulai dan mengahiri pembelajaran di kelas. Guru umumnya belum melaksanakan pembelajaran dengan model *Problem Based Learning* (PBL) dan *PjBL (Project Based Learning)* sebagaimana mestinya. Masih ada guru yang belum membuat administrasi guru sesuai dengan ketentuan. Guru umumnya dalam membuat soal belum mengacu kepada *Higher Other Thinking Skill* (HOTS). Jabatan-jabatan diisi dengan pejabat-pejabat baru yang belum memiliki penalaman sebelumnya karena pejabat lama diangkat sebagai guru PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja) sehingga dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya belum sesuai dengan tuntutan organisasi kelembagaan. Guru dan siswa belum sepenuhnya siap melaksanakan pembelajaran sesuai dengan tuntutan kurikulum merdeka belajar. Semua hasil temuan tersebut belum sesuai dengan semangat *Kaizen* yang bermuara pada *continous improvement* seperti yang disampaikan oleh Gusta Iman (2022). Umumnya guru dan pejabat di SMK Nuantara Weru belum melaksanakan proses *Kaizen* seperti dalam Gambar 1.



Gambar 1: Proses Kaizen  
Sumber: Jona Tarlengco (2023)

Guru dan siswa belum sepenuhnya siap dengan pembelajaran *offline* karena lebih dari dua tahun melaksanakan pembelajaran *online*. Seluruh jajaran sekolah belum melayani siswa dan orang tua siswa sesuai dengan ruh *omotenashi* yang melayani siswa dan orang tua sebagai pelanggan mereka dengan sepenuh hati sebagaimana semangat *omotenashi* seperti yang disampaikan Toki (2021). Masih ada sebagian guru yang memandang dirinya bukan pelayan

siswa dan orang tua, tapi sebaliknya bermental ingin dilayani. Jelas hal ini bertentangan dengan prinsip *omotenashi* yang memandang pelanggan adalah raja yang harus dilayani dengan sepenuh hati tanpa menuntut imbalan apapun dari pelanggan. Kepuasan pelanggannya adalah segalanya. Masih ada sebagian guru yang belum memahami bahwa pendidikan adalah transaksi jasa antara penyedia jasa (guru) dengan pengguna jasa (siswa dan orang tua). Sebagai sebuah transaksi jasa, maka prinsip *omotenashi* selayaknya diterapkan oleh seluruh pemangku kepentingan di sekolah. Menurut Marzuki Mahmud (2012) secara garis besar terdapat lima layanan pendidikan, yaitu 1) Layanan informasi; 2) Layanan sarana prasarana; 3) Layanan administrasi; 4) Layanan bimbingan; dan 5) Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Kelima layanan ini belum dilakukan secara optimal oleh pemangku kepentingan di SMK Nusantara Weru. Sehubungan dengan hal tersebut, materi yang diampaikan oleh nara sumber sesuai dengan kebutuhan peserta dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan kepada siswa dan orang tua.

Berikut dokumentasi foto pelaksanaan workshop budaya kerja SMK PK Nusanantara Weru Kabupaten Cirebon tahun 2022 seperti yang tertera dalam Gambar 2.



Gambar 2: Pelaksanaan Workshop Budaya Kerja

## SIMPULAN

Materi yang disampaikan oleh nara sumber bermanfaat untuk seluruh pemangku kepentingan di SMK PK Nusantara Weru untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan sehingga mutu lulusan terus meningkat berkesinambungan (continuous improvement) sesuai dengan prinsip kaizen dan terwujudnya mutu layanan pendidikan yang optimal sesuai dengan prinsip omotenashi.

## SARAN

Pelaksanaan workshop budaya kerja SMK Nusantara Weru bermanfaat untuk peningkatan kinerja semua pemangku kepentingan di SMK Nusantara Weru, sehingga harapan SMK Pusat Keunggulan betul betul dirasakan kebermanfaatannya oleh SMK sekitar. Sehubungan dengan hal tersebut, seyogyanya pelaksanaan workshop ditindaklanjuti dengan pelaksanaan pendampingan implementasi budaya kerja Kaizen Omotenashi di SMK Nusantara Weru Karena muara dari Kaizen adalah terwujudnya peningkatan kualitas yang terus menerus (continuous improvement) dapat terlaksana.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada pimpinan Sekolah Pascasarjana Universitas Kuningan yang telah memfasilitasi dan memberikan dukungan dalam melaksanakan pengabdian masyarakat. Demikian pula kami sampaikan ucapan terima kasih kepada Kepala SMK Nusantara Weru yang telah memberikan kesempatan dalam melaksanakan pengabdian masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- BPS. 2023. Istilah Statistik. [https://www.bps.go.id/istilah/index.html?Istilah\\_page=4](https://www.bps.go.id/istilah/index.html?Istilah_page=4)
- Farid Asyifa. 2022. Mengenal Kaizen, Budaya Kerja Kelas Dunia Asal Jepang, <https://www.kompas.com/wiken/read/2022/06/12/113917581/mengenal-kaizen-budaya-kerja-kelas-dunia-asal-jepang?page=all>. Diunduh pada rabu tanggal 25 Januari 2023.
- Gusta Iman. 2022. Fenomena terhadap Budaya Kaizen. <https://www.kompasiana.com/gusta67326/62a182652154ae5cfb7962a2/fenomena-terhadap-budaya-kaizen?page=all#section1>. Diunduh pada senin tanggal 23 Januari 2023
- Hindriana, AF., Setiawati, I, Solihin, N. dan Sholikhah.M. 2021. Pengembangan Kompetensi Guru dalam Menghadapi Program Merdeka Belajar. *Empowerment : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, e-ISSN 2598-2052 Vol. 04 Nomor 03. 2021.254-260.
- Jona Tarlengco. 2023. Kaizen. <https://safetyculture.com/topics/kaizen-continuous-improvement/>. Diunduh pada rabu tanggal 25 Januari 2023
- Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012) Hal : 63-65
- Nalanan, JS dan Seran, Y. 2023. Workshop Manajemen Sekolah Berbasis Akreditasi Berdasarkan Instrumen Akreditasi Satuan Pendidikan 2020 di SMK Katolik Kefamenanu. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, e-ISSN 2598-2052 Vol. 06 Nomor 01. 2023.20-26.

- Nurchayono, NA., Sutisnawati, A., dan Nuraisah, I. 2019. Lokakarya Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) dan Implementasi pada Kurikulum 2013 di Sekolah Dasar (SD) di Sukabumi Indonesia. *Empowerment : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, e-ISSN 2598-2052. Vol. 02 Nomor 01. 2019.11-17.
- Patrick Meulepas.2021. About Omotenashi, Kaizen, Kansei, Customer Care ...on a mild morning in May 1989. <https://www.linkedin.com/pulse/omotenashi-kaizen-kansei-customer-care-mild-morning-may-meulepas>. Diunduh pada senin tanggal 23 Januari 2023
- Suma'mur, PK. 1999. *Ergonomi Untuk Produktivitas Kerja*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Sunar. 2012. Pengaruh Faktor Biografis (Usia, Masa Kerja, Dan Gender) Terhadap Produktivitas Karyawan. *Forum Ilmiah*. Vol.9.No.1
- Toki.2021. "OMOTENASHI" : THE PHILOSOPHY OF JAPANESE HOSPITALITY. <https://www.toki.tokyo/blogt/2015/6/24/omotenashi-japanese-serving-philosophy>. Diunduh pada rabu tanggal 25 Januari 2023