



## PENGENALAN DAN PELATIHAN SISTEM HOURENSOU KEPADA LPK DI BANDUNG

Ari R.U. Ardipradja<sup>1)</sup>, Maria Gustini<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Bahasa Asing YAPARI-ABA Bandung

### ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian pendahuluan dengan menggunakan data hasil kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat. Tujuan dari PKM ini adalah mengenalkan sistem *hourensou* dan mengkaji bentuk pengaplikasian sistem tersebut dalam dunia kerja di LPK yang ada di Bandung. Sebelum melakukan PKM dilakukan terlebih dahulu analisis kebutuhan melalui angket. Pelaksanaan PKM ini dilakukan lewat presentasi, pembagian e-modul dan diskusi dengan khalayak sasaran yaitu karyawan dari PT. Orion Harmoni Mandala (PT. OHM) Bandung, adapun pelatihan dilaksanakan selama 1 hari. Dari hasil angket dapat diketahui bahwa proses *hourensou* mulai dari tipe aplikasi dasar sampai aplikasi lanjut. Mayoritas responden tidak memiliki kendala/kesulitan dalam menerapkan sistem *hourensou*. Hal ini ditunjukkan dengan hasil kuesioner dari responden yang minoritas pernah mengalami kendala dalam penerapan *hourensou*. Mayoritas khalayak sasaran (karyawan) telah melakukan proses *hourensou* mulai dari tipe aplikasi dasar sampai aplikasi lanjut. Namun ada beberapa hal seperti etika *hourensou* dan contoh *hourensou* dalam bentuk tertulis/email dan prinsip *O-HI-TA-SHI* atau *O (okoranaide)*, *HI (hiteishinai)*, *TA (Tasukeru)*, *SHI (shijisuru)* yang ternyata baru khalayak sasaran ketahui selama PKM.

**Kata Kunci:** *hourensou*, LPK, pengabdian

### PENDAHULUAN

Dalam manajemen dan komunikasi ala Jepang, dikenal istilah *hourensou* (dibaca: *horenso*). *Hourensou* adalah singkatan tiga frase: *houkoku*, *renraku*, dan *soudan* yang menjadi dasar pola komunikasi antar anggota dalam organisasi. *Hourensou* (*houkoku*, *renraku*, *soudan*) yang bermakna pelaporan, penginformasian, dan konsultasi atau berdiskusi merupakan sistem komunikasi yang sangat fundamental dalam manajemen organisasi maupun perusahaan Jepang (Setyawan, 2009). Pada dasarnya prinsip *hourensou* bertujuan untuk menciptakan kultur kerja yang nyaman dengan pola komunikasi yang efektif.

Budaya komunikasi *hourensou* ini tidak hanya digunakan di negara Jepang saja, namun banyak digunakan dalam organisasi, lembaga, atau perusahaan di luar Jepang yang berkaitan dengan Jepang baik dalam bidang ekonomi, sosial maupun pendidikan. Penelitian mengenai implementasi budaya komunikasi *hourensou* telah dilakukan beberapa orang diantaranya selama ini hanya dilakukan dalam perusahaan Jepang saja, diantaranya Widapane (2014) dan Meiliza (2013). Kedua

penelitian tersebut dilakukan di perusahaan manufaktur Jepang yang ada di Indonesia sebelum masa pandemi covid-19. Dari penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa mayoritas responden (karyawan) telah melakukan proses *hourensou* mulai dari tipe aplikasi dasar sampai aplikasi lanjut.

Pada kedua perusahaan tersebut, mayoritas responden tidak memiliki kendala atau kesulitan dalam menerapkan budaya kerja *hourensou*. Hal ini ditunjukkan dengan hasil kuesioner dari responden yang minoritas pernah mengalami kendala dalam penerapan *hourensou*. Dengan alasan paling banyak yang diakui oleh responden yang pernah mengalami kendala yaitu kurang memahami pelaksanaan dan maknanya, selain itu juga bahasa dan budaya yang berbeda di dalam satu perusahaan sehingga menjadi kendala untuk menerapkannya. Mengacu pada kedua penelitian ini, penulis berkesimpulan perlunya melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang membahas mengenai bagaimana pengenalan dan implementasi *hourensou* secara nyata di lembaga kejeputeraan yang berada di wilayah kota Bandung secara komprehensif.

Pengetahuan mengenai *hourensou* secara teori bukan merupakan hal yang asing dan sudah banyak dijelaskan oleh para peneliti maupun praktisi. Bahkan cukup banyak penelitian yang mengkaji mengenai implementasi *hourensou* di perusahaan atau lembaga yang bergerak di bidang komersial. Namun pengetahuan tentang bagaimana implementasi *hourensou* secara nyata di LPK belum banyak diteliti atau menjadi topik dalam pelatihan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan permasalahan dalam PkM ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah LPK di Bandung khususnya PT. OHM sudah mengetahui mengenai sistem *hourensou*?
2. Apakah LPK di Bandung khususnya PT. OHM sudah mengaplikasikan sistem *hourensou* dalam kegiatan operasionalnya?

Sesuai rumusan masalah yang telah dipaparkan dalam latar belakang maka tujuan pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini adalah mengenalkan sistem *hourensou* dan mengetahui bagaimana pengaplikasian sistem *hourensou* di PT. OHM.

## METODE

Metode yang digunakan dalam memberikan materi *hourensou* kepada khalayak sasaran adalah dalam bentuk diskusi dan *sharing*, sedangkan metode yang digunakan dalam kajian keilmuan materi *hourensou* adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sebelum dilakukan pelatihan penulis juga telah melakukan analisis kebutuhan terlebih dahulu terhadap khalayak sasaran. Dari hasil analisis kebutuhan diperoleh hasil bahwa khalayak sasaran sudah mengenal sistem *hourensou* secara umum namun membutuhkan *upgrading* mengenai sistem *hourensou* secara lebih detail dan mendalam. Oleh karena itu dalam materi pelatihan penulis memfokuskan pada jenis-jenis tahapan *hourensou*, etika *hourensou* dan dasar mengenai komunikasi dalam dunia kerja.

Kelompok sasaran kegiatan ini adalah karyawan PT. OHM yang berjumlah 10 orang. PT. OHM merupakan LPK dan LKP yang menyediakan pelatihan bahasa Jepang untuk persiapan studi ke Jepang, les biasa maupun bagi yang ingin mengejar JLPT N4 atau JFT basic A2. Selain itu PT. OHM juga bertindak sebagai SO untuk pengiriman tenaga kerja ke Jepang dengan visa magang/*ginou jisshuusei/technical intern program*. Dalam kegiatan sehari-hari terkait dengan pekerjaan karyawan menggunakan 3 bahasa pengantar yaitu bahasa Inggris, bahasa Jepang, dan bahasa Indonesia. Untuk komunikasi dengan pihak Jepang yaitu perusahaan induk (Convi, Co., Ltd) karyawan menggunakan bahasa Jepang dan bahasa Inggris.

Pelaksanaan pelatihan dilakukan dalam 1 kali pertemuan yang terdiri atas satu sesi presentasi. Presentasi berdurasi selama 25-30 menit, sedangkan tempat pelaksanaan kegiatan dilakukan di kantor PT. OHM yang berlokasi di Jl. Pasir Leutik No.14, RT.004/RW.003, Padasuka, Kec. Cimenyan, Kabupaten Bandung. Pelatihan ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan diskusi dan *sharing*. Pelatihan diadakan 1 hari saja yaitu hari Jumat, 26 Agustus 2022 di kantor PT.OHM. Para peserta pelatihan diberikan kit pelatihan berupa e-modul, catatan berisi susunan kegiatan PKM, dan materi dalam bentuk *power point*. Materi pelatihan difokuskan kepada komunikasi efektif yang di dunia kerja melalui *hourensou* berdasarkan teori komunikasi Lasswell dan teori *hourensou* menurut Yamaguchi yang dibagi menjadi beberapa poin seperti di bawah ini:

1. Komponen dan indikator strategi komunikasi menurut Lasswell
2. Jenis-jenis komunikasi
3. Apa itu komunikasi organisasi
4. Masalah-masalah dalam komunikasi di tempat bekerja
5. Pengaplikasian konsep dan teknik *hourensou* sebagai solusi mengatasi masalah komunikasi perusahaan
6. Etika *hourensou*
7. Contoh aplikasi *hourensou*

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil diskusi, angket, dan presentasi sistem *hourensou* di lingkungan PT. OHM, sistem *hourensou* sudah berjalan dengan cukup baik karena sebagian besar karyawan telah mengetahui konsep dasar *hourensou*. Selain itu seorang karyawan yang sudah pernah melakukan *training* di Jepang sehingga memudahkan sosialisasi mengenai sistem *hourensou* kepada bawahan/karyawan junior. Sehingga dapat diperoleh hasil bahwa mayoritas khalayak sasaran (karyawan) telah melakukan proses *hourensou* mulai dari tipe aplikasi dasar sampai aplikasi lanjut. Mayoritas responden tidak memiliki kendala/kesulitan dalam menerapkan sistem *hourensou*. Hal ini ditunjukkan dengan hasil kuesioner dari responden yang minoritas pernah mengalami kendala dalam penerapan *hourensou*.



**Gambar 1.** Presentasi kepada Khalayak Sasaran



**Gambar 2.** Presentasi kepada Khalayak Sasaran



**Gambar 3** Foto Bersama dengan Khlayak Sasaran

Untuk *houkoku* (pelaporan), wujud yang muncul tergolong tipe dasar dan tipe aplikasi. Dalam kedua tipe ini, implementasinya sudah tergolong baik, yaitu (1) pelaporan disampaikan secara langsung, (2) hasil disampaikan dahulu secara ringkas, (3) dengan cara yang lebih mudah dimengerti, (4) perkembangannya dilaporkan di sela-sela pengerjaannya, (5) adanya pelaporan apabila terjadi hambatan, (6) pelaporan disampaikan dengan menggunakan media audio-visual agar dapat langsung dimengerti, dan (7) penyampaian disampaikan sesuai kenyataan dan apa adanya. Untuk *renraku* (menghubungi), wujud implementasi yang muncul umumnya dalam kategori baik, yaitu (1) penyampaian menggunakan memo, (2) penyampaian tanpa penundaan, (3) penggunaan platform seperti

*Whatsapp Group, Zoom, dan lain-lain, dan (4) melakukan follow-up secara langsung.*

Untuk implementasi unsur *soudan* (konsultasi) wujud yang muncul semuanya relatif dalam kategori baik, yaitu (1) penentuan waktu konsultasi yang tepat, (2) konsultasi apabila ada masalah, (3) adanya pembedaan jenis konsultasi, (4) adanya persiapan sebelum konsultasi, dan (5) adanya persiapan data-data yang dibutuhkan sebelum konsultasi. Selain itu dari materi yang disampaikan pada saat presentasi, ada beberapa poin yang menjadi fokus khalayak sasaran yaitu etika *hourensou* dan contoh *hourensou* yang baik dalam bentuk tertulis/email. Dalam etika sistem *hourensou* terdapat istilah *O-HI-TA-SHI* atau *O (okoranaide)*, *HI (hiteishinai)*, *TA (Tasukeru)*, *SHI (shijisuru)* yang ternyata baru khalayak sasaran ketahui dalam presentasi PkM ini. Pada pelaksanaan terdapat beberapa kendala diantaranya keterbatasan waktu untuk presentasi dan peserta yang hadir dalam pelatihan hanya setengah dari jumlah karyawan (5 orang) dikarenakan presentasi dilakukan pada saat jam kerja.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pengamatan selama pelaksanaan pelatihan dapat ditarik simpulan kegiatan berlangsung dengan cukup lancar walaupun ada kendala mengenai keterbatasan waktu. Khalayak sasaran sudah mengetahui informasi terbaru mengenai etika *hourensou* dan contoh *hourensou* yang baik di dunia kerja secara umum. Namun secara rinci, unsur-unsur *hourensou* yang ada tidak seluruhnya diketahui, sehingga implementasi *hourensou* yang ada dapat dikatakan sangat sederhana sesuai dengan konsep inti *hourensou*.

Khalayak sasaran juga sudah melakukan implementasi mengenai sistem *hourensou* dalam pekerjaan mereka, walaupun ada beberapa hal seperti etika *hourensou* dan contoh *hourensou* yang baik dalam bentuk tertulis/email dan prinsip *O-HI-TA-SHI* atau *O (okoranaide)*, *HI (hiteishinai)*, *TA (Tasukeru)*, *SHI (shijisuru)* yang ternyata baru khalayak sasaran ketahui dalam presentasi PKM ini. Pemberian materi kegiatan pelatihan melalui e-modul dan PPT kepada khalayak sasaran membantu pemahaman mengenai sistem *hourensou* dan komunikasi efektif di dunia kerja, walaupun khalayak sasaran sudah memahami *jourensu* secara umum.



Mengenai kendala waktu yang dialami saat pelaksanaan PKM ada baiknya pelatihan dilaksanakan di bulan April atau Mei agar tidak bertabrakan dengan jadwal kerja khalayak sasaran. Selain itu dari kegiatan pelatihan dapat diketahui bahwa selama ini perusahaan atau lembaga yang terkait dengan kejepangan sudah secara konsisten menggunakan sistem *hourensou* dalam menjalankan kegiatannya. Namun penulis berpendapat bahwa perlu diadakan *upgrading* mengenai pola terbaru *hourensou* yang dikenal dengan *shin hourensou*. Penulis juga berpendapat, untuk mengetahui tingkat efektifitas sistem *hourensou* diperlukan adanya pembandingan yaitu antara lembaga kejepangan dan lembaga non-kejepangan dalam pengaplikasian *hourensou* di dunia kerja. Sehingga perlu dilakukan sosialisasi dan penelitian yang lebih komprehensif mengenai tema ini.

### DAFTAR RUJUKAN

- Cangara, H. (2016). *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Iqbal, C.I. (2018). Budaya komunikasi dalam masyarakat Jepang. *Jurnal Sejarah dan Budaya Walasuji*, 9 (1): 113-127.
- Meiliza. (2013). Implementasi budaya kerja Horenso (houkoku, renraku, soudan) sebagai dasar komunikasi pada PT. Nissan Motor Indonesia. Skripsi.
- Suryadi, E. (2018). *Strategi komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sutedi, D. (2009). *Penelitian Pendidikan Bahasa Jepang*. Bandung: Humaniora.
- Wahyuningsih, T.M & Aryanto, B. (2016). Implementasi budaya kerja 5s dan *hourensou* oleh para eks pemegang di Jepang dalam dunia kerja di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call for Papers UNISBANK Ke-2*.
- Widapane, E.P. (2014). Membangun sistem komunikasi *hourensou* di tempat kerja dan budaya organisasi dalam peningkatan kinerja karyawan di PT.Kaito Indonesia. *Tesis Magister*.
- 真・報連相研修の基本的な進め方・NHC (日本報連相センター) pp.1-69 [Terdapat di <http://www.nhc.jp.net/wordpress/wpcontent/themes/hpb20S20170924142558/img/file92.pdf>] (Diakses tanggal 25 Januari 2021)