

IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA “OMOTENASHI”

(Studi pada Awaji International Hotel The Sun Plaza, Sumoto, Hyogo,
Jepang)

Report

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh:

OKKITASSHA HIDAYAT

Nomor Pokok : K.2020.1.35188

Jurusan : Manajemen

Program Studi : MSDM

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

MALANG

2024

IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA “OMOTENASHI”

(Studi pada Awaji International Hotel the Sun Plaza, Sumoto, Hyogo,

Jepang)

Report

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh:

Okkitassha Hidayat

K.2020.1.35188

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MALANGKUÇEÇWARA

PROGRAM STUDI MSDM

MALANG

2024

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA "OMOTENASHI"

Oleh :

OKKITASSHA HIDAYAT

K.2020.1.35188

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

09 Agustus 2024 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. SIWI DYAH RATNASARI, SE,MM.,CPTM,CAAC,CHRP

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara



Drs BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 24 Juli 2024

Mahasiswa

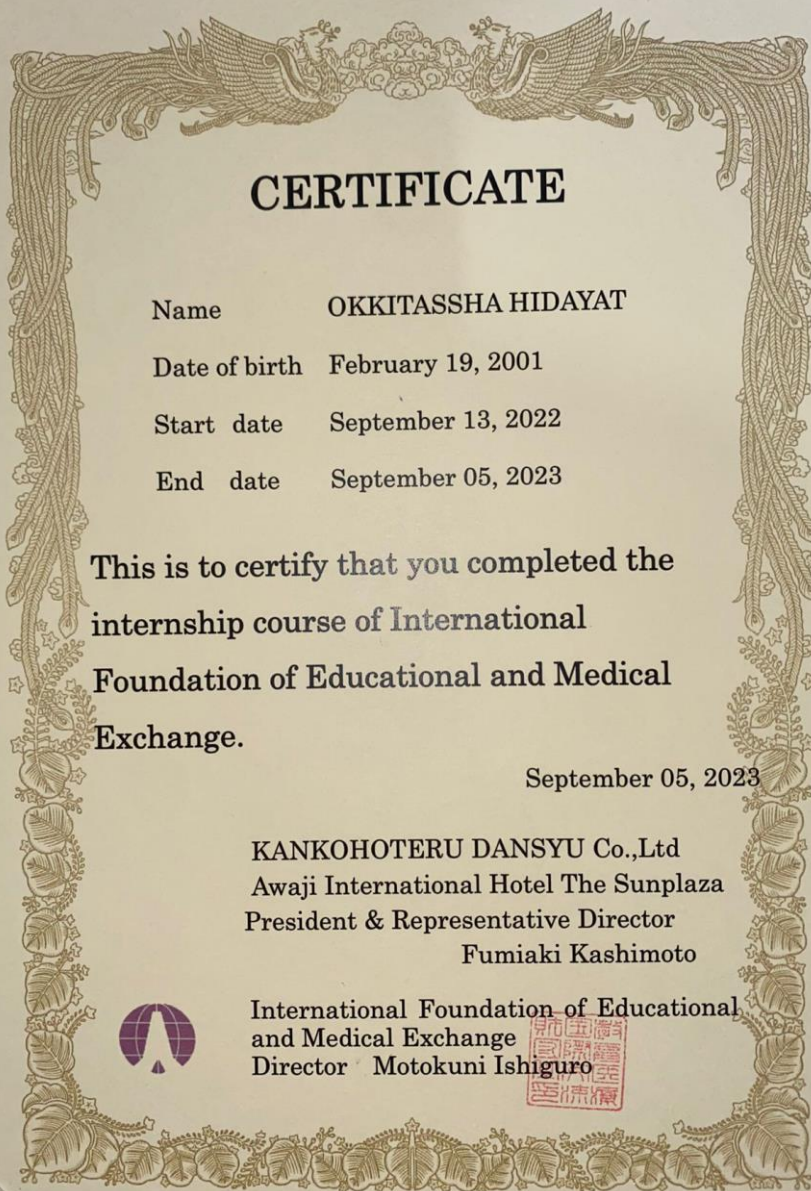
KITASHA HIDAYAT

NPK: K. 2020.1. 35188

修了証書



一般財団法人 教育医療国際交流財団



CERTIFICATE

Name OKKITASSHA HIDAYAT

Date of birth February 19, 2001

Start date September 13, 2022

End date September 05, 2023

This is to certify that you completed the
internship course of International
Foundation of Educational and Medical
Exchange.

September 05, 2023

KANKOHOTERU DANSYU Co.,Ltd
Awaji International Hotel The Sunplaza
President & Representative Director
Fumiaki Kashimoto



International Foundation of Educational
and Medical Exchange
Director Motokuni Ishiguro



修了証書

氏名 オキタシャ ヒダヤト
生年月日 2001年02月19日
開始日 2022年09月13日
修了日 2023年09月05日

あなたは、一般財団法人教育医療国際交流財団のインターンシップ過程を終了したことを証します。

2023(令和5)年09月05日

株式会社観光ホテル淡州
淡路インターナショナルホテルザ・サンプラザ
代表取締役 樫本 文昭



一般財団法人
教育医療国際交流財団
理事長 石黒 基國



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan hidayah Nya yang senantiasa diberikan kepada kita semua sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Budaya Kerja Omotenashi” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini disusun memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan guna untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi pada STIE Malangkuçewara Malang. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis berkenan untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini yaitu kepada:

1. Kepada Allah SWT, karena dengan ridho dan nikmat karuniaNya yang diberikan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga terakhir.
2. Kepada kedua orang tua saya yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan dalam bentuk apapun demi kelancaran putrinya dalam menempuh pendidikan.
3. Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D selaku ketua STIE Malangkuçewara Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di tempat perkuliahan.
4. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen yang telah memberikan sarana dan prasarana serta kemudahan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Bapak Dr. Setiyawan, M.Si. selaku dosen wali yang selalu membantu dan mengarahkan selama di bangku perkuliahan.
6. Ibu Dr. Siwi Dyah Ratnasari, SE., MM., CPTM, CAAC, CHRP selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan serta memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi penulis dengan sabar dan mudah dipahami oleh penulis.
7. Seluruh dosen S1 manajemen yang sudah memberikan ilmu kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung.
8. Kepada Awaji International Hotel The Sunplaza yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini dan bersedia menjadi objek penelitian.

9. Kepada Suyanti Sensei, Bu Etik, dan Bu Agnes selaku para guru di ISP yang senantiasa mendukung, mendoakan, dan menjembatani mimpi-mimpi saya hingga terwujud.
10. Kepada Aisyah Novitasari, Ananda Mayangsari, Devi Retno NawangSari, Zahra Ayudhia Pawestri, Rima Fitriya, Tasya Ayu Wulandari, Dhaniswara Austrin Pallas, Mas Rofiq, dan A Ang Vian Yonas selaku teman dekat penulis yang telah memberikan dukungan berupa semangat, saran, dan bantuan.
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Malang, 21 Agustus 2024

Penulis,

Okkitassha Hidayat

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, *report* ini dapat disusun dan diselesaikan. Selawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Report yang berjudul **“IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA OMOTENASHI”** ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada jurusan manajemen di STIE MALANGKUÇEÇWARA Malang.

Penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih terhadap semua pihak yang turut andil dalam proses penyelesaian report ini.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 19 Mei 2024

Penulis,

Okkitassha Hidayat

ABSTRAK

Laporan ini ditulis untuk menjelaskan hasil implementasi budaya kerja “Omotenashi” yang dilakukan di Awaji International Hotel The Sun Plaza. Laporan ini dibuat sebagai gambaran hasil pekerjaan yang telah dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana pendidikan. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama satu tahun yang dimulai sejak 13 September 2022 hingga 5 September 2023. Praktik implementasi budaya kerja “Omotenashi” ini dipelajari di bagian divisi kamar, divisi restoran dan juga pelayanan tamu.

Dengan mengetahui karakter, budaya, serta etika kerja masyarakat Jepang, akan menumbuhkan cakrawala berfikir bagi siswa. Hal tersebut akan menjadikan siswa memiliki karakter seperti ulet, disiplin, inovatif, kreatif, berfikiran terbuka seperti karakter masyarakat Jepang pada umumnya.

Kata kunci: *Implementasi, budaya kerja, Omotenashi*

ABSTRACT

This report is written to explain the results of the implementation of the "Omotenashi" work culture carried out at Awaji International Hotel The Sun Plaza. This report was created as a description of the results of the work that has been done during the Field Work Practice (PKL) with the aim of fulfilling one of the requirements for obtaining a bachelor's degree in education. The Field Work Practice was carried out for one year starting from September 13, 2022 to September 5, 2023. The practice of implementing the "Omotenashi" work culture was studied in the room division, restaurant division and also guest service.

By knowing the character, culture, and work ethics of Japanese society, it will foster a horizon of thought for students. This will make students have characters such as tenacity, discipline, innovation, creativity, and open-mindedness like the character of Japanese society in general.

Keywords: *Implementation, work culture, Omotenashi*

DAFTAR ISI

IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA “OMOTENASHI”	i
(Studi pada Awaji International Hotel The Sun Plaza, Sumoto, Hyogo, Jepang)	i
IMPLEMENTASI BUDAYA KERJA “OMOTENASHI”	i
(Studi pada Awaji International Hotel the Sun Plaza, Sumoto, Hyogo, Jepang)	i
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
RIWAYAT HIDUP	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kajian Teori	4
2.1.1 Implementasi	4
2.1.2 Budaya Kerja.....	4
2.2 Penelitian Terdahulu	7
2.3 Kerangka Pemecahan Masalah.....	9
BAB III METODE PENELITIAN	10
3.1 Jenis Penelitian	10

3.2 Situs Penelitian.....	10
3.3 Teknik Pengumpulan data	10
3.4 Teknik Analisis Data	11
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	13
4.1 Deskripsi Lokasi Magang	13
4.1.1 Deskripsi Awaji International Hotel The Sun Plaza	13
4.2 Temuan	14
4.2.1 Observasi.....	14
BAB V PENUTUP	31
5.1 Simpulan	31
5.2 Saran.....	31
5.3 Kontribusi.....	32
5.4 Keterbatasan.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4. 1 Tabel Kelengkapan Penampilan	14
Tabel 4. 2 Tabel Perputaran Shift Selama Program Internship	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Gambaran Kerangka Konseptual	9
Gambar 3. 1	Komponen Analisis Data	12
Gambar 4. 1	Gambar Pelatihan Staff.....	22
Gambar 4. 2	Gambar Bersama Instruktur.....	22
Gambar 4. 3	Gambar Seragam	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran- 1 Staff Awaji International Hotel The Sun Plaza.....	35
Lampiran- 2 Denah Hotel.....	36
Lampiran- 3 Fasilitas Hotel.....	37
Lampiran- 4 Produk Hotel Kamar.....	39
Lampiran- 5 Produk Hotel Makanan	40