

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara Jepang memiliki moto dalam pelayanan terhadap pelanggan yaitu ‘tamu adalah dewa’. Dari moto tersebut muncul istilah omotenashi yaitu tata cara masyarakat Jepang dalam menjamu tamu. Kata omotenashi memiliki arti bagaimana cara memperlakukan atau melayani tamu atau pelanggan (現代国語辞典). Omotenashi merupakan perilaku yang berasal dari setiap individu yang diekspresikan dalam memberi pelayanan. Tujuannya untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk mendapatkan kepuasan terhadap konsumen. Konsumen bisa merasanyaman, aman serta senang. ‘Senyum, sapa, salam, sopan dan santun’ yang dapat disingkat menjadi 5S adalah hal yang perlu dilakukan dalam membangun jiwa Omotenashi. Pada budaya yang ada di negara barat, ‘service’(layanan) umumnya mengacu pada hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan. Transaksi antara keduanya memerlukan biaya layanan dan pengembalian yang paling sering berupa uang. Sedangkan di Jepang omotenashi (keramah tamahan) dilakukan tanpa mengharapkan imbalan apa pun. Dalam budaya Barat, memberi tip untuk pelayanan yang baik merupakan cara pelanggan menghargai pelayanan yang diberikan, sedangkan dalam budaya omotenashi hal tersebut dapat memberi kesan yang sebaliknya, yaitu kurang menghargai pelayanan yang diberikan. Perbedaan inilah yang menjadi salah satu keunikan dalam budaya omotenashi. Keramah tamahan 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. (Atiqah & Sumbawati, 2023)

Morishita (2018) menjelaskan bahwa pada *hospitality* barat, terdapat hubungan hierarkis antara host dan tamu. Tamu dipandang memiliki kedudukan yang lebih tinggi dan dianggap benar oleh host, sedangkan *omotenashi* tidak demikian. Perbedaan antara *hospitality* dan *omotenashi* terdapat pada adanya unsur dibayar atau tidak. Pada *hospitality* pelayanan yang diberikan berdasarkan atas jumlah pembayaran yang diberikan, sedangkan *omotenashi* tidak mengharapkan adanya timbal balik atas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, *Omotenashi* bersifat tidak pamrih karena tidak mengharapkan balasan dari tamu dalam memberikan pelayanan. Sehingga antara *omotenashi* dan *hospitality* terdapat perbedaan utama mengenai bagaimana tuan rumah dan tamu memposisikan kedudukannya serta ada dan tidak adanya unsur imbalan yang diharapkan dari kedua belah pihak. *Omotenashi* sebagai suatu bentuk keramahtamahan diimplementasikan pada setiap industri yang mengedepankan pelayanan. Contohnya seperti *department store*, transportasi publik, serta industri penginapan seperti *ryokan* dan perhotelan. Tetapi, pada industri penginapan seperti perhotelan, memiliki karakter tersendiri dalam mengimplementasikan *omotenashi*. Hal ini dikarenakan meskipun hotel identik dengan penginapan bergaya barat, tetapi hotel di Jepang tidak melupakan *Omotenashi* dalam memberikan pelayanan. Hotel juga memiliki departemen yang berbeda. Tentu tiap departemen dalam perhotelan memiliki cara tersendiri dalam mengimplementasikan *Omotenashi*. (Wambar et al., 2015)

Penulisan mengenai implementasi *Omotenashi* di bidang industri pariwisata juga pernah dilakukan oleh Khairunnisa pada tahun 2021. Penelitian dilakukan di Chiba, Jepang dan lebih berfokus pada pengaruhnya terhadap wisatawan muslim. Sedangkan judul yang diangkat oleh penulis adalah implementasi budaya kerja “*Omotenashi*” di Awaji International Hotel The Sun Plaza.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi budaya kerja *Omotenashi* di Awaji International Hotel The Sunplaza?

## **1.3 Tujuan Penulisan**

1. Untuk menjelaskan implementasi budaya kerja *Omotenashi* di Awaji International Hotel The Sunplaza

## **1.4 Manfaat Penulisan**

### **A. Teori Teoritis**

1. Dasar menulis

Penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan tambahan informasi dan wawasan di lingkungan akademis serta bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan analisis budaya “*Omotenashi*”.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi rekan-rekan mahasiswa dalam menyusun skripsi mengenai objek penelitian yang berbeda dan sebagai sarana informasi dalam pemecahan masalah yang sama.

### **B. Teori Praktis**

1. Bagi calon mahasiswa magang

Dapat digunakan sebagai acuan bagi calon mahasiswa magang selanjutnya untuk menyiapkan dan mempelajari budaya kerja yang ada di Jepang agar saat di sana dapat langsung mengimplementasikan budaya kerja di sana.