

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Implementasi

Secara umum Implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Mclaughlin dan Schubert yang dikutip oleh Nurdin dan Basyiruddin dalam Ina Magdalena dkk (2020) menyebutkan pengertian implementasi merupakan aktivitas yang saling menyesuaikan. Implementasi merupakan sistem rekayasa. Pengertian-pengertian tersebut memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Mulyasa juga menyebutkan pengertian implementasi dalam Harteti Jasin (2021) bahwa implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap. (Bouman, 2021)

2.1.2 Budaya Kerja

Menurut (Hartawan et al., 2021) Budaya kerja juga berkaitan erat dengan pemberdayaan pegawai di suatu organisasi, budaya kerja dapat menciptakan suatu tingkat motivasi yang besar bagi

pegawai untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memanfaatkan kesempatan yang diberikan oleh organisasinya.

Menurut (Sembiring & Winarto, 2020) juga menjelaskan definisi budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi. Pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan. (Car et al., 2023)

2.1.3 Omotenashi

Omotenashi merupakan *hospitality* khas Jepang. Pada domain pariwisata yang terpenting adalah pelayanan jasa. Omotenashi merupakan senjata utama yang patut diperhitungkan. Pelayanan juga meliputi keramahtamahan sehingga di Jepang memiliki standar dan gaya sendiri. (Dian Andriyani & Meidariani, 2020)

Mari Yamaguchi (2017) dalam tulisannya yang berjudul “Omotenashi: *The Japanese Art of Exceptional Experiences*”, menguraikan bahwa omotenashi yang dapat diterjemahkan sebagai *hospitality* dalam Bahasa Inggris masih dirasa kurang dengan terjemahan *hospitality* itu, karena dalam omotenashi mengandung nilai-nilai budaya di dalamnya, yang mencakup bagaimana para tamu atau pelanggan diperlakukan. Omotenashi diterapkan dari generasi ke generasi yang merupakan tradisi budaya dan jalan hidup bangsa Jepang. Selanjutnya Yamaguchi menguraikan ada 3 elemen yang termasuk ke dalam omotenashi, yaitu :

- 1) Empati : Omotenashi berdasarkan pada rasa saling menghormati dan pertimbangan terhadap seseorang, seperti misalnya menghormati bahwa seorang pelanggan sudah menggunakan waktunya untuk berkunjung ke tempat Anda dibandingkan ke tempat lain. Sehingga muncul istilah “Pelanggan selalu benar”.

- 2) Antisipasi: Omotenashi memberikan perhatian terhadap detail untuk mendapatkan pengertian yang mendalam terhadap pelanggan, sehingga tidak hanya dapat memenuhi harapannya saja, tetapi juga dapat mengantisipasi kebutuhannya
- 3) Keaslian: Rasa terima kasih yang membawa kehangatan dan keaslian terhadap seluruh pengalaman dan setiap pendekatan. Adalah suatu penghargaan bahwa seseorang memilih untuk menggunakan waktunya dengan melakukan bisnis dengan Anda.(Jepang et al., n.d.)

Unsur-unsur pada budaya Omotenashi :

- 1) Shitsurai
Lingkungan fisik tempat layanan akan diberikan. Yaitu lingkungan atau tempat dimana pelayanan (omotenashi) dapat diterapkan.
- 2) Furumai
Bagian persiapan penyajian, dan kesediaan pemberi layanan untuk bertanggung jawab memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 3) Shikake
Proses di mana pelanggan berpartisipasi dan menikmati proses layanan yang diberikan.

Unsur ini merujuk pada ritual minum teh dan berkaitan dengan filosofi “Ichigo Ichie” yang diartikan sebagai bentuk menghargai sebuah kesempatan terbaik yang tidak dapat diulang. Penerapan umum Omotenashi dalam menciptakan sebuah pelayanan prima menunjukkan bahwa pemberi layanan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan secara tulus dan tanpa pamrih. Omotenashi berpusat pada interaksi dengan pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
1.	Unggul Rahmadi, Teti Indriati Kastuti, S.S., M.Pd., M.Par. (2023)	Implementasi Omotenashi Pada Pelayanan di Restoran Omakase By Hakosuka	implementasi, omotenashi, pelayanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa restoran Omakase by Hakosuka telah mengadopsi konsep omotenashi dengan baik dalam pelayanannya. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman tamu.
2.	Prasetya, Andi (2023)	Implementasi Omotenashi di Restoran Hana Hana Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa Jepang.	Omotenashi, Restoran Hana Hana, Implementasi	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa restoran Hana Hana menerapkan omotenashi dalam empat bentuk yaitu: 1) implementasi omotenashi pada tata letak ruangan, penggunaan interior, dekorasi dan meja makan,

				<p>2) implementasi omotenashi pada menu dan tata letak hidangan,</p> <p>3) implementasi omotenashi pada pelayanan langsung oleh pramusaji restoran dan</p> <p>4) implementasi omotenashi pada bentuk pelayanan tidak langsung oleh pramusaji restoran.</p>
3.	Syarifah Chairunnisa, Indun Roosiani, Erni Puspitasari (2022)	Implementasi Budaya Omotenashi dalam Meningkatkan Wisata Halal di Kota Chiba, Jepang	Omotenashi, wisata halal, kota Chiba, meningkatkan	<p>omotenashi menjadi salah satu aspek penting dalam wisata halal di kota Chiba. Para wisatawan muslim yang berkunjung ke Chiba mendapatkan pelayanan yang baik, keramah tamahan, serta fasilitas yang memenuhi kebutuhan wisatawan muslim.</p>
4.	Imma Widyawati Agustin, M.	Prioritas Alternatif Pengembangan	Keramahan; Kekeluargaan;	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keramahan

	Rizal Galinato JR, Septiana Hariyani (2023)	Konsep Omotenashi Di Koridor Jl. Zainul Arifin, Kota Malang	Omotenashi; Spider-web	omotenashi pada Koridor Jalan Zainul Arifin memiliki nilai 10,64 yang masuk dalam klasifikasi ramah dan prioritas pengembangan berdasarkan hasil spiderweb meliputi pengembangan aspek geometri jalur pejalan kaki, geometri jalan, dan parkir on-street.
--	--	--	---------------------------	---

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Pemecahan Masalah

