

**PERAN PENERAPAN KONSEP IKIGAI DAN OMOTENASI  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL AIR  
PANAS RYOKAN ADUMAYA**

**(Studi Kasus pada Hotel Ryokan Adumaya Wakayama, Tanabe Jepang)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun Oleh :**

**FRANSISKA PRISILIA WITHIN**

**Nomor Pokok : K.2021.1.35520**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Pemasaran**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUCECWARA MALANG**

**2025**

**PERAN PENERAPAN KONSEP IKIGAI DAN OMOTENASI  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL AIR  
PANAS RYOKAN ADUMAYA**

**(Studi Kasus pada Hotel Ryokan Adumaya Wakayama, Tanabe Jepang)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun Oleh :**

**FRANSISKA PRISILIA WITHIN**

**Nomor Pokok : K.2021.1.35520**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Pemasaran**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUCECWARA MALANG**

**2025**

## SKRIPSI

PERAN PENERAPAN KONSEP IKIGAI DAN OMOTENASI DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN DI HOTEL AIR PANAS RYOKAN ADUMAYA

Oleh :

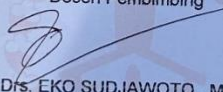
FRANSISKA PRISILIA WITHIN

K.2021.1.35520

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :  
23 Pebruari 2025 dan dinyatakan LULUS

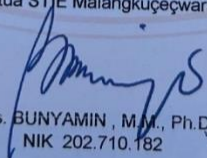
Menyetujui,

Dosen Pembimbing

  
Drs. EKO SUDJAWOTO, M.M.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara

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

## **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI DAN ARTIKEL**

Dosen pembimbing tersebut dibawah ini:

Nama : Drs.Eko Sudjawoto,M.M.

NIK : 202.710.273

Menyatakan bahwa skripsi dan artikel dari mahasiswa:

Nama : Fransiska Prisilia Within

NPK : K.2021.1.35520

Judul skripsi: PERAN PENERAPAN KONSEP IKIGAI DAN OMOTENASI  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL AIR PANAS RYOKAN  
ADUMAYA

Telah disusun sesuai aturan yang berlaku pada Pedoman Penulisan Skripsi 2021 –  
STIE Malangkuçewara. Lembar persetujuan ini diterbitkan sebagai salah satu  
syarat pendaftaran ujian skripsi.

Malang, 14 Februari 2025

  
(Drs. Eko Sudjawoto, M.M.)

## 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, 14 Februari 2025



Mahasiswa

---

NPK: K.2021.1.35520

## SURAT KETERANGAN RISET

Nomor: .....

Manajemen Ryokan Adumaya menerangkan bahwa:

Nama : FRANSISKA PRISILIA WITHIN  
NPK : K.2021.1.35520  
Program Studi : Manajemen  
Alamat :  
No HP :  
E-mail :

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçewara yang sedang mengikuti magang kerja di  
Ryokan Adumaya.

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PERAN PENERAPAN KONSEP IKIGAI DAN OMOTENASHI  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL AIR PANAS  
RYOKAN ADUMAYA”

Dosen pembimbing: DRS. EKO SUDJAWOTO, MM

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

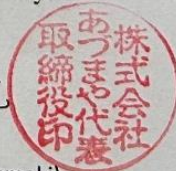
3 Februari, 2025

Manajemen Ryokan Adumaya

和歌山県田辺市本宮町湯峯122番地  
株式会社あづまや

玉置 陽亮

(Yosuke Tamaki)



## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Yang Maha Kuasa Tuhan Yesus Kristus atas hikmat dan berkat- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dengan selesainya skripsi yang berjudul "Peran Penerapan Konsep Ikigai Dan Omotenashi Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Air Panas Ryokan (Studi kasus Pada Hotel Ryokan Adumaya Wakayama, Tanabe Jepang) dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi pada STIE Malangkuçewara Malang. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari pihakpihak. Dengan terselesaikannya skripsi ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yang Maha Kuasa Tuhan Yesus Kristus atas hikmat dan berkat- Nya dalam hidup ini
2. Kedua orang tua, Bapak Mikhael Boli Within dan Ibu Maria Walburga Selaka yang selalu senantiasa mendukung dan mendoakan putri tunggalnya dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.
3. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Studi Malangkucecwara Malang.
4. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku Ketua Program Studi Management yang memberikan kemudahan selama masa perkuliahan.
5. Ibu Dr.Rina Rahmawati,S.E.,M.M. selaku dosen wali yang selalu membantu, membimbing dan mengarahkan selama di bangku perkuliahan semester 1-7.
6. Bapak Drs Eko Sudjawoto M.M selaku Dosen Pembimbing terbaik yang selalu membantu, membimbing dan memberikan saran dalam proses pengerjaan skripsi.
7. Seluruh Bapak Ibu Dosen S1 manajemen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Studi Malangkucecwara Malang.

8. Kepada Suyanti Sensei dan Kato Sensei selaku Dosen Bahasa Jepang terbaik, tersabar dan selalu banyak memberikan bantuan, masukan serta bimbingan dalam meraih masa depan.
9. Para staf Hotel Ryokan Adumaya yang selalu senantiasa membantu dalam memberikan jawaban-jawaban terkait penelitian dan senantiasa menerima dan menyangi saya selama masa intership berlangsung.
10. Teman-teman manajemen C yang telah mendung saya selama perkuliahan dan terkhususnya partner magang saya Chintami yang selalu membantu dan memberi masukan selama masa pengerjaan skripsi.
11. Diri saya sendiri Fransiska Prisilia Within yang sudah mau berjuang dan terus berusaha dan tidak patang menyerah.

Jepang, 14 Februari 2025

Penulis

Fransiska prisilia within



## Abstrak

Laporan ini berfokus pada penerapan konsep Ikigai dan Omotenashi pada staf dan tamu Hotel. Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan selama satu tahun, mulai 2 April 2024 hingga 25 Maret 2025, dengan penugasan sebagai manajemen kamar. Laporan ini mengkaji penerapan konsep ikigai dan omotenashi pada staf dan tamu hotel. Hotel Air Panas Ryokan Adumaya, sebagai salah satu destinasi wisata di Jepang, terkenal dengan konsep perhotelan dengan pemandian air panas yang mengutamakan kenyamanan dan kepuasan tamu. Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, Ryokan Adumaya mengintegrasikan dua konsep budaya Jepang yang kuat: **Ikigai** dan **Omotenashi**. Konsep Ikigai yang artinya apa yang kita cintai, apa yang kita sukai, apa yang dibutuhkan dunia dan apa yang memberikan kita penghasilan. Dan Omotenashi Keramahtamahan adalah sikap ramah dan perhatian yang ditunjukkan oleh staf hotel kepada pelanggan.

**Kata kunci :**Ikigai, Omotenashi, pelayanan hotel, praktik kerja

## ***Abstract***

*This report focuses on the application of the Ikigai and Omotenashi concepts to Hotel staff and guests. Field Work Practices (PKL) will be carried out for one year, from April 2 2024 to March 25 2025, with assignments as room management. This report examines the application of the concepts of ikigai and omotenashi to hotel staff and guests. Ryokan Adumaya Hot Springs Hotel, as one of the tourist destinations in Japan, is famous for its hotel concept with hot springs that prioritizes guest comfort and satisfaction. In improving the quality of its services, Ryokan Adumaya integrates two strong Japanese cultural concepts: Ikigai and Omotenashi. The concept of Ikigai which means what we love, what we like, what the world needs and what gives us income. And Omotenashi Hospitality is the friendly and caring attitude shown by hotel staff to customers.*

*Keywords: Ikigai, Omotenashi, hotel services, work practices*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas hikmat dan berkatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Dengan selesainya skripsi yang berjudul:

### **PERAN PENERAPAN KONSEP IKIGAI DAN OMOTENASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL AIR PANAS RYOKAN ADUMAYA**

Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkeceawara Malang. Penulis sangat berterima kasih pada pihak-pihak yang turut andil dalam membantu setiap proses pembuatan skripsi ini. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki sehingga masih terdapat kekurangan dalam penyajian tulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 14 Februari 2025

Fransiska Prisilia Withi

## DAFTAR ISI

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| LEMBAR JUDUL.....                                                                |           |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....                                              |           |
| SURAT KETERANGAN RISET DARI HOTEL RYOKAN ADUMAYA<br>WAKAYAMA, TANABE JEPANG..... |           |
| UCAPAN TERIMA KASIH.....                                                         |           |
| ABSTRAK.....                                                                     |           |
| ABSTRACK.....                                                                    |           |
| KATA PENGANTAR.....                                                              |           |
| DAFTAR ISI.....                                                                  |           |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                                   | <b>13</b> |
| 1.1 Latar belakang.....                                                          | 13        |
| 1.2 Rumusan masalah .....                                                        | 13        |
| 1.3 Tujuan penelitian.....                                                       | 13        |
| 1.4 Manfaat penelitian.....                                                      | 14        |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                               | <b>15</b> |
| 2.1 Kajian Teori .....                                                           | 15        |
| 2.1.1 Konsep Ikigai .....                                                        | 15        |
| 2.1.2 Keramahtamahan.....                                                        | 15        |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan.....                                                    | 15        |
| 2.1.4 Pemandia Air Panas (Onsen).....                                            | 15        |
| 2.1.5 Peningkatan Kualitas Hotel. ....                                           | 16        |
| 2.1.6 Hotel Ryokan Style.....                                                    | 16        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                                   | 18        |
| 2.3 Kerangka Pemecahan Masalah.....                                              | 20        |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>                                              | <b>21</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                                        | 21        |
| 3.2 Situs Penelitian.....                                                        | 21        |
| 3.3 Populasi dan Sampe .....                                                     | 21        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....                                                | 22        |

|                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5 Teknik Analisis Data .....                                                                              | 23        |
| <b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                           | <b>25</b> |
| 4.1 Deskripsi Lokasi magang. ....                                                                           | 25        |
| 4.1.1 Deskripsi Hotel Air Panas Ryokan Adumaya. ....                                                        | 25        |
| 4.2 Temuan. ....                                                                                            | 26        |
| 4.2.1 Observasi. ....                                                                                       | 26        |
| 4.2.2 Dokumentasi. ....                                                                                     | 28        |
| 4.2.3 Pembahasan. ....                                                                                      | 30        |
| 4.2.3.1 Peran konsep Ikigai dan keramahtamahan oleh staf Hotel Air Panas Ryokan<br>Adumaya. ....            | 32        |
| 4.2.3.2 Dampak gabungan penerapan konsep ikigai dan omotenashi terhadap<br>tingkat kepuasan pelanggan ..... | 36        |
| <b>BA 5 PENUTUP.....</b>                                                                                    | <b>37</b> |
| 5.1 Kesimpulan. ....                                                                                        | 37        |
| 5.2 Kontribusi. ....                                                                                        | 37        |
| 5.3 Saran. ....                                                                                             | 37        |
| 5.4 keterbadatasan .....                                                                                    | 37        |
| Daftar pustaka .....                                                                                        | 38        |
| Lampiran. ....                                                                                              | 39        |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>Table 2.2 daftar penelitian terdahulua .....</b> | <b>18</b> |
| <b>Table 4.2.1 tabel penampilan.....</b>            | <b>26</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>Gambar 2.3 Kerangka Pemecahan Masalah. ....</b> | <b>20</b> |
| <b>Gambar 3.5 Teknik Analisis Data. ....</b>       | <b>24</b> |
| <b>Gambar 4.2.2 Dokumentasi.....</b>               | <b>28</b> |
| <b>Gambar 4.2.3.2 Hasil Wawancara. ....</b>        | <b>36</b> |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Lampiran- 1 Tampak Luar Hotel. ....</b>             | <b>39</b> |
| <b>Lampiran- 2 Makanan Hotel. ....</b>                 | <b>41</b> |
| <b>Lampiran- 3 Kamar Hotel.....</b>                    | <b>42</b> |
| <b>Lampiran- 4 Fasilitas Hotel. ....</b>               | <b>43</b> |
| <b>Lampiran- 5 Para Staf Hotel.....</b>                | <b>44</b> |
| <b>Lampiran- 6 Kebersamaan Bersama Para Staf. ....</b> | <b>45</b> |