

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor yang sangat penting dan bergantung pada kualitas pelayanan dan paling berpengaruh pada perekonomian. Keunggulan kompetitif dalam industri ini sering kali ditentukan oleh kemampuan suatu hotel untuk memberikan pelayanan yang luar biasa dan unik kepada tamu mereka. Salah satu aspek yang membedakan hotel di pasar global adalah kemampuan mereka dalam mengintegrasikan elemen-elemen budaya dan filosofi hidup dalam manajemen dan pelayanan. Di Jepang, dua konsep yang sangat relevan dan berpotensi meningkatkan manajemen hotel adalah Ikigai dan keramahtamahan.

Ikigai dalam Bahasa Jepang adalah gabungan dari kata Iki (生) atau kehidupan dan Kai (甲斐) berarti realisasi harapan. Ikigai adalah filosofi hidup bangsa Jepang dalam menentukan sebuah tujuan dalam kehidupan dan juga tentang menemukan serta menghargai kebahagiaan hidup yang memiliki arti bagi diri sendiri. Ikigai “alasan untuk hidup” sebuah konsep filosofi hidup Jepang yang menggambarkan keseimbangan antara apa yang kita cintai, apa yang kita kuasai, dan apa yang dibutuhkan oleh dunia (Kawakami, 2018). Cara berpikir orang Jepang mengenai kebahagiaan dalam hidup adalah dengan menghargai hal-hal kecil yang terjadi dalam hidup mereka. Dengan menerapkan hal itu maka walaupun bertambah umur, mereka masih tetap merasakan proses kebahagiaan tersebut. Hal-hal yang menjadi konsep kebahagiaan mereka adalah dengan melakukan apa yang mereka sukai. Terlepas dari itu "apa yang dibutuhkan dunia" juga dipikirkan oleh mereka, agar kelak kebahagiaan yang mereka rasakan juga tersampaikan kepada orang lain yang belum memahami Ikigai mereka sendiri (The Secret of Ikigai, Irukawa Elisa, 2019). Konsep ini dapat

diterapkan dalam manajemen perhotelan untuk menciptakan keseimbangan antara tujuan perusahaan, kepuasan karyawan, dan pengalaman pelanggan. Ikigai dapat membantu karyawan dalam menemukan makna dalam pekerjaan mereka. Dalam konteks hotel, penerapan Ikigai dapat membentuk sebuah visi yang jelas dan autentik yang berfokus pada pemberian nilai lebih kepada pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan citra hotel (Sato, 2019).

Dengan mengintegrasikan filosofi Ikigai, hotel dapat merancang strategi pemasaran yang lebih terarah, yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan karyawan. keramah tamahan atau hospitality merupakan nilai inti dalam industri perhotelan. Keramah tamahan dalam dunia perhotelan Jepang disebut *omotenashi*. *Omotenashi* berasal dari kata *motenashi* yang diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi *hospitaliti*, atau keramah tamahan, kemudian diberi awalan *O-* yang menunjukkan penghormatan terhadap kata yang dilekatinya. Keramah tamahan Jepang tidak terbentuk di zaman modern. Budaya tersebut telah lahir sejak dulu dan masih terus hidup hingga saat ini. Pada inti dari keramah tamahan yang ditawarkan oleh Jepang, terdapat keinginan untuk membuat hidup lebih nyaman. Keramah tamahan adalah salah satu ciri khas budaya Hotel dengan layanan ramah dan penuh perhatian dapat menciptakan pengalaman yang mendalam bagi tamu, yang akan mendorong mereka untuk kembali atau merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain. Keramah tamahan ini juga sangat penting dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara hotel dan pelanggan, yang berpengaruh pada peningkatan citra dan reputasi hotel (Gonzalez & Bello, 2020).

Hotel Air Panas Ryokan Adumaya, yang terkenal dengan fasilitas pemandian air panas alami, menawarkan pengalaman yang sangat relevan dengan konsep Ikigai dan keramah tamahan. Hotel ini tidak hanya menawarkan fasilitas yang nyaman tetapi juga berusaha untuk mengenalkan nilai-nilai budaya Jepang dalam setiap aspek layanan. Sebagai hotel yang menawarkan konsep pemandian air panas. Pemandian air panas dalam

Bahasa Jepang adalah Onsen. Onsen (温泉) adalah istilah bahasa Jepang untuk sumber air panas dan tempat mandi berendam dengan air panas yang keluar dari perut bumi. Onsen memiliki banyak manfaat untuk Kesehatan kulit. Sebagai hotel dengan penerapan konsep keramahtamahan dalam strategi manajemennya sangat penting untuk membedakan dirinya di pasar yang sangat kompetitif. Melalui pengelolaan yang berfokus pada nilai-nilai yang terkandung dalam Ikigai dan Keramahtamahan, Hotel Air Panas Ryokan Adumaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan manajemen, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan daya saing dan kesuksesan jangka panjang hotel tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konsep Ikigai dan keramahtamahan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Air Panas Ryokan Adumaya Jepang. Terdapat hubungan yang erat antara konsep Ikigai dan Keramahtamahan. Karyawan yang memiliki pengalaman yang jelas tentang konsep Ikigai mereka cenderung lebih memberikan pelayanan yang ramah dan berkualitas. Hotel Air Panas Ryokan Adumaya merupakan contoh yang relevan untuk mengkaji penerapan Ikigai dan Keramahtamahan dalam pelayanan Hotel. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan kedua konsep tersebut dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, memperkuat citra hotel, serta mendukung pengembangan strategi pemasaran yang efektif dalam konteks perhotelan Jepang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran penerapan konsep Ikigai dan keramahtamahan oleh staf Hotel Air Panas Ryokan Adumaya?
2. Apa dampak gabungan penerapan konsep ikigai dan omotenashi terhadap tingkat kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis peran konsep Ikigai dan keramahtamahan oleh staf Hotel Air Panas Ryokan Adumaya.
2. Untuk menganalisis dampak gabungan penerapan konsep ikigai dan omotenashi terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bidang teoritis

Penelitian ini digunakan untuk memverifikasi teori yang ada, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan informasi dan tambahan wawasan mengenai pengaruh konsep Ikigai dan Keramahtamahan pada Hotel Air Panas Ryokan Adumaya terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi rekan-rekan mahasiswa dalam Menyusun skripsi dan dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti berikutnya.

2. Bidang praktis

Peneliti ini dapat digunakan bahan bagi mahasiswa magang selanjutnya untuk mempelajari konsep Ikigai dan keramahtamahan yang ada didalam budaya Jepang agar Ketika bekerja dapat menerapkan langsung dengan baik.