

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Konsep Ikigai

Ikigai merupakan konsep filosofi yang berasal dari Jepang. Dalam konteks pelayanan Ikigai dapat diartikan sebagai tujuan memberikan makna bagi pekerja dalam melayani pelanggan. Konsep ini menggabungkan empat elemen utama yang saling berhubungan yaitu apa yang kita cintai, apa yang kita sukai, apa yang dibutuhkan dunia dan apa yang memberikan kita penghasilan. Menurut Garcia dan Watanabe (2020) individu yang menemukan Ikigai dalam pekerjaan mereka cenderung lebih termotivasi dan berdedikasi. Dalam konteks dunia perhotelan penerapan konsep ikigai pada karyawan dapat menciptakan kepuasan dan makna dalam pekerjaan mereka. Karyawan yang merasa pekerjaan mereka memiliki tujuan yang jelas dan memberikan kontribusi positif, cenderung lebih banyak pekerjaan dalam memberikan layanan yang baik.

2.1.2 Omotenashi (Keramahtamahan)

Keramahtamahan adalah sikap ramah dan perhatian yang ditunjukkan oleh staf hotel kepada pelanggan. Dalam Bahasa Jepang keramahtamahan adalah Omotenashi. Omotenashi merupakan senjata utama yang patut diperhitungkan. Pelayanan juga meliputi keramahtamahan sehingga di Jepang memiliki standar dan gaya sendiri. (Dian Andriyani & Meidariani, 2020). Menurut Dwyer dan Forsyth (2021) keramahtamahan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan pengalaman positif. Dalam industry pelayanan keramahtamahan menjadi suatu elemen yang paling

penting yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

2.1.3 Pemandian Air Panas (Onsen)

Onsen merupakan pemandian air panas alami yang berasal dari sumber panas bumi di Jepang. Onsen terdapat di daerah pegunungan atau di sekitar aktivitas geotermal, dan udara panasnya kaya akan mineral. Air panas ini dipercaya memiliki manfaat kesehatan, seperti meredakan stres dan memperbaiki sirkulasi darah. Onsen biasanya memiliki bau yang khas yang sering tercium adalah bau belerang, yang memberikan aroma khas seperti telur busuk. Itu adalah tanda bahwa air onsen mengandung belerang, yang bermanfaat untuk kulit dan kesehatan. Beberapa onsen juga bisa memiliki bau yang lebih ringan atau tidak tercium sama sekali, tergantung pada jenis mineral yang ada dalam air tersebut. Bau ini adalah bagian dari pengalaman yang khas dan alami. Onsen seringkali dilengkapi dengan fasilitas yang terpisah antara pria dan wanita, dan pengunjung biasanya diwajibkan untuk mandi terlebih dahulu sebelum memasuki kolam air panas untuk menjaga kebersihan. Mandi di onsen biasanya dilakukan tanpa pakaian (busana) atau telanjang, sebagai bagian dari tradisi dan etika budaya Jepang. Salah satu alasan utama adalah untuk onsen tetap bersih dan nyaman bagi semua orang. Onsen merupakan bagian penting dari budaya relaksasi dan penyembuhan di Jepang.

2.1.4 Peningkatan Kualitas Hotel

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), ada beberapa dimensi kualitas pelayanan, termasuk kehandalan, responsivitas, dan empati. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui peningkatan motivasi karyawan dan sikap keramahan. Pelayanan yang ramah, cepat, efisien, dan profesional dari staf hotel merupakan kunci dalam peningkatan kualitas. Tamu yang merasa dihargai dan diperhatikan dengan baik oleh staf akan

cenderung puas dan lebih mungkin untuk kembali. Factor yang paling penting dan harus diperhatikan adalah pelatihan staf dalam komunikasi, ketrampilan interpersonal dan cara menghadapi keluhan tamu. Dalam pelayanan negara Jepang memiliki Moto bahwa “Tamuh adalah Raja”. Maka dari itu kebersihan, kenyamanan dan fasilitas adalah salah satu factor yang mempengaruhi peningkatan kualitas suatu hotel. Kamar yang bersih, makanan yang enak dan pelayanan yang baik memberikan kesan positif dan membuat tamu menjadi nyaman dapat meningkatkan kualitas hotel.

2.1.5 Hotel Ryokan Style

Hotel Ryokan style merupakan penginapan tradisional Jepang yang menawarkan pengalaman budaya Jepang yang autentik, dengan desain dan pelayanan yang fokus pada kenyamanan dan ketenangan. Interior pada Hotel Ryokan menggunakan lantai tatami (karpet bambu), futon untuk tidur, dan dekorasi minimalis dengan elemen seperti shoji (pintu geser) dan fusuma (partisi kertas). Pada Hotel Ryokan Style biasanya selalu ada pemandia air Panas (Onsen). Bentuk pelayanan personal yang ditawarkan ialah Omotenashi atau keramahtamahan. Makanan yang disajikan Kaiseki (懐石) adalah hidangan tradisional Jepang yang terdiri dari serangkaian kursus kecil, yang disajikan dengan sangat hati-hati dan estetis. Kaiseki tidak hanya fokus pada rasa tetapi juga pada keseimbangan visual dan tekstur dari setiap hidangan, serta penggunaan bahan-bahan musiman yang segar. Ini adalah pengalaman kuliner yang lebih dari sekedar makan, tetapi juga mencerminkan filosofi dan seni Jepang.

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Kesimpulan dan Hasil
1	Prasetya, Andi (2023)	Implementasi Omotenashi di Restoran Hana Hana Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa Jepang	Omotenashi, Implementasi dan Restoran Hana Hana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa restoran Hana Hana menerapkan omotenashi dalam bentuk implementasi omotenashi pada tata letak ruangan, dekorasi dan interior meja makan, pada menu dan tata letak hidangan, pada pelayanan langsung oleh pramusaji restoran dan pada bentuk pelayanan tidak langsung oleh pramusaji restoran.
2	Yudi Sudihartono ¹ , Sri Utari ² (2022)	Penerapan konsep Ikigai dalam memilih karir Widyaiswara dalam menemukan	Mission, Passion, Profession, Vocation, Widyaiswara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep Ikigai menjadi salah satu peran

		makna hidup dan membuat hidup bahagia		penting untuk lebih produktif dalam bekerja dan alasan untuk mengerjakan berbagai kegiatan sebagai Upaya untuk memenuhi kebutuhan diri.
3	N. N. Aris1 , W. Nurita2 , N. W. Meidariani3 (2023)	Ikigai pada Masyarakat Jepang	Ikigai, Jepang, Masyarakat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep Ikigai dalam masyarakat Jepang sudah ditanamkan sejak dahulu kala. Orang Jepang mempercayai bahwa Hidup dalam keharmonisan dan kontinuitas mungkin merupakan semangat paling penting dan unik dari mentalitas orang Jepang
4	Lina Rosliana (2018)	Omotenashi: Budaya Keramahtamahan Di Jepang	Omotenashi, Japan hospitality, Japan culture	Hasil penelitian menunjukkan Omotenashi budaya yang

				sangat disadari oleh orang Jepang sebagai prinsip hidup untuk menciptakan kehidupan bermasyarakat yang harmonis.
5	Aqilah Bilqis S. Harahap, Yusida Lusiana, Heri Widodo. (2021)	Kajian Psikologi Positif Konsep Ikigai Pada Kaisar Akihito Dalam Manga Akihito Tennou Monogatari	Konsep Ikigai, Psikologi dan Kesejahteraan	Hasil penelitian menunjukkan konsep Ikigai yang dipercaya dan dijalankan oleh para kaisar-kaisar Jepang membuat mereka menjalankan penugasan dengan sepenuh hati, merangkul seluruh rakyatnya serta menjalin hubungan baik dengan berbagai negara di dunia

2.3 Kerangka Pemecahan Masalah

