

# **IMPLEMENTASI *OMOTENASHI* DI RESTORAN HANA HANA HOTEL NIKKO ALIVILA YOMITAN *RESORT* OKINAWA JEPANG**

Oleh

**Andi Prasetya, NIM 1912061001**

**Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bentuk implementasi *omotenashi* di restoran Hana Hana di Hotel Nikko Alivila Yomitan *Resort* Okinawa, Jepang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan konsep *omotenashi* sebagai budaya dan tradisi masyarakat Jepang. Sumber data diperoleh melalui triangulasi data yaitu 1) observasi partisipatif di Hotel Nikko Alivila, 2) *Standar Operasional Procedur* (SOP), 3) wawancara yang dilakukan kepada salah seorang manajer di restoran Hana Hana. 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, 2) implementasi *omotenashi* pada menu dan tata letak hidangan, 3) implementasi *omotenashi* pada pelayanan langsung oleh pramusaji restoran dan 4) implementasi *omotenashi* pada bentuk pelayanan tidak langsung oleh pramusaji restoran. Bentuk implementasi *omotenashi* di restoran Hana Hana sesuai dengan prinsip *ichi go ichi e* yaitu pemberian kesan pertama yang baik kepada tamu. Implementasi *omotenashi* di restoran Hana Hana juga berperan untuk memperkenalkan ciri khas Okinawa kepada pengunjung.

**Kata kunci:** *Omotenashi*, Restoran Hana Hana, Implementasi

# ホテル日航アリビラ読谷リゾート沖縄のハナハナ レストランにおけるおもてなしの適用

アンディ・プラスティヤ、学籍番号 1912061001

日本語教育学科

## 要旨

本研究の目的は、ホテル日航アリビラ読谷リゾート沖縄のレストランという「ハナハナ」における「おもてなし」の応用することを説明している。本研究は質的記述研究である。本研究では、日本社会の文化と伝統の一部として「おもてなし」の概念を使用している。データの出所は三角測量の方法を使用している、1) ホテル日航アリビラ読谷リゾート沖縄での観察を通じして、2) 標準作業手順書 (SOP)、3) マネージャーとのインタビューであり。データからより、ハナハナではおもてなしを 四つの形態で適用していることがある、1) 部屋の間取り、インテリア、装飾、食卓へのおもてなしの適用、2) メニューや料理のレイアウトへのおもてなしの適用、3) スタッフによる直接的なおもてなしの適用、と 4) スタッフによる間接的なサービスの形でのおもてなしの適用である。おもてなしの形は、お客様に良い第一印象を与える「一期一会」の精神にとしてである。ハナハナのおもてなしは、お客様に沖縄の特別なものを伝える役割も担っている。

キーワード：おもてなし、ハナハナレストラン、適用