

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Omotenashi sebagai bentuk keramahtamahan memberikan peranan yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan di Jepang. Tidak mengherankan apabila saat seseorang mengunjungi Jepang, tidak hanya keindahan alam dan budaya yang mereka nikmati, tetapi juga kualitas pelayanan kepada tamu yang sangat baik.

Omotenashi didasarkan atas konsep kerja sama antara *host* dan tamu sebagai sebuah kesatuan yang berasal dari upacara minum teh Jepang (*chado*) (Fukushima, 2015). Konsep ini mengandung makna bahwa dalam melakukan pelayanan tidak hanya terfokus pada pelayanan yang diberikan oleh *host*, tetapi juga respon yang diberikan oleh tamu atas pelayanan yang didapati. Abdulelah (2014) juga menambahkan bahwa dalam pelaksanaannya, *chado* juga berlandaskan pada *kata* yang merupakan jalan untuk melakukan sesuatu demi menyampaikan perasaan yang sesungguhnya. Dengan demikian, *omotenashi* terlahir dari *chado* sebagai suatu bentuk upaya penyampaian perasaan antara *host* dan tamu dalam bentuk pelayanan.

Omotenashi sering dipadankan dengan istilah *hospitality* dalam konteks makna keramahtamahan. Akan tetapi, keduanya memiliki bentuk dan filosofis yang berbeda. *Omotenashi* berfokus pada hubungan yang setara antara tamu dan *host*,

sedangkan *hospitality* memiliki ciri yang berlawanan. Morishita (2016) menjelaskan bahwa pada *hospitality barat*, terdapat hubungan hierarkis antara *host* dan tamu. Tamu dipandang memiliki kedudukan yang lebih tinggi dan dianggap benar oleh *host*, sedangkan *omotenashi* tidak demikian. Selain itu, Hara (dalam Morishita, 2021) juga mengemukakan bahwa perbedaan antara *hospitality* dan *omotenashi* terdapat pada adanya unsur dibayar atau tidak. Pada *hospitality* pelayanan yang diberikan berdasarkan atas jumlah pembayaran yang diberikan, sedangkan *omotenashi* tidak mengharapkan adanya timbal balik atas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, *omotenashi* bersifat tidak pamrih karena tidak mengharapkan balasan dari tamu dalam memberikan pelayanan. Sehingga antara *omotenashi* dan *hospitality* terdapat perbedaan utama mengenai bagaimana *host* dan tamu memposisikan kedudukannya serta ada dan tidak adanya unsur imbalan yang diharapkan dari kedua belah pihak.

Omotenashi sebagai suatu bentuk keramahtamahan diimplementasikan pada setiap industri yang mengedepankan pelayanan. Contohnya seperti *department store*, transportasi publik, serta industri penginapan seperti *ryokan* dan perhotelan. Tetapi, pada industri penginapan seperti perhotelan, memiliki karakter tersendiri dalam mengimplementasikan *omotenashi*. Hal ini dikarenakan meskipun hotel identik dengan penginapan bergaya barat, tetapi hotel di Jepang tidak melupakan *omotenashi* dalam memberikan pelayanan. Hotel juga memiliki departemen yang berbeda. Tentu tiap departemen dalam perhotelan memiliki cara tersendiri dalam mengimplementasikan *omotenashi*. Implementasi *omotenashi* dalam bidang perhotelan, tidak hanya dapat dirasakan pada departemen *Room Service* maupun *Front Service*, tetapi juga dirasakan pada *Food and Beverage Services Department*.

Food and Beverage Services Department mencakup restoran sebagai salah satu departemen dalam perhotelan yang juga bertugas melayani tamu. Sehingga implementasi *omotenashi* memang sangat dibutuhkan di restoran.

Penelitian mengenai implementasi *omotenashi* di bidang industri pelayanan seperti penginapan juga pernah dilakukan pada *ryokan* (Wijayanti 2021). *Ryokan* merupakan penginapan yang memiliki gaya khas Jepang (*Japanese style inn*) dan biasanya menjadi satu bagian dengan *onsen* (pemandian air panas). Penelitian oleh Wijayanti (2021) dilakukan di *Ryokan Hyoue Koyokoku* Jepang yang terletak di daerah wisata Arima Onsen, Kobe. Tujuan penelitian tersebut adalah mengkaji implementasi konkrit *omotenashi* dalam sebuah *ryokan*. Melalui penelitian tersebut, implementasi *omotenashi* di *Ryokan Hyoue Koyokoku* dibagi menjadi dua kategori yaitu pelayanan pada bidang jasa dan pada bidang fisik.

Akan tetapi, pada penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti (2021) memfokuskan pada implementasi *omotenashi* di *ryokan* secara general dan kurang terdapat kajian yang lebih mendalam pada tiap bagian (departemen) yang ada di *ryokan* seperti pelayanan pada *Food and Beverage Service Department*. Hal ini juga terbatas pada konsep dari *ryokan Hyoue Koyokoku* yang hanya memiliki layanan *Room Service (heyashoku)* dalam penyajian hidangan kepada tamu. Pada konsep *heyashoku* yang ditawarkan oleh *Ryokan Hyoue Koyokoku*, pelayanan tamu dilakukan secara *private* pada masing-masing kamar yang ditempati oleh tamu. Pelayanan hanya berfokus pada tamu yang memesan hidangan pada saat itu saja. Tentu akan sangat berbeda apabila dibandingkan dengan restoran pada umumnya yang melayani tamu pada tempat yang lebih terbuka dalam jumlah yang lebih banyak dengan kondisi yang lebih kompleks. Sehingga bentuk implementasi

omotenashi menjadi berbeda antara *Food and Beverage Services Department* yang ada di *ryokan* dengan restoran.

Sebagai salah satu departemen pada hotel yang melayani tamu secara langsung, penelitian mengenai implementasi *omotenashi* di restoran penting untuk dilakukan. Terlebih pada restoran yang memiliki konsep bergaya barat yang masih mempertahankan *omotenashi* sebagai pilar pelayanan kepada tamu. Tentu jika dibandingkan dengan *ryokan* yang memang sangat mencerminkan budaya dan karakter Jepang (*Japanese style*), restoran bergaya barat (*western style*) memiliki karakteristiknya tersendiri pada bentuk implementasi *omotenashi* dalam melayani tamu yang penting untuk dikaji lebih dalam.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat berbagai permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Pandangan orang luar yang mengidentikkan *omotenashi* dengan *ryokan*. Sehingga banyak orang beranggapan bahwa *omotenashi* hanya terdapat pada *ryokan*.
- 2) Hotel sebagai salah satu industri yang mengedepankan keramahtamahan terdiri atas beberapa departemen yang tentu pada setiap departemen memiliki caranya tersendiri dalam mengimplementasikan *omotenashi*.
- 3) Hana Hana sebagai salah satu restoran di Hotel Nikko Alivila, meskipun bergaya barat, tetapi tentu tidak akan dapat dilepaskan dari peran *omotenashi* sebagai bagian dari budaya masyarakat Jepang.

- 4) Banyaknya tamu asing (luar Jepang) yang berkunjung ke restoran Hana Hana menjadikan pemahaman tentang bentuk implementasi *omotenashi* harus lebih diperkuat demi meningkatkan kualitas pelayanan di restoran.
- 5) *Omotenashi* memiliki berbagai bentuk dan karakteristik. Bentuk dan karakteristik *omotenashi* tidak hanya tercermin dari bentuk pelayanan yang diberikan kepada tamu, tetapi juga usaha untuk memberikan kesan yang baik kepada tamu. Hal tersebut juga berlaku pada industri perhotelan dan restoran.

1.3 Pembatasan Masalah

Masalah pada penelitian ini dibatasi pada implementasi *omotenashi* yang ada di *Food and Beverage Service Department* khususnya di restoran Hana Hana Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana bentuk implementasi *omotenashi* di restoran Hana Hana?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk implementasi *omotenashi* di restoran Hana Hana.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai implementasi *omotenashi* di restoran Hana Hana. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkenalkan *omotenashi* sebagai bentuk keramahtamahan Jepang.