

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Omotenashi (おもてなし) merupakan budaya Jepang yang diterapkan oleh masyarakat Jepang dan digunakan sebagai landasan dasar untuk memberikan pelayanan kepada tamu. *Omotenashi* merupakan pelayanan yang didasarkan pada pemahaman tentang kebutuhan tamu sebelum tamu memintanya dan mempertimbangkan keinginan tamu untuk melakukan suatu hal dengan bebas (Morishita, 2024). Selain itu menurut Fukushima (2015), *omotenashi* memiliki aturan bahwa tuan rumah (*host*) dan tamu (*guest*) bekerja sama menciptakan suasana nyaman, dan diasumsikan kedua belah pihak mengetahui aturan tersebut.

Omotenashi bertujuan untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada tamu dengan memberikan perhatian yang tulus kepada tamu untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi tamu. Menurut Mahardika (2018), tamu membayar bukan untuk makanan, tetapi untuk mencari senyuman hangat dan pelayanan terbaik. *Omotenashi* tidak hanya sekadar memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga melibatkan perasaan tulus dalam memprediksi dan memenuhi kebutuhan yang diperlukan tamu sebelum tamu memintanya. Tamu akan merasa puas saat kebutuhan yang diperlukan dapat terpenuhi apalagi dapat melebihi harapan tamu (Trianasari, 2018). Selain itu menurut Trianasari (2022), saat memberikan pelayanan kepada tamu, staf harus dapat mengendalikan emosi agar membuat tamu merasa senang dengan pelayanan yang diterima.

Omotenashi sering dipadankan dengan istilah seperti *hospitality* dalam konteks pelayanan kepada tamu. Tetapi, *hospitality* memiliki konteks yang berbeda dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Menurut Terasaka (2014), *omotenashi* dan *hospitality* berbeda dalam hal jarak emosional antara tamu dengan tuan rumah. Selain itu menurut Ota (2016), *omotenashi* dikenal secara internasional sebagai suatu bentuk pelayanan kepada tamu yang berakar pada tradisi dan budaya Jepang. Sedangkan *hospitality* merupakan konsep pelayanan kepada tamu yang identik dengan budaya Barat. *Omotenashi* dalam penerapannya tidak terdapat unsur “dibayar” setelah memberikan pelayanan, hal ini diperkuat oleh Setogawa (2013), *omotenashi* dengan sepenuh hati menerapkan pendekatan untuk tamu tanpa menerima tip seperti yang biasa terjadi di dunia Barat.

Selain itu menurut Abdullelah (2014), *omotenashi* sangat berbeda dengan *hospitality*, *hospitality* merupakan pelayanan yang disediakan dengan membayar harga yang diperlukan dan bersifat satu arah yang berarti tidak ada hubungan timbal balik antara tuan rumah (*host*) dengan tamu (*guest*). Sedangkan *omotenashi* merupakan pelayanan secara tulus tanpa mengharapkan imbalan dan bersifat dua arah. Pada saat memberikan pelayanan kepada tamu, selain tuan rumah (*host*) mempersiapkan dan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu (*guest*), tamu (*guest*) juga memberikan respon terkait pelayanan yang diberikan oleh tuan rumah (*host*). Kepuasan tamu utamanya berasal dari pelayanan maksimal yang didapatkan oleh tamu menurut Trianasari (2014). Pelayanan yang maksimal dan juga memperhatikan kebutuhan tamu dengan baik merupakan ciri khas dari *omotenashi* yang berbeda dengan *hospitality*.

Omotenashi sebagai bentuk keramahtamahan tentunya diimplementasikan pada sektor pelayanan yang mengutamakan pelayanan kepada tamu seperti penyedia layanan akomodasi. Menurut Trianasari (2015), selain sebagai penyedia layanan akomodasi, hotel juga berperan sebagai pendukung pengembangan pariwisata di lingkungan sekitar. Hotel sebagai industri pariwisata di bidang jasa memberikan pelayanan terbaik demi mewujudkan kepuasan tamu (Widiastini, 2019). Selain itu menurut Widiastini (2021), kepuasan tamu saat menginap merupakan tujuan wajib suatu hotel untuk dapat menciptakan citra baik hotel tersebut. Implementasi *omotenashi* pada penyedia layanan akomodasi seperti hotel memiliki karakteristik yang berbeda dalam penerapan *omotenashi*. Hal ini dikarenakan meskipun hotel identik dengan kebudayaan Barat, tetapi hotel di Jepang tetap mengimplementasikan *omotenashi* dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Pada sistem manajemen hotel, terdapat departemen-departemen yang dibagi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing serta implementasi *omotenashi* yang berbeda-beda setiap departemen. Implementasi *omotenashi* tidak hanya terbatas pada beberapa departemen seperti *Front Office Department*, *Housekeeping Department* dan lain sebagainya, tetapi tentunya juga terdapat pada *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang terdapat di suatu hotel dengan tugas dan tanggung jawab untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas untuk memberikan pelayanan kepada tamu seperti di restoran dan *enkai* (宴会) yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan *banquet*. *Food and Beverage Department* seperti *enkai* memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada tamu sehingga

membutuhkan implementasi *omotenashi* agar pelayanan dapat terlaksana dengan lancar tanpa kendala dan dapat memberikan kesan yang baik secara langsung kepada tamu yang dilayani.

Penelitian yang berkaitan dengan implementasi *omotenashi* di suatu hotel pernah dilakukan oleh Saputro (2020). Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui penerapan *omotenashi* di Hotel Sakura dan kendala yang dialami oleh karyawan Hotel Sakura dalam menerapkan *omotenashi*. Hasil dari penelitian tersebut bahwa penerapan *omotenashi* dapat memengaruhi kepuasan tamu yang berada di Hotel Sakura.

Penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2020) terbatas pada lokasi hotel yang terletak di Indonesia. Hal ini menyebabkan implementasi *omotenashi* yang identik dengan budaya Jepang masih terbatas dalam pelaksanaannya dikarenakan perbedaan latar belakang budaya antara Indonesia dengan Jepang yang dapat memengaruhi implementasi *omotenashi*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2020) hanya terbatas mengamati karyawan dalam menerapkan *omotenashi* dan tidak menjelaskan lebih detail terkait implementasi *omotenashi* pada *Food and Beverage Department* di suatu hotel.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka fokus penelitian ini adalah bagaimana bentuk implementasi *omotenashi* pada salah satu bagian dari *Food and Beverage Department*, yaitu pada implementasi *omotenashi* yang terdapat dalam penyelenggaraan *banquet (enkai)* terkhusus pada acara resepsi pernikahan atau *kekkon hirouen* (結婚披露宴). Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan bentuk implementasi *omotenashi* di *banquet (enkai)* dapat berjalan dengan baik karena pentingnya peranan *enkai* untuk dapat meningkatkan citra dan reputasi

hotel. Selain itu, implementasi *omotenashi* dapat memberikan kesan baik di berbagai acara penting yang diselenggarakan di *enkai* seperti pada acara resepsi pernikahan atau *kekkon hirouen* (結婚披露宴). Tentunya dengan diselenggarakannya berbagai acara penting di *enkai*, menyebabkan implementasi *omotenashi* secara alami penting untuk dilaksanakan agar dapat menciptakan suasana acara yang menyenangkan, dapat memenuhi harapan tamu dan sebagai kenangan berharga yang tidak akan terlupakan bagi tamu.

Acara yang diselenggarakan di *enkai* merupakan acara penting dan oleh karena itu *omotenashi* yang merupakan budaya keramahtamahan yang bertujuan untuk melayani tamu dengan semaksimal mungkin perlu untuk diimplementasikan dengan baik agar tujuan diselenggarakannya suatu acara dapat tercapai serta dapat memberikan kesan yang baik. Implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* diharapkan dapat menciptakan suasana acara yang nyaman dan memberikan kesan yang baik bagi penyelenggara *enkai* dan juga bagi tamu yang hadir pada acara tersebut. Berbeda dengan restoran yang terdapat di hotel yang memprioritaskan untuk melayani tamu di dalam restoran, *banquet (enkai)* memiliki bentuk implementasi *omotenashi* yang berbeda-beda untuk melayani tamu sesuai dengan acara yang diselenggarakan sehingga penting untuk dikaji lebih dalam.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. *Omotenashi* sering dipadankan dengan istilah seperti *hospitality* dalam konteks memberikan pelayanan kepada tamu. Padahal *omotenashi* memiliki karakteristik yang berbeda dengan *hospitality* dalam konteks memberikan pelayanan kepada tamu.
2. Manajemen hotel yang dibagi menjadi beberapa departemen menyebabkan implementasi *omotenashi* berbeda-beda sesuai dengan departemen dan tugasnya masing-masing. Implementasi *omotenashi* di *Housekeeping Department* berfokus untuk menjaga kamar tamu agar tetap bersih dan nyaman untuk tamu, sedangkan pada *Food and Beverage Department* seperti *enkai* berfokus untuk memberikan pelayanan yang maksimal secara langsung kepada tamu agar dapat memenuhi keperluan dan kebutuhan tamu.
3. Antusias tamu yang tinggi untuk menyelenggarakan acara di *enkai* seperti acara resepsi pernikahan atau *kekkon hirouen* (結婚披露宴) membutuhkan implementasi *omotenashi* yang baik demi meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan tamu, meningkatkan citra dan reputasi hotel serta sebagai sarana untuk memperkenalkan budaya keramahtamahan yang dimiliki oleh Jepang, yaitu *omotenashi*.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pada penelitian ini dibatasi pada bagaimana bentuk implementasi *omotenashi* dalam suatu acara yang diselenggarakan di *banquet* (*enkai*) seperti pada acara resepsi pernikahan atau *kekkon hirouen* (結婚披露宴) di Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa.

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana bentuk implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* seperti pada acara resepsi pernikahan atau *kekkon hirouen* (結婚披露宴) di Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* seperti pada acara resepsi pernikahan atau *kekkon hirouen* (結婚披露宴) di Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang manfaat pentingnya implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* untuk menciptakan suasana acara yang menyenangkan dan berkesan bagi tamu. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkenalkan budaya keramahtamahan Jepang, yaitu *omotenashi* serta dapat menjadi referensi bagi penelitian yang berkaitan dengan *omotenashi* dan *enkai* di kemudian hari.