

## **BAB I**

### **A. Latar Belakang**

Kemasyarakatan di Indonesia sangat berbeda jika dibandingkan dengan kemasyarakatan di Jepang. Kemasyarakatan di Indonesia jika kita liat bersama lebih mudah bersosialisasi jika dibandingkan dengan di Jepang, di Jepang masyarakatnya terlihat lebih individualis. Mereka jarang berbaur atau bahkan tidak berbaur dengan teman sekelasnya yang mengakibatkan mereka tidak saling kenal. Kalau di Indonesia masyarakatnya sangat bersosialisasi, bahkan jika di dalam transportasi umum pun bisa saling mengobrol walaupun awalnya tidak saling kenal.

Lingkungan kemasyarakatan tidak terlepas dari yang namanya ramah tamah. Ramah tamah di Indonesia sering menjadi sorotan bagi negara-negara asing dan sering dikatakan bahwa Indonesia adalah negara ter-ramah. Karena, penduduk Indonesia yang terkenal dengan keramahannya, sopan santun yang tinggi. Hal ini lah yang membuat Indonesia beda dari negara-negara lain.

Ramah tamah merupakan suatu sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan keakraban, sopan, suka membantu, suka senyum dan menarik hati. Ramah merupakan watak budaya bangsa Indonesia pada umumnya, yang selalu menghormati tamunya dan dapat menjadi tuan rumah yang baik. Sikap ramah ini merupakan salah satu daya tarik bagi wisatawan dan harus dipelihara secara baik (Ade Irma Suryani,2016,41).

Sementara itu Jepang yang menganut filosofi [和] “Wa” yang artinya harmoni, melahirkan tradisi yang dilakukan oleh setiap warga negaranya sampai saat ini yaitu keharmonisan. Keharmonisan tersebut mereka lakukan dimanapun baik itu di toko, hotel, restoran dan lain lain. Keharmonisan itu biasa disebut dengan “Omotenashi”. Omotenashi ini biasa dilakukan oleh pelayan disuatu tempat untuk membuat pelanggan nyaman terhadap tempat tersebut dan membuat pelanggan tersebut ingin datang ke tempat itu lagi karena adanya pelayanan yang rama oleh para pelayannya.

Tidak hanya di Jepang saja, Omotenashi saat ini juga dilakukan di berbagai tempat yang memiliki tema Jepang. Omotenashi ini dilakukan bukan untuk menjadi daya tarik suatu tempat saja, melainkan agar pelanggan yang datang ke tempat tersebut merasa nyaman dan tertarik untuk datang ke tempat itu lagi.

Omotenashi juga dilakukan untuk menambah kepuasan pelanggan yang datang. Kepuasan para pelanggan juga harus diperhatikan, karena tempat usaha bisa dikatakan sukses jika dapat membuat para pelanggan yang datang merasakan terpuaskan dengan sajian atau pelayanan yang dilakukan di suatu tempat usaha tersebut. Karena itulah tidak heran kalau banyak tempat usaha yang berhubungan dengan Jepang menerapkan Omotenashi, karena ingin membuat para pelanggan yang datang merasakan kepuasan.

Omotenashi tidak hanya dilakukan di Jepang saja, di negara lain khususnya di Indonesia, beberapa tempat yang bertema Jepang seperti restaurant, hotel dan lain lain melakukan Omotenashi juga, hanya saja mungkin

ada sedikit perbedaan dalam pelaksanaan Omotenashi antara di Jepang dan di negara lain seperti di Indonesia .

Perbedaan penerapan Omotenashi yang dilakukan di Jepang dan di Indonesia pasti saja ada karena perbedaan budaya antara Jepang dan Indonesia. Mulai dari cara penerimaan tamu, cara pelayanan terhadap tamu, bahkan cara membuat tamu tersebut nyaman terhadap apa yang ada pada fasilitas yang kita tawarkan. Karena perbedaan itulah, penulis membuat judul Karya Tulis Ilmiah “PENERAPAN OMOTENASHI DI SAKURA HOTEL”.

## **B. Rumusan dan Fokus Masalah**

### **1. Rumusan Masalah**

Masalah dalam penelitian ini adalah Penerapan Omotenashi yang dirumuskan menjadi pernyataan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana Penerapan Omotenashi di Hotel Sakura?
- b. Kendala apa saja yang ada pada saat Penerapan Omotenashi di Hotel Sakura?
- c. Bagaimana solusi yang dilakukan Hotel Sakura terhadap kendala saat Penerapan Omotenashi?

### **2. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis hanya membatasi masalah hanya untuk “Penerapan Omotenashi di Hotel Sakura”.

## **C. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Omotenashi di Hotel Sakura.

b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang ada pada saat Penerapan Omotenashi di Hotel Sakura.

#### **D. Definisi Oprasional**

Untuk mengetahui kesalahan makna dari istilah kata yang digunakan dalam penelitian, peneliti mencoba mendefisikan istilah sebagai berikut :

Omotenashi

Omotenashi adalah cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Yashiro Monden, 2013, 145) .

#### **E. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan kualitatif. Menurut Sugiyono (2005,21) Penelitian Deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Menurut Sugiyono (2011,15) Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis pada penelitian ini sebagai berikut:



a. Angket

Sugiyono (2011,199-203) menyatakan bahwa angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Di dalam Karya Tulis Ilmiah ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan dalam bentuk angket ke 11 karyawan Hotel Sakura untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh penulis. Ini adalah beberapa contoh angket yang dibuat penulis untuk diisi oleh karyawan hotel sakura.

Ringkasan    Pertanyaan    Individual

Nama  
13 tanggapan

- Aleph hantia
- Tangkas Wicaksono
- Inti Mauliya
- Daniar
- Bagus dwi
- Welly Daryanto
- Hilman
- ERWIN FAHRANI
- Mira Andini



### b. Dokumentasi

Louis Gottschalk (1986,38) menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertian yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik yang bersifat tulisan, lisan, gambaran atau arkeologis. Di dalam karya tulis ini penulis memasukan beberapa foto yang berkaitan dengan isi karya tulis ini untuk menambah pemahaman penulis dan juga pembaca tentang Penerapan Omotenashi di Hotel Sakura.

### c. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dalam bentuk Tanya jawab yaitu pewawancara dan narasumber untuk memperoleh data, keterangan atau pendapat tentang suatu hal (Tim Sigma,2016,115).

## **2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Pengambilan data ini bertempat di Hotel Sakura yang berada di Cikarang dan waktu pengambilan data ini dilakukan selama sebulan dari 1 Mei sampai 31 Mei.

## **F. Sistematika Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari bab 1 yang berisi latar belakang penelitian ini, bab 2 berisi kajian-kajian pustaka serta teori-teori yang relevan dengan penelitian ini, bab 3 berisi sejarah singkat dan profil perusahaan tempat observasi penelitian dilakukan, bab 4 berisikan hasil observasi penelitian yang berupa jawaban atas rumusan masalah dari penelitian ini, bab 5 berisikan kesimpulan dari observasi penelitian ini.