

PENERAPAN *OMOTENASHI* DI ASUKA RESTAURANT

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian Diploma
Bahasa Jepang pada Program Studi Bahasa Jepang STBA JIA Bekasi



CAROLIN VINUSTA SEOPUTRI

43131.32015.0003

**PROGRAM STUDI BAHASA JEPANG
SEKOLAH TINGGI BAHASA ASING JIA**

BEKASI

2018

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Carolin Vinusta Seoputri
Nomor Induk Mahasiswa : 43131.32015.0003
Program Studi : Bahasa Jepang
Judul KTI : PENERAPAN *OMOTENASHI* DI ASUKA
RESTAURANT

Disetujui oleh:

Penguji,


Siti Nur Isnaini, S.S. M. Pd.
NIDN. 0431088305

Ketua STBA JIA


Drs. H. Sudjianto, M.Hum
NIP. 195906051985091004



LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN *OMOTENASHI* DI *ASUKA RESTAURANT*

Carolin Vinusta Seoputri

43131.32015.0003

Disahkan Oleh

Pembimbing



Anggiarini Arianto, S.S, M. Hum

NIDN. 415018401

SURAT KETERANGAN LAYAK UJIAN SIDANG

Saya pembimbing KTI, dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Carolin Vinusta Seoputri
Nomor Induk Mahasiswa : 43131.32015.0003
Judul KTI : Penerapan *Omotenashi* Di *Asuka Restaurant*

Sudah layak mengikuti sidang KTI yang akan diselenggarakan pada tanggal 10 - 11 Agustus 2018, karena sudah menyelesaikan masa bimbingan sebanyak 10 kali tatap muka dan mengikuti konsultasi - konsultasi lainnya. Selanjutnya untuk kesempurnaan hasil KTI yang telah dibuat, maka saya menyerahkan sepenuhnya kepada tim penguji sidang KTI untuk menguji hasil KTI mahasiswa tersebut.

Bekasi, 31 Juli 2018



Anggiarini Arianto, S.S., M.Hum
NIDN. 415018401

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama : Carolin Vinusta Seoputri
Nomor Induk Mahasiswa : 43131.32015.0003
Program Studi : Bahasa Jepang
Judul KTI : PENERAPAN *OMOTENASHI* DI ASUKA
RESTAURANT

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang saya buat adalah asli bukan plagiat atau saduran. Apabila di kemudian hari terdapat kecurangan dalam penelitian ini, maka menjadi tanggung jawab saya di kemudian hari.

Bekasi, 31 Juli 2018



Carolin Vinusta Seoputri
NIM.43131.32015.0003

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: Nol adalah awal dari segalanya. Tidak ada yang bisa dicapai jika kita tidak memulainya dari nol. (Shinichi Kudo, Detektif Conan)

Kalian lemah itu berarti kalian masih punya kesempatan untuk berkembang. Tak ada yang lebih menyenangkan dari ini.” (Ittetsu Takeda – Haikyuu)

Tidak peduli seberat apapun atau tidak mungkin untuk dicapai, kau tidak boleh menyerah dengan tujuanmu. (Luffy – One Piece)

Jangan menyerah. Hal memalukan bukanlah ketika kau jatuh, tetapi ketika kau tidak mau bangkit lagi. (Midorima Shintarou – Kuroko no Basuke)

Jangan khawatirkan apa yang dipikirkan orang lain. Tegakkan kepalamu dan melangkahlah ke depan. (Izuku Midoriya – Boku no Hero Academia)

Hidup bukanlah permainan keberuntungan. Jika kau ingin menang, kau harus bekerja keras. (Sora – No Game No Life)

Persembahan :

Dalam syukur dan berkat dari Tuhan Yesus Kristus, karya tulis ilmiah ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang sangat cintai dan sayangi yang terus – menerus mendoakan dan mengajarkan saya menjadi manusia dan perempuan yang lebih baik. Untuk semua teman – teman yang mendukung saya sampai hari ini, saya mengucapkan terima kasih sebanyak – banyaknya.

PENERAPAN *OMOTENASHI* DI ASUKA RESTAURANT

CAROLIN VINUSTA SEOPUTRI

NIM.43131.32015.0005

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Penerapan *Omotenashi* Di Asuka Restoran”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Omotenashi* memengaruhi kualitas pelayanan dan peranan *waiter/s* memengaruhi kepuasan tamu, diikuti dengan kendala – kendala apa saja yang di hadapi *waiter/s* dalam meningkat kepuasan tamu. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang yang dapat diamati. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa *Omotenashi* berpengaruh kepada kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di *Asuka Restaurant*. Kemampuan *waiter/s* pun berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Peneliti berharap karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan informasi untuk penelitian selanjutnya.

Kata kunci : *Omotenashi*, *Waiter/s*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

飛鳥レストランの「おもてなし」の実施

カロリン・ヴィヌスタ・セオプトリ
NIM.43131.32015.0005

要旨

この研究は「飛鳥レストランの『おもてなし』の実施について」である。これは「おもてなし」がサービスの質の向上とウェイトアの役割がゲストの満足度にどれほど影響を与えるかを調べることとその満足度において直面するウェイトアの制約についての調査を目的としている。研究者は書かれた単語や口頭で言われたものを観察して記述していくという方法で調査をした。その結果「おもてなし」がアスカホテルのサービスの向上やゲストの満足度に与える影響は大きくウェイトアの能力もゲストの満足度にとって重要であることがわかる。研究者はこの研究がさらなる調査の助けとなることを願っている。

キーワード : おもてなし、ウェイトア、サービスの質、ゲストの満足度

KATA PENGANTAR

Dengan berkat Tuhan Yesus Kristus atas karunia-Nya yang diberikan kepada penulis akhirnya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul **PENERAPAN *OMOTENASHI* DI ASUKA RESTAURANT**. Tujuan penulisan karya tulis ilmiah ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian diploma pada Program Studi Bahasa Jepang STBA JIA Bekasi.

Walaupun saat magang penelitian dan mengerjakan karya tulis ilmiah ini, menghadapi banyak sekali hambatan, penulis sangat bersyukur telah dapat menyelesaikannya berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Drs. Sudjianto M. Hum, selaku Ketua STBA JIA Bekasi
2. Anggiariani Arianto, S.S, selaku Kaprodi D3 Jurusan Sastra Jepang STBA JIA Bekasi.
3. Ibu Anggiariani Arianto, S.S, selaku Pembimbing Karya Tulis Ilmiah dan Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi, arahan, serta bantuan yang sangat besar dan berarti demi kelancaran penulisan karya tulis ilmiah ini.
4. Bpk. Edi Santoso, selaku Asst. Manager HRD PT. MM2100
5. Ibu Asty, selaku Manager Asuka Hotel
6. Bpk. Budi, selaku staff HRD Asuka Hotel
7. Seluruh keluarga Asuka Restaurant, Bpk Zupri, Bpk Denny, Ibu Titi, Kak Nova dan seluruh karyawan Asuka Restoran yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
8. Keluarga tercintah dan tersayang, Ayah, Ibu, Adik dan Tante yang selalu mendukung dan mendoakan penulis untuk tetap semangat dalam mengerjakan karya tulis ilmiah ini.

9. Untuk Ine, teman seperjuangan yang juga membantu dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah.
10. Untuk seluruh teman – teman angkatan 2015 dan senpai – senpai yang selalu membantu dan memberikan dukungan semangat karya tulis ilmiah ini.
11. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Semoga semua yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna dan banyak yang perlu dibenahi karena keterbatasan penulis. Namun, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan sebaik – baiknya.

. Harapan penulis semoga karya tulis ilmiah ini dapat membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca. Oleh karena itu , saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. .

Bekasi, 31 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT KETERANGAN LAYAK UJIAN SIDANG

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAKSI..... i

要旨..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR BAGAN

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan dan Fokus Masalah 4

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 5

D. Definisi Operasional..... 5

E. Metode Penelitian..... 7

F. Sistematika Penulisan 9

BAB II LANDASAN TEORETIS

A. <i>Omotenashi</i>	11
B. Pelayanan	14
C. <i>Standart Operational Procedure</i>	15
D. Kualitas Pelayanan	15
E. Kepuasan Pelanggan	17
F. Pengertian <i>Waiter/s</i>	17
G. Penelitian Relevan.....	19

BAB III PROFIL PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	22
B. Struktur Organisasi	24
C. Prosedur dan Model Kerja	25

BAB IV LAPORAN HASIL OBSERVASI

A. Deskripsi Data.....	30
B. Kendala-Kendala Observasi.....	36
C. Pemecahan Masalah	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	38
B. Saran.....	39

DAFTAR ACUAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1	Struktur Organisasi Asuka Restaurant	24
Bagan 3.2	Prosedur <i>waiter/s</i> melayani tamu.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	<i>Waitress</i> sedang mempersiapkan restoran.....	31
Gambar 4.2	<i>Waitress</i> sedang mempersiapkan restoran.....	31
Gambar 4.3	Posisi <i>Waiter/s</i> menunggu tamu datang	33
Gambar 4.4	<i>Koagari</i> (ruang berlantai kayu dengan alas duduk <i>Zabuton</i>).....	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Budaya dan tradisi di setiap negara memiliki ciri khas yang berbeda - beda yang ditentukan dari awal mula sejarah dan perilaku masyarakat yang terbentuk tersebut, maka menciptakan keberagaman. Walaupun di era sekarang, budaya yang sudah di anut ribuan tahun dapat mudah dipengaruhi oleh budaya luar, tetapi tidak menghilangkan keistimewaan budaya yang sudah melekat dari generasi ke generasi. Penyebaran budaya sebagai salah satu efek dari modernisasi masyarakat dunia tertarik untuk mengetahui dan mulai mengikuti tradisi budaya luar.

Jepang merupakan satu diantara negara tersebut. Negara yang mempunyai filosofi “*wa*” 「和」 yang artinya harmoni, melahirkan tradisi budaya tentang keramahtamahan Jepang. Tradisi keramahtamahan Jepang yang sangat terkenal ini melingkupi di bidang jasa, seperti di restoran, perhotelan, penginapan ala Jepang “*ryoukan*” dan juga supermarket. Ditambah dengan indentik tradisi budaya keramahtamahan, bisnis jasa ini bertumbuh dan di ikuti khususnya untuk hotel dan restoran berciri khas Jepang yang terdapat di berbagai negara. Di Indonesia sendiri, selain hotel dan restoran yang bergaya barat, tradisi Jepang pun ikut masuk dalam sektor ini,

Dewasa ini, hal yang berkaitan dengan Jepang memang diminati oleh masyarakat Indonesia. Hotel dan restoran ala khas Jepang semakin bertambah

banyak tetapi bagaimana pelayanannya terhadap pelanggan, apakah sama seperti di negara asalnya yang berciri khas dengan tradisi keramahtamahan?

Menurut Sulastiyono(2011:5) hotel adalah adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemilik dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman, fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar, sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Selain sebagai sarana akomodasi tempat penginapan sementara yang nyaman bagi para tamu yang datang dari berbagai tempat, hotel harus berlokasi di tempat yang strategis dan mudah dijangkau. Bukan bagi wisatawan saja tetapi untuk para pembisnis, mulai dari melakukan kegiatan yang mendukung kebutuhan tamu seperti tempat pertemuan bisnis antar perusahaan, seminar atau acara perusahaan.

Syarat penting bagi hotel harus memperhatikan kualitas pelayanan serta fasilitas. Fasilitas hotel yang patut di tawarkan bukan hanya pelengkap, tetapi sebagai kebutuhan dan kenyamanan ketika tamu memilih/menginap hotel tersebut.

Hotel memerlukan sistem pengelolaan yang baik dan mempunyai sistem pelayanan terbaik. Sebuah hotel tidak akan dapat berdiri sendiri tanpa ditunjang oleh departement lain seperti *Front Office Departement*, *Housekeeping Departement*, *Food and Beverage Departement* dan lain sebagainya. *Food and Beverage Departement* termasuk salah satu *departement* yang berpengaruh penting di hotel, yaitu mempunyai peran untuk membuat, menyediakan, menyajikan makanan kepada tamu dan membersihkan hidangan yang sudah di konsumsi oleh

tamu. Restoran dan dapur adalah bagian dari *Food and Beverage Departement*. Dapur lebih fokus pada proses pembuatan makanan, penetetapan *cost* (biaya), harga makanan yang di jual dan persentasi penyajian makanan. Sedangkan Restoran secara langsung seorang pramusaji berhadapan dengan tamu, oleh karena itu dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan profesional. Menurut Bagyono (2005:65) restoran yaitu usaha jasa boga yang dikelola secara komersial, menyediakan pelayanan makan dan minum.

Di Jepang, terutama yang bergerak dibidang pelayanan seperti restoran, *Omotenashi* sangat kental dilakukan bahkan menjadi standar pelayanan. *Omotenashi* diartikan sebagai keramahtamaan pramusaji dalam melayani tamu dengan setulus hati. Saat tamu baru masuk ke dalam restoran, pramusaji langsung menyambut dengan ucapan selamat datang "*Irrashaimase*" sampai pergi meninggalkan restoran mengucapkan kembali kepada tamu dengan "*Doumo Arigatou Gozaimashita*". Bentuk *Omotenashi* melingkupi semua prosedur pelayanan pramusaji terhadap tamu agar merasa puas dan ingin kembali lagi ke restoran. *Omotenashi* menjadi salah satu kunci pelayanan yang krusial terhadap tamu, kepuasan tamu pun harus tetap dijaga oleh pramusaji sebagai bentuk sebuah hasil dari pelayanan. Dari mulai membersihkan dan menyiapkan restoran hingga cara berpakaian pramusaji juga bentuk pelayanan kepada tamu.

Di kawasan MM2100 Cibitung, yang merupakan salah satu kawasan industri terbesar yang dikembangkan oleh PT. Megalopolis Manunggal Industrial Development (MMID), didirikan pada tahun 1990 oleh dua perusahaan dihormati, Marubeni Corporation dari Jepang dan Manunggal Group Indonesia. Dengan lebih

dari 170 manufaktur dan perusahaan pendukung, terdapat restoran khas Jepang yang bernama *Asuka Restaurant*. *Asuka Restaurant* berdiri dikawasan wilayah MM2100 di dalam bangunan atau sekarang yang disebut Hotel Asuka. *Restaurant Asuka* merupakan restoran yang mengambil unsur budaya Jepang, termasuk dari pelayanan serta menu makanan yang di hidangkan. Interior di dalam restoran pun menyamai restoran di Jepang.

Sesuai dengan penjelasan diatas dan jurusan yang diambil penulis yaitu Bahasa Jepang, tepat rasanya jika penulis mengambil tema dan melakukan penelitian mengenai Penerapan *Omotenashi* di *Asuka Restaurant*. Penulis ingin meneliti apakah *Omotenashi* diterapkan di *Restaurant Asuka*. Penelitian tersebut yang secara langsung di lakukan di *Asuka Restaurant*.

Penulis mengharapkan dengan melakukan penelitian Penerapan *Omotenashi* di *Asuka Restaurant* mendapatkan kesimpulan bahwa *Omotenashi* merupakan tradisi budaya Jepang yang artinya keramah - tamahan terhadap tamu, sehingga dapat mencerminkan pelayanan yang lebih baik di *Asuka Restaurant* . Pramusaji harus dituntut berperan penting agar tamu dapat menikmati makanan dengan pelayanan yang maksimal dari pramusaji.

B. Rumusan dan Fokus Masalah

1. Rumusan Masalah

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

- a. Bagaimana *Omotenashi* memengaruhi kualitas pelayanan Asuka *Restaurant*
- b. Bagaimana peranan *waiter/s* dalam menerapkan *Omotenashi* dapat memengaruhi kepuasan tamu
- c. Apa saja kendala *waiter/s* dalam menerapkan *Omotenashi* dalam meningkatkan kepuasan tamu

2. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis hanya membatasi masalah hanya untuk “Penerapan *Omotenashi* di Asuka *Restaurant*”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pentingnya *Omotenashi* dalam pelayanan kepada tamu.
- b. Untuk mengetahui peranan *waiter/s* dalam melayani tamu
- c. Untuk mengetahui prosedur kerja *waiter/s* di Asuka *Restaurant*
- d. Untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kepuasan tamu

D. Definisi Operasional

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

a. *Omotenashi*

Menurut *Katsuhito Hattori* (2008) menjelaskan bahwa *Omotenashi* diciptakan untuk menyatukan orang-orang dan menghilangkan keragaman di antara orang-orang. *Omotenashi* mengumpulkan orang untuk makan dan minum bersama. Saat sedang makan, *Omotenashi* membantu hubungan erat terjalin dalam menciptakan semangat tim, dalam membuat semua orang merasa setara, tidak ada perbedaan berdasarkan kriteria apa pun. *Hattori* menjelaskan : “Dulu ketika seorang tamu mengunjungi rumah seseorang , orang ini dianggap dan diperlakukan sebagai dewa. Pelayanan kepada tamu dianggap membawa nasib baik bagi rumah tuan rumah . Jadi akar layanan pelanggan yang sangat baik terletak pada gagasan memperlakukan pelanggan seperti dewa ”. *Omotenashi* harus mulai dari menyambut tamu dan kemudian memperlakukan mereka dengan serius, merawat mereka, menunjukkan rasa hormat Anda kepada mereka. Dengan saling mengakui, memahami, pada akhirnya *Omotenashi* membantu memberikan persamaan antara tuan rumah dan tamu. .

b. Pelayanan

Joko Suyono (2004 : 35) pelayanan adalah suatu usaha atau upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan diberikan sebagai suatu tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau *customer* dan juga

memberikan sesuatu melebihi apa yang telah diharapkan pelanggan tersebut.

c. Kualitas Pelayanan

Menurut Supranto, 2006. menjelaskan bahwa, untuk mengetahui kualitas pelayanan maka sangat diperlukan adanya pengukuran tingkat kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan.

d. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. (Rangkuti, 2002:30).

e. Pengertian Waiter/s

Pramusaji adalah karyawan / karyawan di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu- tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya. (Marsum 2005, 90).

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif . Penelitian deskriptif yaitu mengumpulkan data berdasarkan faktor-faktor yang menjadi pendukung terhadap objek penelitian, kemudian menganalisa faktor – faktor tersebut dicari peranannya (Arikuntu,2010:151). Menurut Sulisty – Basuki, 2006:24) Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berhubungan

dengan ide, persepsi, pendapat, kepercayaan orang yang akan diteliti dan semuanya tidak dapat di ukur dengan angka. Metode pendekatan deskriptif kualitatif adalah metode pengolahan data dengan cara menganalisa factor – factor yang berkaitan dengan objek penelitian dengan penyajian data secara lebih mendalam terhadap objek peneliitan

1. Teknik Pengumpulan Data

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

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung kepada suatu objek yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2013:203), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung ke lokasi yaitu *Asuka Restaurant* tentang penerapan *omotenashi*.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian (Lerbin,1992 dalam Hadi, 2007). Tanya jawab ‘sepihak’ berarti bahwa pengumpul data yang aktif

bertanya, sermentara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan.

c. Dokumentasi

Louis Gottschalk (1986; 38) menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertian yang lebih luas berupa setiap proses pem- buktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat : Asuka *Restaurant* di Kawasan MM2100 Cibitung

Waktu : 4 Maret – 16 Maret 2018

F. Sistematika Penelitian

Dalam penyusunan sistematika ini, penulis membagi menjadi lima bab pokok bahasan adalah sebagai berikut :

Bab I merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian , dan sistematika penelitian.

Bab II berisi landasan teoretis mengenai pengertian *Omotenashi*, pelayanan, standar operasional pelayanan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *waiter/s*, dan juga penelitian relavan

Bab III berisi tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, prosedur dan model kerja

Bab IV berisi deskripsi data, kendala – kendala saat melakukan observasi dan pemecahan masalah

Bab V berisi kesimpulan dan saran

BAB II

LANDASAN TEORETIS

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang dasar teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian.

A. *Omotenashi*

1. Pengertian *Omotenashi*

Omotenashi mengandung tiga elemen utama, *shitsurai*, *furumai*, dan *shikake*. *Shitsurai* berarti lingkungan fisik di mana layanan akan ditujukan. *Furumai* berarti bagian persiapan dari penyajian, dan kemauan tuan rumah untuk bertanggung jawab dengan melihat kebutuhan tamu. *Shikake* berarti proses tamu telah berpartisipasi dan menikmati proses layanan yang diberikan. Elemen-elemen ini terinspirasi oleh struktur upacara teh. *Omotenashi* memiliki arti yang dekat dengan "keramahan ". *Omotenashi* adalah budaya Jepang yang diciptakan sejak lama.

Menurut *Muneyuki Joraku* (2013) peneliti pemasaran menjawab mengapa *omotenashi* penting dalam menciptakan layanan pelanggan Jepang yang unik yaitu layanan pelanggan yang baik menarik pelanggan yang baik. Ada teori pemasaran bernama 8 : 2, menurut teori itu 80% penjualan dibuat oleh 20% pelanggan. Kualitas layanan mengarah pada kepuasan pelanggan dan frekuensi kunjungan penjualan mereka memengaruhi masa depan perusahaan mana pun. Di Jepang, kepuasan pelanggan adalah hasil dari kualitas *omotenashi*. Budaya *omotenashi*

tidak dapat ditemukan di manual manapun karena tidak ada teknik khusus. *Omotenashi* didasarkan pada hubungan satu-ke-satu, dan itu berbeda dari satu situasi ke situasi lainnya. Oleh karena itu, sulit untuk mengembangkan konsep ini di luar Jepang. Kemudian Ini tentang menciptakan hubungan non-dominan antara seseorang, yang menawarkan layanan dan seseorang, yang menerimanya. Peran ini dapat dilakukan CEO perusahaan, mungkin artis terkenal atau ibu rumah tangga. Hanya ada satu hubungan sederhana antara tuan rumah dan tamu. Ada contoh *omotenashi* terbaik ketika tuan rumah memenuhi kebutuhan tamu sebelumnya dan hanya menawarkan layanan yang paling menyenangkan dan para tamu tidak mengharapkannya. Tuan rumah tidak harus menunggu instruksi dari tamu mereka, tuan rumah harus meramalkan kebutuhan mereka. Para tamu yang memberikan permintaan mereka langsung kepada tuan rumah dianggap tidak canggih di Jepang.

Menurut *Katsuhito Hattori* (2008) menjelaskan bahwa *Omotenashi* diciptakan untuk menyatukan orang-orang dan menghilangkan keragaman di antara orang-orang. *Omotenashi* mengumpulkan orang untuk makan dan minum bersama. Saat sedang makan, *Omotenashi* membantu hubungan erat terjalin dalam menciptakan semangat tim, dalam membuat semua orang merasa setara, tidak ada perbedaan berdasarkan kriteria apa pun. *Hattori* menjelaskan “Dulu ketika seorang tamu mengunjungi rumah seseorang, orang ini dianggap dan diperlakukan sebagai dewa. Pelayanan kepada tamu dianggap membawa nasib baik bagi rumah tuan rumah. Jadi akar layanan pelanggan yang sangat baik terletak pada gagasan memperlakukan pelanggan seperti dewa”. *Omotenashi* harus mulai dari menyambut tamu dan kemudian memperlakukan mereka dengan serius, merawat

mereka, menunjukkan rasa hormat Anda kepada mereka. Dengan saling mengakui, memahami, pada akhirnya *Omotenashi* membantu memberikan persamaan antara tuan rumah dan tamu. .

2. Sejarah *Omotenashi*

Orang Jepang yang menyanakini *Omotenashi* yang sebenarnya dilakukan dengan upacara minum teh, yang diperkenalkan di era *Azuchi-Momoyama*, oleh seorang pria bernama *Sen-no-rikyu*. Upacara minum teh dipenuhi dengan budaya dan *kata omotenashi*. *Kata* berarti cara melakukan sesuatu, dan *Kata* membantu untuk menyempurnakan *Omotenashi* dengan mengikuti kode khusus yang menceritakan bagaimana cara menyampaikan perasaan yang sebenarnya dari upacara minum teh. Upacara ini membutuhkan sejumlah besar pelatihan untuk memahami cara menyampaikan perasaan hati yang tulus saat melayani untuk tamu. Dalam bahasa Jepang, Upacara minum teh disebut *Chanoyu*. Upacara minum teh memiliki unsur-unsur yang mirip dengan unsur *Omotenashi*. Kata *Chashitsu* berarti "tempat dan ruang di mana upacara minum teh akan berlangsung ". Kata *Temae* berarti rangkaian prosedur untuk membuat teh ". Kata *Chadogu* berarti "Peralatan dan peralatan untuk upacara minum teh ". *Milieu* berarti "tuan rumah dan penonton kerjasama". Semua elemen itu menjelaskan kesamaan nyata antara *Omotenashi* dan upacara minum teh. Upacara minum teh adalah cara untuk mengumpulkan orang dari semua peringkat sosial sehingga mereka dapat bersama-sama dan menikmati alam sambil minum teh.

B. Pelayanan

Joko Suyono (2004 : 35) Pelayanan adalah suatu usaha atau upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan diberikan sebagai suatu tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau *customer* dan juga memberikan sesuatu melebihi apa yang telah diharapkan pelanggan tersebut. Begitu juga, pelayanan menurut Marsum (2005:273) adalah memberikan segala yang terbaik yang bisa dikerjakan disertai keramahtamahan, kesopanan, senyuman, serta membuat tamu merasa puas.

Menurut Arief (2005:37) dalam buku Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran terdapat cara pelayanan di restoran yaitu :

1. *Table Service*

Pelayanan restoran yang menggunakan meja makan

2. *Counter Service*

Service yang menggunakan meja tinggi

3. *Tray Self Service*

Pelayanan makanan dan minuman yang menggunakan nampan atau baki

4. *Self Service*

Service yang tamunya mengambil makanan sendiri yang sudah disediakan diatas meja.

C. *Standart Operational Procedure*

Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2014).

Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan. Sedangkan menurut Budihardjo (2014), standar operasional prosedur(SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.

D. *Kualitas Pelayanan*

Service quality merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa. Dengan demikian pengevaluasian *service quality* berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa” (Bates dan Hoffman, 1999, p.338). Kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai.

Menurut Supranto (2006) menjelaskan bahwa, untuk mengetahui kualitas pelayanan maka sangat diperlukan adanya pengukuran tingkat kepuasan tamu terhadap layanan yang diberikan Terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas jasa menurut Valerie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry yaitu :

1. *Tangible* (berwujud) adalah berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.
2. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan
4. *Assurance* (kepastian) adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.
5. *Empathy* (empati) adalah kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

E. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. (Rangkuti, 2002:30) lalu Wijaya (2011:52) menyatakan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009:164) “*Satisfaction reflects a person’s judgements of a product’s perceived performance (or outcome) in relationship to expectation*” yang berarti kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekspektasi mereka. Jika *performance* gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan menjadi tidak puas. Jika *performance* sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan menjadi puas. Jika *performance* melebihi ekspektasi, maka pelanggan merasa sangat puas.

F. Pengertian Waiter/s

Marsum (2005:90) menyatakan bahwa *waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya.

1. Syarat dan Sifat *Waiter/s* yang baik dan berkualitas

Beberapa Syarat dan sifat yang harus dimiliki oleh *waiter/s* restoran yang baik dan berkualitas (Marsum W.A. 1993: 55 - 60)

- a. *Intelligence* (Cerdas)
- b. *Education* (berpendidikan)
- c. *Physical* dan *Mental Health* (Fisik dan Mental yang sehat)
- d. *Honesty* (Jujur)
- e. *Attitude to the guest* (Sikap kepada tamu)
- f. *Apperance* (Penampilan)
- g. *Personable* (Menarik)
- h. *Depentability* (Dapat diandalkan)
- i. *Aptitude* (Kecakapan)
- j. *Memory* (Daya ingat baik)
- k. *Confident* (Percaya diri)
- l. *Manner* (Sopan santun)

1. Tahap - Tahap Operasional Pelayanan

Rangkuman tahap –tahap operasional pelayanan *waiter/s* di restoran menurut Admojo (2005) yaitu

- a. Menyambut dan mengucapkan salam kepada tamu yang tiba di restoran
- b. Mempersilahkan kepada tamu untuk duduk di meja mana yang diinginkannya
- c. Memberikan daftar minuman (waktu makan siang atau makan malam).
- d. Memberikan daftar makanan kepada tamu tersebut.

- e. Menuangkan air ke dalam gelas (*water goblet*) yang telah disediakan di atas meja tamu itu tersebut.
- f. Menuliskan pesanan tamu dan menyebutkan kembali pesanan kepada tamu untuk memastikan pesanan tidak keliru.
- g. Periksa kebersihan dan kondisi piring sebelum menghidangkan makanan kepada tamu tersebut.
- h. Memastikan pesanan tamu dan periksa apakah makanan sudah sesuai dengan menu tamu tersebut.
- i. Menghidangkan makanan kepada tamu makanan atau minuman yang sudah di pesan tamu.
- j. Mengambil piring atau gelas yang sudah selesai ataupun kotor.
- k. Memberikan kepada tamu *bill* sesudah tamu selesai makan di restoran.
- l. Berterima kasih kepada tamu ketika tamu meninggalkan restoran tersebut.

G. Penelitian Relevan

Namira Rahmania Putri dalam karya ilmiah yang berjudul “**Tradisi Pelayanan Jepang di Konbini Lawson di Depok**” pada tahun 2014. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa adanya penyesuaian dalam penggunaan kata ganti dan ragam bahasa terhadap pelanggan *konbini* Lawson di Depok, Jawa Barat. Penelitian ini bersifat kualitatif menggunakan metode deskriptif analisis. Penelitian ini membahas pelatihan karyawan Lawson yang mengandung materi – materi yang mencerminkan semangat *omotenashi*, dan pandangan *okyakusama wa kamisama*

desu. Karyawan diajarkan untuk menyambut setiap pelanggan yang datang, memberikan bantuan kepada pelanggan, membantu transaksi dan mengucapkan terima kasih. Di dalam pelatihan, sapaan atau *aisatsu* diajarkan untuk dilakukan saat pelanggan datang dan keluar dari toko. Kalimat standar yang digunakan adalah “Selamat datang di Lawson! Silahkan”. Karyawan tidak dilarang untuk menggunakan kata sambutan atau kata sapaan tertentu asal yang digunakan kata – kata yang sopan. Hal ini menunjukkan penyesuaian pada bahasa Indonesia. Penyambutan yang dilakukan karyawan kepada tamu dengan sapaan atau *Aisatsu* muncul adalah silahkan, selamat datang, terima kasih. Konsep *uchi – soto* dijelaskan bagaimana karyawan toko memosisikan dirinya dan pelanggan. Kata ganti untuk menyapa pelanggan pun juga tidak ada larangan bagi karyawan selama masih dianggap sopan. Menggunakan panggilan Bapak, Ibu, dan Kakak merupakan cara yang dilakukan untuk menunjukkan afliasi kelompok yang ada bahwa karyawan Lawson adalah *uchi* dan pelanggan adalah *soto*. Dari hasil penelitian ini, nilai – nilai tradisi pelayanan Jepang yaitu semangat *omotenashi* dan *okyakusama wa kami sama desu* diterapkan di *konbini* Lawson dalam standar operasional yang tercermin dari pelatihan yang di berikan karyawan, meskipun penerapan di lapangan tidak sepenuhnya mencerminkan tradisi pelayanan Jepang. Ada penyesuaian yang terjadi di pelayan Lawson Depok seperti dalam penggunaan kata ganti dan membebaskan karyawan memilih ragam bahasa untuk berinteraksi kepada pelanggan asalkan masih dirasa sopan.

Indah Waty dalam laporan tugas akhir yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Dana Solo**” pada tahun

2010. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan jasa hotel Dana solo dalam kategori baik, hal ini tampak dari pandangan yang baik dari konsumen tentang penampilan fisik hotel, keterjangkauan lokasi, kondisi fisik, pelayanan karyawan yang diberikan, jaminan keamanan dan bentuk perhatian serta pemberian informasi yang jelas dengan penuh keramahan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu mengambil satu obyek tertentu untuk dianalisa secara mendalam dengan memfokuskan pada satu masalah. Kualitas yang dirasakan oleh konsumen memberikan dampak pada keinginan konsumen untuk mengunjungi kembali bahkan merekomendasikan pada orang lain serta dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian pelayanan jasa, menumbuhkan kepuasan bagi konsumen.

BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan

Asuka Restaurant adalah sebuah restoran yang dibangun dengan mengadopsi desain interior tradisional Jepang ini bergerak di bidang masakan Jepang otentik. Restoran ini didirikan tahun 1998 dan pada bulan Juli tahun 2006, restoran Fuji di akuisisi oleh Management MMID dan merubah namanya menjadi *Asuka Restaurant*. Letaknya berdiri di kawasan industri MM2100 Cibitung, Jawa Barat dan dibangun di dalam *Service Apartement* atau sekarang diganti menjadi Hotel Asuka, merupakan salah satu restoran yang sangat strategis bagi konsumen yang bekerja di kawasan industri ini. Konsumennya bukan hanya orang Jepang saja, melainkan orang pribumi (Indonesia) pun mengalami peningkatan.

Jam operasional *Asuka Restaurant* dibagi menjadi 3 bagian , yaitu

1. Saat sarapan yang berupa pelayanan order *bento* (Katering) mulai jam 08:00 – 10:00 merupakan layanan mengantarkan bento ke tempat perusahaan,
2. Saat makan siang dimulai dari jam 11:30 – 14:00
3. Saat makan malam dimulai dari jam 17:30 – 23:30
4. Kecuali untuk sabtu dan minggu dimulai dari jam 17:30 – 22:00

Menu makanan yang ada di *Asuka Restaurant* bervariasi yaitu Bento sebanyak 20 macam, menu makan siang sebanyak 132 macam, menu makan malam sebanyak 336 macam, dan untuk menu minuman terdapat 45 macam.

Suasana ruang makan di *Asuka Restaurant* yang sederhana, semarak dan hangat dengan dilengkapi beberapa televisi terpasang yang memiliki 7 saluran tv Jepang sebagai hiburan disaat menyantap makanan dan dapat menampung hingga 200 tamu dengan 42 area duduk, area *tatami*, bar *sushi* dan 8 ruang *VIP*.

Beberapa Fasilitas yang tersedia di *Asuka Restaurant*

1. Tempat/Ruangan

a. Di bagian *Izakaya*

Dibagi menjadi tiga tempat yaitu :

- 1) Tiga ruangan *VIP*
- 2) Lima *Koagari* (ruang berlantai kayu dengan alas duduk *Zabuton*)
- 3) *Sushi Counter*

2. Bartender (Penyimpanan Minuman)

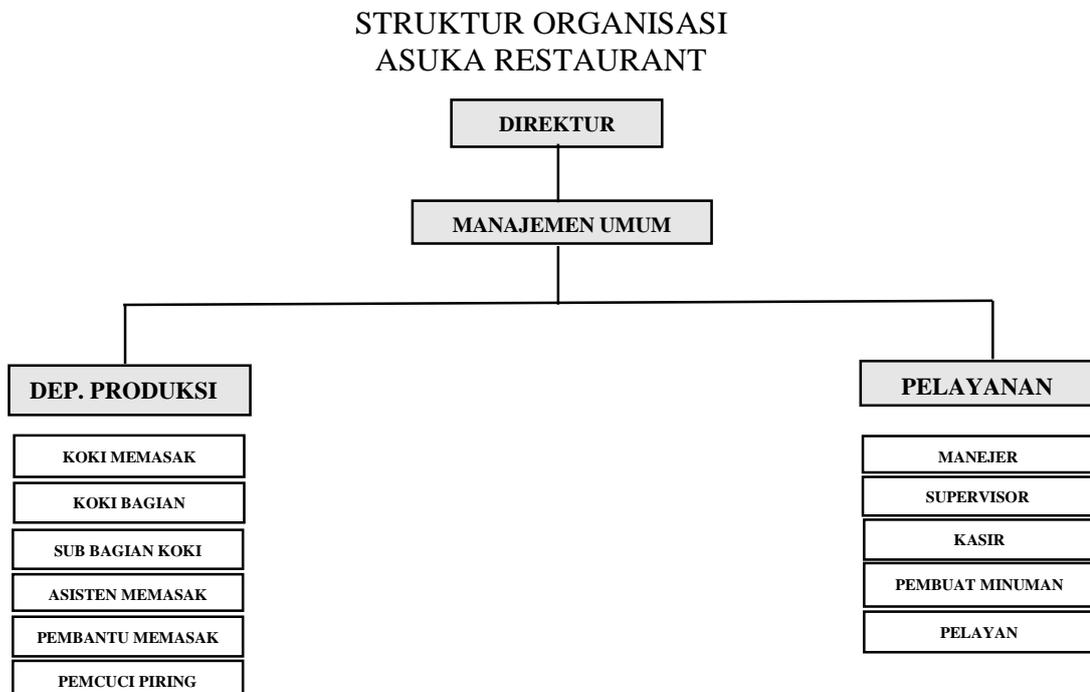
Sebagai tempat mempersiapkan dan menyediakan minuman juga di gunakan sebagai tempat penyimpanan minuman keras khas Jepang "*Sochu*" bagi tamu restoran. Penyimpanan minuman ini merupakan pelayanan gratis yang bertujuan agar memudahkan tamu supaya tidak repot membawa pulang *Sochu* yang belum habis, sehingga saat tamu datang kembali ke restoran, dapat minum *Sochu*

tersebut, melalui pramusaji dengan mengantarkan *Sochu* ke meja tamu.

B. Stuktur Organisasi

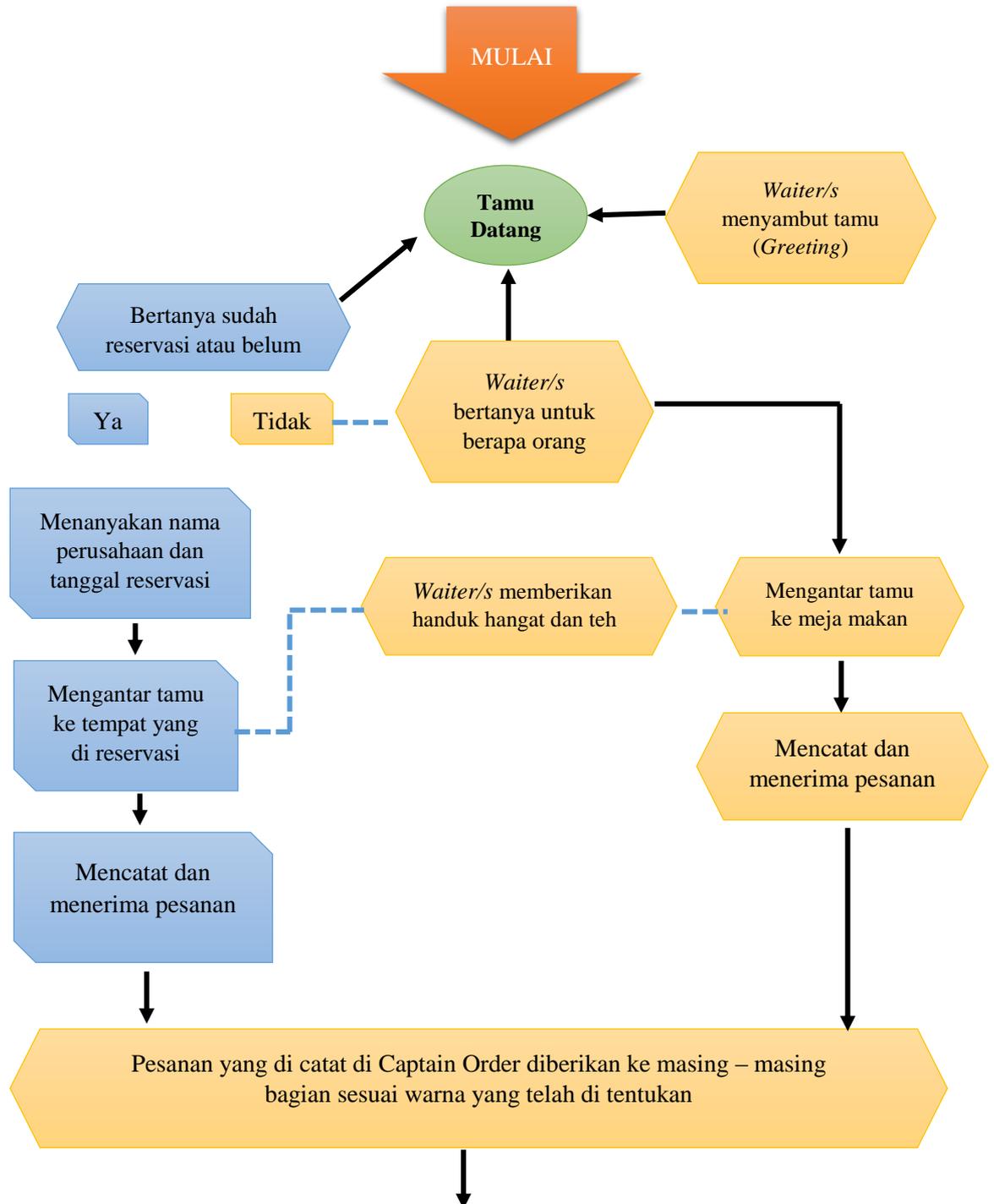
Struktur organisasi dibuat untuk menjalankan perusahaan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing jabatan. Struktur organisasi secara jelas mampu memisahkan tanggung jawab dan wewenang anggotanya. Dalam struktur organisasi terdapat hubungan antar komponen dan posisi yang ada di dalamnya, dan semua komponen tersebut mengalami saling ketergantungan. Artinya, masing-masing komponen dalam struktur organisasi akan saling mempengaruhi yang pada akhirnya akan berpengaruh pada sebuah organisasi secara keseluruhan.

Berikut Stuktur Organisasi Asuka *Restaurant* :

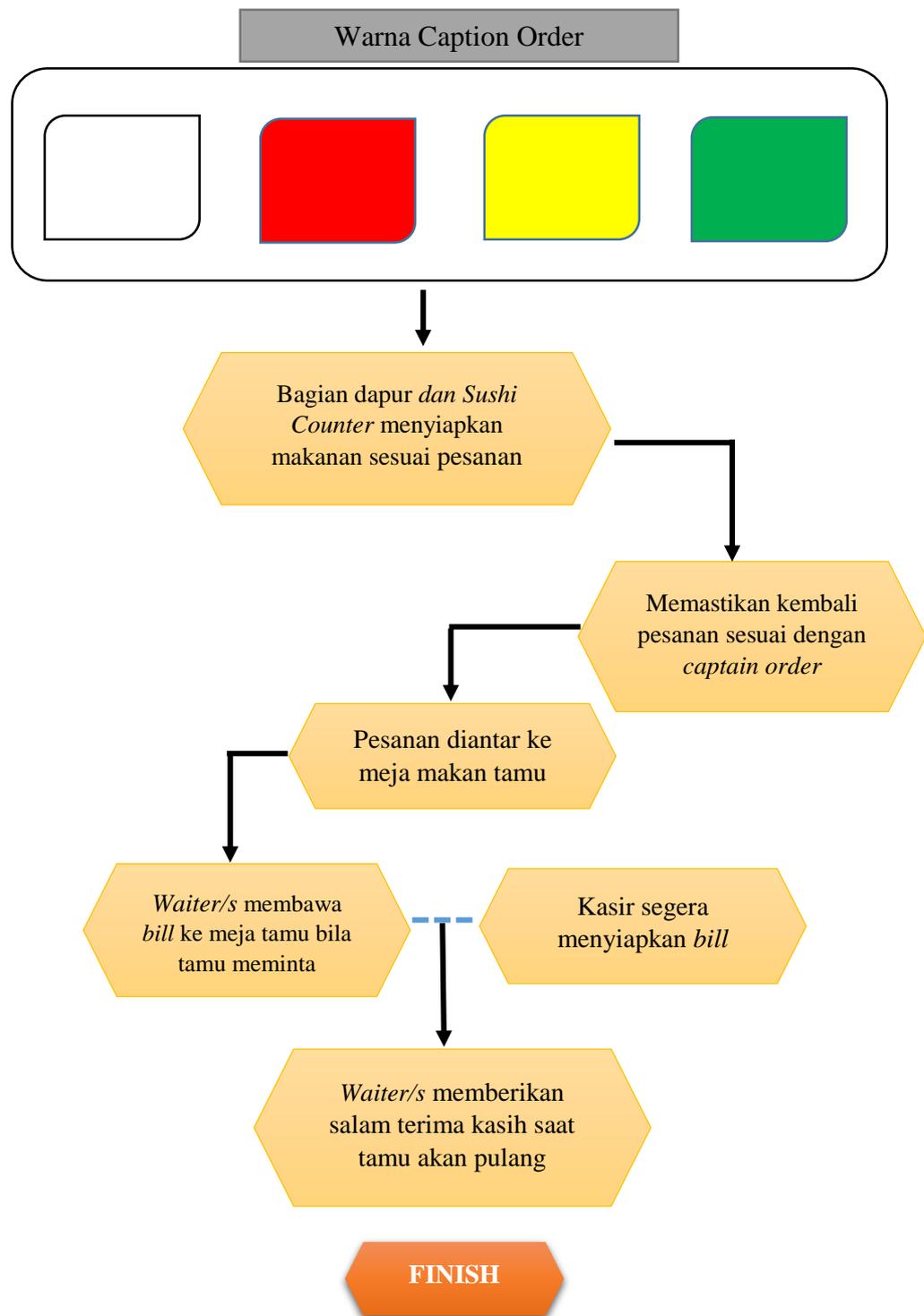


Bagan 3.1. Struktur Organisasi

C. Prosedur dan Model Kerja



Bagan 3.2 Prosedur *waiter/s* melayani tamu



Bagan 3.2 Prosedur waiter/s melayani tamu

1. Prosedur dan Model Kerja *Waiter/s* Dalam Melayani Tamu

Sebelum restoran di buka, setiap karyawan mempersiapkan seluruh restoran, mulai dari menyiapkan peralatan makan seperti *hashi* (sumpit) kemudian melipat *oshibori* (handuk hangat untuk tamu), membersihkan restoran dan mempersiapkan bumbu – bumbu/*condiment* dll. Ketika tamu datang, *waiter/s* menyambut dengan senyum hangat sambil mengucapkan “*Irasshaimase*”, kemudian *waiter/s* bertanya kepada tamu, apakah sudah reservasi atau belum. Bila menjawab iya, *waiter/s* akan mengarahkan ke bagian kasir. Bagian kasir segera melayani dengan memastikan melalui buku reservasi dan bertanya nama perusahaan dan tanggal berapa reservasi kepada tamu. Setelah itu baru *waiter/s* mengantarkan tamu ke ruangan yang sudah di reservasi,

Bila menjawab tidak, *waiter/s* akan bertanya untuk berapa orang kepada tamu kemudian mengantar tamu ke meja makan. Segera *waiter/s* memberikan buku menu dan bertanya ingin minum *ocha* panas atau dingin kepada tamu kemudian menyajikan *ocha* secara gratis dan *oshibori* (untuk membasuh keringat sehabis bekerja) sesuai jumlah tamu.

Bila tamu yang datang orang pribumi (Indonesia), *waiter/s* memberikan buku menu bersampul warna merah .Ini mempermudah tamu dapat mengetahui nama masakan Jepang yang ingin dipesan. Setelah *waiter/s* mencatat seluruh pesanan di *captain order* (kertas yang digunakan *waiter/s* untuk mencatat pesanan tamu) kemudian mengucapkan pesanan tamu, untuk memastikan kembali bahwa pesanan sesuai. Sebelum meninggalkan ruangan atau meja tamu, *waiter/s*

mengucapkan “*Sousou omachi kudasai*” atau “Mohon ditunggu pesanan anda” kepada tamu. *Waiter/s* dalam mencatat pesanan tamu di *captain order* harus menuliskan sebuah tanggal dan jam, nomor meja, jumlah tamu, nama *waiter/s*, jumlah dan jenis makanan. *Waiter/s* memberikan *captain order* ke bagian dapur dan kasir sesuai warna yang ada di *caption order*. Satu *caption order* mempunyai 4 rangkap berwarna, warna tersebut memiliki fungsi yaitu :

1. Putih : Diberikan ke kasir untuk proses membuat *bill*
2. Merah : Diberikan ke bagian dapur dan bar untuk membuat makanan sesuai pemesanan.
3. Hijau : Diberikan ke bagian makanan mentah untuk membuat *sushi* atau *sashimi*.
4. Kuning : Diberikan ke bagian pengecekan makanan untuk memastikan apakah makanan yang akan disajikan kepada tamu sesuai dengan pemesanan.

Setelah makanan sudah siap dan di cek oleh bagian pengecekan, bagian pengecekan akan menepuk tangan beberapa kali dengan kencang dari bagian dapur (sebagai tanda pesanan siap dan dapat di bawa oleh *waiter/s* untuk disajikan ke tamu). *Waiter/s* segera membawa pesanan dan menyajikannya di meja makan tamu, setelah itu wajib mengucapkan “*Douzo goyukkuri*” atau “Silahkan dinikmati makanannya” kepada tamu.

Bila tamu sudah selesai menyantap hidangan dan ingin membayar, tamu dapat mengangkat tangan dan *waiter/s* yang siaga dengan lantang mengucapkan

nomor meja tamu tersebut kepada kasir agar mempersiapkan *bill* kemudian *waiter/s* membawakan *bill* kepada tamu atau tamu dapat langsung ke bagian kasir untuk melakukan pembayaran.

Segera tamu meninggalkan meja makan atau ruangan, *waiter/s* mengangkat piring kotor, gelas dan *oshibori* bekas di meja dan ruangan dengan cepat . Saat tamu akan meninggalkan restoran, seluruh *waiter/s* akan mengucapkan "*Doumo Arigatou Gozaimashita*"

BAB IV

LAPORAN HASIL OBSERVASI

Sesuai dengan rumusan masalah dan teori yang dibahas di bab sebelumnya, di bab IV ini peneliti akan melaporkan dan mendeskripsikan hasil pengamatan yang dilakukan di Asuka *Restaurant* di MM2100.

A. Deskripsi Data

1. Pengaruh *Omotenashi* dalam kualitas pelayanan Asuka dan peranan *waiter/s* akan kepuasan tamu di Asuka *Restaurant*

Omotenashi yang merupakan tradisi budaya Jepang mengenai pelayanan dengan baik dan ramah, memberikan dan memenuhi semua kebutuhan pelanggan secara terus – menerus dan membuat tamu merasa nyaman dan puas. Semua itu menghasilkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berikut observasi mengenai *omotenashi* yang memengaruhi kualitas pelayanan dan peranan *waiter/s* akan kepuasan pelanggan,

- a. *Tangible* (berwujud)

Sebelum Asuka *Restaurant* dibuka, peneliti memantau seluruh karyawan restoran termasuk *waiter/s* mempersiapkan dan merapikan area restoran sesuai tugasnya masing – masing yang termasuk sebagai bentuk pelayanan kepada tamu yaitu :

- 1) Menyapu dan mengepel lantai
- 2) Melipat handuk lalu memasukkan ke dalam mesin penghangat handuk, untuk dijadikan handuk hangat (*Oshibori*)
- 3) Mengelap meja dan kursi
- 4) Membersihkan lampu
- 5) Menyiapkan bumbu – bumbu (*Condiment*)
- 6) Menyiapkan sumpit dengan memasukan ke dalam selebar kertas khusus sumpit (*Hashi*)
- 7) Mempersiapkan ruangan yang di reservasi (Bila ada yang reservasi)

Ini merupakan dimensi kualitas pelayanan *Tangible*, mereka melakukan persiapan dengan sangat baik dan juga bentuk dari pelayanan *Omotenashi* dan kepuasan pelanggan.



Gambar 4.1 dan Gambar 4.2

Waitress sedang mempersiapkan restoran

b. *Reliability* (Kehandalan)

Prosedur pelayanan *waiter/s* cukup handal, cepat dan gesit walaupun sepertiga dari *waiter/s* yang bekerja di restoran adalah siswi SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) yang sedang PKL (Praktek Kerja Lapangan). Walaupun ada manajer/satu *waitress* yang menyambut tamu di dekat pintu restoran, tetapi seluruh *waiter/s* kompak memberi sambutan dengan suara cukup keras dengan “*Irrashaimase*” atau “Selamat Datang” ketika tamu tiba di restoran lalu mengantar tamu ke meja, menerima pesanan, memberikan tamu *ocha* dan *oshibori* dan memberi sambutan kembali “*Doumo Arigatou Gozaimashita*” “Terima Kasih Banyak” saat tamu meninggalkan restoran. Saat menyambut tamu, peneliti menemukan tidak ada *ojigi* (membungkukan pinggang) ke tamu, hanya menundukan kepala saja.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Waiter/s cukup tanggap dalam menanggapi permintaan dan memenuhi kebutuhan tamu dilihat dari *Responsiveness* (Daya tanggap) seperti :

- 1) Tambah *ocha*
- 2) Ingin di ruangan yang tidak bebas merokok
- 3) Memesan menu kembali
- 4) Meminta *bill*
- 5) Bertanya toilet ada dimana
- 6) Meminta kembali peralatan makan, seperti *hashi* (sumpit) atau sendok.

- 7) Menemukan sajian tamu sudah habis, *waiter/s* dengan sopan meminta ijin kepada tamu untuk membereskan piring kotor.

Posisi tempat *waiter/s* menunggu di depan ruangan *VIP* dan dapat terlihat dari pintu masuk restoran atau berbagai arah, beberapa ada yang berkeliling ke setiap meja/bilik supaya bisa langsung cepat melayani permintaan tamu.



Gambar 4.3 Posisi *waiter/s* menunggu tamu datang

d. *Ansurance* (kepastian)

Kemampuan *waiter/s* Asuka Restaurant berkomunikasi dengan tamu khususnya orang Jepang cukup lancar, dengan menggunakan bahasa Jepang standar khusus pelayanan restoran yang sudah dilatih sebelumnya membuat tamu dapat berbicara ke *waiter/s* mengenai apa yang ingin dipesan. Tamu lokal pun saat bertanya kemudian meminta saran kepada *waiter/s* tentang makanan yang ada di menu, dapat menjawab dengan ramah dan lugas menyakinkan tamu. Walaupun ada beberapa *waitress* yang tidak bisa melayani tamu, seperti menerima pesanan dari ruangan *VIP* yang jumlah tamu memesan banyak dalam satu waktu, maka khusus tamu

dari ruangan *VIP* / sifatnya tamu yang reservasi akan dilayani oleh *waitress* senior. *Waitress* tersebut biasanya siswi yang sedang PKL.

e. *Emphaty* (Empati)

Kualitas pelayan termasuk *Emphaty* (Empati) yang ditunjukkan *waiter/s* Asuka kepada tamu restoran berupa mengingat nama tamu yang sering datang ke restoran dengan mengucapkan salam sambil menyebut nama tamu tersebut, merupakan pelayanan yang baik karena tamu akan merasa lebih senang karena di perhatikan dan di ingat, bukan hanya mengingat nama saja tapi menu favorit tamu.

Di ruangan *VIP* yang beralas *tatami* dan *koagari* (ruang berlantai kayu dengan alas duduk *zabuton*) harus melepaskan alas kaki, *waiter/s* Asuka selalu merapikan alas kaki tamu yang biasanya berantakan. Setelah merapikan sepatu tamu, *waiter/s* mencuci tangannya sebelum melayani tamu, wajib untuk menjaga kebersihan tangan. Ketika tamu di ruangan *VIP* yang beralas *tatami* dan *koagari* ada tanda – tanda akan selesai makan, *waiter/s* segera memutar alas kaki tamu, bertujuan agar tamu dapat memakai alas kaki dengan mudah



Gambar 4.4 *Koagari* (ruang berlantai kayu dengan alas duduk *Zabuton*)

2. Kendala – kendala *waiter/s* dalam menerapkan *Omotenashi* dalam meningkatkan kepuasan tamu
 - a. Saat mengantarkan pesanan tamu, beberapa *waiter/s* terkadang lupa untuk meja nomor berapa, dan apa nama makanan yang dibawakan, akhirnya *waiter/s* tersebut kembali ke dapur untuk bertanya pada bagian pengecekan. Alat makan dan *condiment* di pesanan yang dibawa oleh *waiter/s* pun masih ada yang terlupa atau belum lengkap lalu diberitahu dan ditegur oleh manajer yang melihat. Situasi tersebut disaat pesanan belum sampai ke meja tamu. *Reliability* (Kehandalan) *waiter/s* yang merupakan kualitas pelayanan, tetapi ketika masalah tersebut bila terjadi berulang – ulang, tentu yang merasakan dampak pelayanannya adalah tamu. Tamu akan merasa pesanan yang dia pesan terkesan lama dan kalau sampai terjadi di meja tamu, tamu akan kecewa dan tidak puas akan pelayanan. Sudah cukup jelas *Omotenashi* yaitu pelayanan kepada tamu dengan sebaik – baiknya akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
 - b. Terkadang peneliti menemukan masih ada *waiter/s* yang melamun atau sibuk mengobrol saat tamu memanggil (cara tamu memanggil *waiter/s* dengan mengangkat tangannya) yang akhirnya di tegur oleh manajer yang melihat (manajer juga ada dibelakang/dekat ruangan *VIP* dan pintu masuk dapur) dan juga beberapa tidak meminta maaf terlebih dahulu kepada tamu. Kejadian ini dapat mempengaruhi kepuasan tamu dengan kinerja *waiter/s* yang cukup lambat dalam melayani tamu.

- c. Kendalanya dari *waiter/s* masih kurang dalam berbicara bahasa Jepang, dikarenakan pengalaman *waiter/s* yang kurang dan membutuhkan banyak pelatihan. Walaupun peneliti tidak bisa mendengar dari dekat bagaimana *waiter/s* berbicara dengan tamu Jepang, dikarenakan akan mengganggu tamu itu sendiri dan keadaan restoran yang cukup ramai dan dapat menghalangi sejumlah *waiter/s* yang lalu lalang, mengharuskan peneliti hanya mendengar samar – samar dari jauh.

B. Kendala – Kendala Observasi

Peneliti saat mengobservasi di *Asuka Restaurant* mengalami beberapa kendala, seperti peneliti tidak diperbolehkan berkeliling di saat restoran sudah buka dan tamu mulai berdatangan memenuhi kursi – kursi restoran. Ini akan mengganggu sekali pelayanan *waiter/s* dan demi kenyamanan tamu. Peneliti hanya dapat berdiri di tempat yang biasanya *waitress* juga menunggu. Kondisi yang ramai dan banyaknya jumlah *waiter/s* yang melayani tamu. Bahkan peneliti sering dianggap sebagai *waiter/s* *Asuka* oleh tamu, karena dari pakaian peneliti yang sama – sama memakai seragam putih dan di kepala memakai *hairnett* tetapi bawahan peneliti memakai celana bahan panjang berwarna hitam. Kendala berikutnya, peneliti tidak bisa mengambil gambar ketika *waiter/s* melayani tamu seperti menerima pesanan dan sebagainya saat restoran ramai. Selain mengganggu kenyamanan tamu disekitarnya, peneliti dapat menghalangi *waiter/s* yang lalu – lalang.

C. Pemecahan Masalah

Pemecahan – pemecahan masalah seperti kendala saat *waiter/s* melakukan kesalahan pelayanan seperti lupa untuk dibawakan ke meja nomor berapa dan nama makanan yang dibawa dengan bertanya ke senior *waitress* atau manajer walaupun akan mendapat teguran karena tidak fokus, atau dengan kembali lagi ke bagian dapur untuk mengecek. Kendala berikutnya *waiter/s* yang berstatus siswi SMK PKL tidak bisa/mau menerima pesanan jika tamu dalam ruangan *VIP* dengan jumlah tamu yang banyak dan tamu asing seperti Jepang, lalu diserahkan kepada *waitress* senior atau manajer untuk melayani tamu *VIP* tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Asuka Restaurant MM2100, peneliti menyimpulkan pelayanan yang diterapkan oleh *waiter/s* cukup baik, memang tidak disebutkan oleh mereka telah menerapkan *omotenashi* atau tidak tetapi melihat dari pelayanan yang dimulai mempersiapkan restoran hingga tamu datang kemudian meninggalkan restoran terbilang cukup handal dan sangat gesit. Jumlah *waiter/s* yang ada di restoran cukup banyak yaitu sepertiganya adalah siswi smk yang sedang PKL patut di rasa baik. Arus jumlah tamu yang datang dan pergi cukup signifikan ramai membuat *waiter/s* harus cepat melayani tamu dengan baik. Komunikasi antar *waiter/s* dan tamu pun terbilang baik dengan memahami permintaan tamu seperti menerima pesanan. Walaupun, tidak semua *waitress* dapat melakukan pelayanan penuh kepada tamu karena keterbatasan pengalaman dan kemampuan *waiter/s*. *Omotenashi* yang merupakan tradisi budaya Jepang mengenai keramah-tamahan dalam melayani tamu dengan sebaik – baiknya yang menghasilkan kualitas pelayan dan kepuasan pelanggan cukup diterapkan oleh *waiter/s* Asuka restoran tentu minusnya tidak sepenuhnya diterapkan selayaknya seperti di negara asalnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan observasi yang telah dilakukan, dalam kesempatan ini peneliti ingin memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan bagi *Asuka Restaurant* sebagai berikut :

1. *Asuka Restaurant* harus lebih meningkatkan pelatihan kepada *waiter/s* terutama untuk siswi smk yang sedang PKL di restoran tersebut seperti mengenakan pelayanan *Omotenashi*. Dengan memberikan pola pikir kepada *waiter/s* tentang pelayanan yang maksimal kepada tamu sambil meningkatkan kinerja pelayan *waitress* secara terus – menerus dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan tamu
2. Perlu adanya penambahan ruangan baru, karena tamu semakin hari jumlahnya semakin meningkat dilihat dari antrian di luar pintu restoran membuat tamu harus menunggu di lobi hotel *Asuka*.
3. Kemampuan *waiter/s* pun harus lebih diperhatikan agar pelayanan kepada tamu dapat terjamin dan mengetahui kebutuhan tamu secara baik, seperti kemampuan untuk meningkatkan berkomunikasi menggunakan bahasa asing seperti bahasa Jepang yang benar.

DAFTAR ACUAN

1. Al-alsheikh Abdulelah. Jurnal The Origin of Japanese Excellent Customer Service. Diakses pada 10 – Juni - 2018
2. Andriani Rian, Permana Deden. 2017. Jurnal Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner Di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung. Diakses pada 20 – Juni - 2018
3. Gabriele, 2018. Jurnal Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada Artikel Ilmiah Jurnal Agora. Diakses pada 25 – Juni - 2018
4. Guntur, Yulianto. 2015. Jurnal Upaya Profesionalisme Kerja Waiter Untuk Peningkatan Pelayanan Tamu Di The Grand Palace Hotel Yogyakarta. Diakses pada 10 – Juni - 2018
5. Luthfa Winniaty Ayu Nimas. 2015. Jurnal Efektifitas Teknik Token Economic Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Anak Tunagrahita Ringan Kelas V Di SDLB Muhammadiyah Golokan Gresik. Diakses pada 20 – Juli - 2018
6. Moha Sartika, Loindong Sjendry. 2016. Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado. Diakses pada 10 – Juni - 2018
7. Ngatmo, Bodroastuti Tri. 2012. Jurnal Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang. Diakses pada 10 – Juni - 2018
8. Nilamsari Natalina, 2014. Jurnal Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. Diakses pada 20 – Juli - 2018
9. Prabowo Aan, Heriyanto. 2013. Jurnal Analisis Pemanfaatan Buku Elektronik (E-Book) Oleh Pemustaka Di Perpustakaan SMA NEGERI 1 Semarang. Diakses pada 20 – Juli - 2018
10. Sasongko Felita, Subagio Hartono. 2013. Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. Diakses pada 10 – Juni - 2018
11. Tedi Safpria, Sunyoto, Denny Asmar. 2015. Jurnal Tugas Waiter Dan Waitress Terhadap Tingkat Pelayanan Tamu Di Food And Beverage Service Pada Summer Palace Chinese Restaurant Hotel Tentrem Yogyakarta. Diakses pada 10 – Juni - 2018
12. Teniro Iwan Ledi, Fauziah Tati, HR Mahmud. 2016. Jurnal Kendala Guru Dalam Menggunakan Model Group Investigasi Pada Subtema 2

Indonesiaku Bangsa Yang Berbudaya Di Kelas V SD Negeri 51 Banda Aceh. Diakses pada 21 – Juni - 2018

13. Winowatan Wim J. 2017. Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Makanan Dan Minuman Pada Usaha Jasa Pangan. Diakses pada 10 – Juni - 2018

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Carolin Vinusta Seoputri lahir di Karawang, 27 April 1996, anak perempuan dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Rumpinus dan Ibu Sartini. Saat ini peneliti tinggal di Perum Sirnabaya Indah Blok C8/18, Desa Sirnabaya, Kec. Telukjambe Timur, Kab. Karawang Jawa Barat 41361.

Pendidikan yang telah ditempuh peneliti yaitu TK Terunia Ria lulus tahun 2001, SD Negeri Sirnabaya III lulus tahun 2008, SMP Negeri Telukjambe Timur lulus tahun 2011, SMA Negeri Telukjambe Timur lulus tahun 2014 dan tahun 2015 mulai mengikuti Program D3 Bahasa Jepang di STBA JIA sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan karya tulis ilmiah ini, peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswi Program D3 Bahasa Jepang di STBA JIA



SEKOLAH TINGGI BAHASA ASING JIA BEKASI

KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI BAHASA ASING JIA BEKASI
Nomor: 055/STBAJIA/SK/II/2018
Tentang

Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi dan KTI Jurusan Bahasa dan Sastra Jepang STBA JIA Bekasi

KETUA SEKOLAH TINGGI BAHASA ASING JIA BEKASI

- Memperhatikan : Usulan Ketua Program Studi Bahasa dan Sastra Jepang S-1 dan D-3 STBA JIA tentang Permohonan Pengangkatan SK Pembimbing Skripsi dan KTI.
- Menimbang : 1. Untuk menyelesaikan studi bagi mahasiswa harus menyusun skripsi dan KTI yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di STBA JIA Bekasi.
2. Untuk kelancaran penulisan skripsi dan KTI tersebut mahasiswa perlu mendapat bimbingan dari dosen pembimbing.
- Mengingat : 1. UU No. 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas
2. PP No. 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi
3. Pedoman Akademik Sekolah Tinggi Bahasa Asing -JIA 2017/2018
4. Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Bahasa dan Sastra Jepang Sekolah Tinggi Bahasa Asing-JIA.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- Pertama : Memutuskan Judul KTI:
Penerapan Omotenashi di Asuka Restaurant
Atas nama : CAROLIN VINUSTA SEOPUTRI
NIM : 43131320150003
Jurusan : Bahasa Jepang STBA JIA
- Kedua diatas. : Memutuskan Anggiarini Arianto, S.S., M.Hum sebagai pembimbing KTI tersebut
- Ketiga : Menugaskan dosen pembimbing agar melaksanakan pembimbingan dengan sebaik-baiknya dan memberikan honorarium kepada dosen pembimbing sesuai dengan peraturan yang berlaku di STBA JIA.

Keempat : Keputusan ini berlaku mulai tanggal 17 Februari 2018 selama satu semester dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bekasi
pada tanggal : 17 Februari 2018
.....
Ketua STBA JIA

Drs. H. Sudjianto, M.Hum.
NIP. 195906051985031004

Tembusan :

1. Ketua Prodi S-1 dan Prodi D-3 Bahasa dan Sastra Jepang
2. Dosen Pembimbing
3. Mahasiswa Ybs.

SURAT KETERANGAN

No. /54 /MM-HA/III/2018

Kami yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Carolin Vinusta S.
NIM : 43131320150003
Instansi Pendidikan : Sekolah Tinggi Bahasa Asing JIA
Jurusan : Sastra Jepang

telah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Megalopolis Manunggal Industrial Development mulai tanggal **05 Maret 2018 s/d 15 Maret 2018.**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 22 Maret 2018

Yang menerangkan,



Edi Santoso
Asst. Manager HRD

SURAT KETERANGAN

No./02/MM-HA/ II /2018

Kami yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

No.	Nama	NIS	JK	Jurusan
1	Carolyn Vinusta S.	43131320150003	P	Sastra Jepang
2	Ine Putri Astuti	43131320150005	P	Sastra Jepang

Diterima untuk melakukan kegiatan magang / Praktek Kerja Industri (Prakerin) di PT. Megalopolis Manunggal Industrial Development Mulai tanggal **05 Maret 2018 s/d 15 Maret 2018**, selama mengikuti kegiatan Prakerin tersebut, Mahasiswa / Siswa diwajibkan mengikuti peraturan perusahaan yang berlaku.

Demikian surat keterangan ini disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Bekasi, 26 Februari 2018
Yang menerangkan,



Edi Santoso
Asst. Manager HRD





SEKOLAH TINGGI BAHASA ASING JIA

Jalan Cut Muthia Raya No. 30 No.Telp/Fax : (021) 8822727

KOTAMADYA BEKASI

KARTU BIMBINGAN KTI

NAMA MAHASISWA : CAROLIN VINUSTA SEDAPUTRI
NIM/NPM : 43131320150003
PROGRAM STUDI : BAHASA JEPANG
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN EMOTIONAL DI ASUKA RESTAURANT
NAMA PEMBIMBING : ANGGIARINI ARIANTO, SS.

NO	TANGGAL BIMBINGAN	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	08 - 06 - 2018	Bab 1 (Pewsi latar belakang)	[Signature]
2	20 - 07 - 2018	bab I dan bab 2	[Signature]
3	20 - 07 - 2018	Bab III	[Signature]
4	23 - 07 - 2018	Bab IV	[Signature]
5	25 - 07 - 2018	Dok IV Hasil observasi	[Signature]
6	26 Juli 2018	Bab IV Revisi	[Signature]
7	27 Juli 2018	Bab IV	[Signature]
8	28 Juli 2018	Abstrak + Bab V	[Signature]
9	30 Juli 2018	Bab V + Abstrak ac	[Signature]
10	1 Agustus 2018	OK sidang!	[Signature]
11			
12			
13			
14			
15			
16			