

**PENERAPAN KONSEP *OMOTENASHI* TERHADAP  
PELANGGAN DI *EN JAPANESE RESTAURANT***

**Karya Tulis Ilmiah**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian diploma bahasa Jepang pada  
Program studi Bahasa Jepang STBA JIA Bekasi



**Disusun oleh:**

**RESA INDRIYANI**

**43131.230190.004**

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

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PENERAPAN KONSEP *OMOTENASHI* TERHADAP  
PELANGGAN DI *EN JAPANESE RESTAURANT***

Oleh:

**RESA INDRIYANI  
43131230190004**

Disetujui Oleh:

Pembimbing:

Kaprodi:

**Siti Nur Isnaini, SS., M.Pd.,  
NIDN. 0431088305**

**Elli Rahmawati Zulaeha, S.Pd., M.Si,  
NIDN. 0423077903**

Ketua STBA JIA

**H. Ali Khamainy, ST., MM,  
NIDN. 0407108210**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS  
ILMIAH**

Nama : Resa Indriyani  
Nomor Induk Mahasiswa : 43131.230190.004  
Program Studi : Bahasa Jepang  
Judul Karya Tulis Ilmiah : Penerapan Konsep *Omotenashi* terhadap  
pelanggan di *EN Japanese Restaurant*

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

Bekasi, 18 Agustus 2022

**Resa Indriyani**

**43131.230190.004**

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Resa indriyani  
Nomor Induk Mahasiswa : 4313 230190 004  
Judul KTI : Penerapan Konsep *Omotenashi* terhadap pelanggan di *EN Japanese Restaurant*

Disahkan Oleh :

Pembimbing:

Penguji:

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

Elli Rahmawati Zulaeha, S.Pd., M.Si.  
NIDN. 0423077903

Ketua STBA JIA

H. Ali Khamainy, ST., MM,  
NIDN. 0407108210

## SURAT KETERANGAN LAYAK UJIAN SIDANG

Saya pembimbing Karya Tulis Ilmiah, dengan ini menyatakan, bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Resa Indriyani  
Nomor Induk Mahasiswa : 43131.230190.004  
Program Studi : Bahasa Jepang  
Judul Karya Tulis Ilmiah : Penerapan Konsep *Omotenashi* terhadap pelanggan di *EN Japanese Restaurant*

Sudah layak untuk mengikuti siding Karya Tulis Ilmiah yang akan dilaksanakan pada tanggal 26-27 Agustus 2022, karena telah menyelesaikan masa bimbingan sebanyak 12 kali tatap muka dan mengikuti konsultasi-konsultasi lainnya.. Selanjutnya, untuk kesempurnaan hasil Karya Tulis Ilmiah yang telah dibuat, maka saya menyerahkan sepenuhnya kepada tim Penguji siding Karya Tulis Ilmiah untuk menguji hasil karya dari mahasiswa tersebut.

Bekasi, 18 Agustus 2022

**(Siti Nur Isnaini, SS., M.Pd.,)**  
**NIDN. 0431088305**

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

"Memulai dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan dengan Penuh Keikhlasan, Menyelesaikan dengan Penuh Kebahagiaan"

Persembahan:

1. Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk Orang Tuaku yang selalu mendoakan, menunggu dengan ikhlas dan selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
2. Terimakasih untuk seluruh dosen STBA JIA yang telah mengajar dan memberikan motivasi di sela-sela penatnya perkuliahan.
3. Terimakasih untuk kekasihku yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun, yang selalu mendengar keluh kesahku disaat penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Kepada seluruh karyawan *EN Japanese Restaurant* yang telah membantu kelancaran dalam proses observasi.

Terimakasih banyak atas segala Do'a serta dukungannya.

# **PENERAPAN KONSEP *OMOTENASHI* TERHADAP PELANGGAN DI *EN JAPANESE RESTAURANT***

RESA INDRIYANI

NIM.43131.230190.004

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan konsep *omotenashi* terhadap pelanggan di *EN Japanese Restaurant*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi dan wawancara terstruktur. Hasil penelitian ini diketahui bahwa penerapan *omotenashi* berhubungan dengan sikap karyawan, kepedulian, keterampilan, gerak tubuh dan komunikasi verbal antara pelanggan dengan karyawan. Kendala dalam penerapan *omotenashi* adalah berupa masalah kedisiplinan karyawan, permasalahan komunikasi dan perbedaan budaya antara karyawan Indonesia dan Pelanggan Jepang. Cara mengatasi kendala tersebut adalah pihak restoran memberikan teguran baik secara lisan maupun tertulis, meminta pelanggan agar berbicara lebih lambat dan memberikan pelatihan kepada karyawan tentang budaya Jepang.

Kata kunci: Restoran, *Omotenashi*, Pelayanan, Pelanggan.

## *EN Japanese Restaurant* におけるおもてなしコンセプト

レサインドリヤニ

NIM.43131.230190.004

### 要旨

この研究目的は *EN Japanese Restaurant* の客に応用おもてなしコンセプトを知るためである。この研究方法は質的記述的方法を利用し、資料収集方法は構造観察と面接を利用することである。研究の結果、応用おもてなしコンセプトはスタッフの態度、配慮、熟練、仕草と客とスタッフの言語的なコミュニケーションに関係がある。おもてなしコンセプトを応用する時の障害はスタッフの規律問題、コミュニケーション問題と日本人の客とインドネシア人のスタッフの文化の違い。障害を克服の解決策方法はスタッフに口頭と書面で警告し、客にもっとゆっくり話してを頼もとスタッフに日本文化についてトレーニングを与えることであった。

キーワード: レストラン、人事, おもてなし、客.



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dalam keadaan sehat selama perkuliahan dan pelaksanaan observasi sampai dengan selesainya makalah ini, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Sastra. Judul karya Tulis ilmiah ini adalah

“PENERAPAN KONSEP *OMOTENASHI* TERHADAP PELANGGAN DI *EN JAPANESE RESTAURANT*”

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bimbingan,dukungan moril dan materi, serta dorongan dari semua pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut:

1. Ayahandaku dan Ibundaku beserta keluarga penulis yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan material dan moral;
2. H. Ali Khamainy,ST.,MM, selaku Ketua STBA JIA Bekasi ;
3. Elli Rahmawati Zulaeha,S.Pd., M.Si, selaku Kaprodi D3 Jurusan Bahasa Jepang STBA JIA Bekasi ;
4. Anggiarini Arianto, SS., M.Hum, selaku Dosen pembimbing akademik;
5. Siti Nur Isnaini, SS., M.Pd, selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang selalu memberikan arahan, serta bantuan yang sangat besar guna kelancaran dalam mengerjakan Karya Tulis Ilmiah;
6. Teman-teman seangkatan yang selalu memberi motivasi.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	I
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYATULIS ILMIAH.....	II
LEMBAR PENGESAHAN .....	III
SURAT KETERANGAN LAYAK UJIAN SIDANG .....	IV
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	V
ABSTRAKSI .....	VI
YOSHI .....	VII
KATA PENGANTAR .....	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Fokus Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Definisi Operasional.....	10
E. Metode Penelitian .....	10
F. Sistematika Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. <i>Omotenashi</i> .....	13
B. Pelayanan terhadap pelanggan.....	17
C. Sumber Daya Manusia.....	20
D. Penerapan 6S .....	22
BAB III PROFIL PERUSAHAAN .....	24
A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	24
B. Struktur Organisasi .....	25
C. Prosedur dan Model Kerja.....	25
BAB IV HASIL OBSERVASI.....	27
A. Penerapan <i>Omotenashi</i> di <i>EN Japanese Restaurant</i>	

.....	27
B. Kendala-kendala dalam penerapan <i>Omotenashi</i> di <i>EN Japanese Restaurant</i> .....	34
C. Solusi dalam menghadapi kendala penerapan <i>Omotenashi</i> di <i>EN Japanese Restaurant</i> .....	36
BAB V PENUTUP .....	37
A. Kesimpulan.....	37
B. Saran .....	38
DAFTAR PUSTAKA .....	39
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	40

