

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.