

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di *EN Japanese Restaurant*, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. penerapan *Omotenashi* di *EN Japanese Restaurant* meliputi sikap karyawan seperti cara berdiri, cara menunjuk, cara membungkuk, cara Berbicara, cara menatap, cara berjalan yang berkaitan dengan sikap dan komunikasi verbal.
2. Adanya kendala yang berkaitan dengan Bahasa, budaya dan kedisiplinan. Meskipun mendapatkan kendala pada saat penerapan *Omotenashi* seperti kendala Bahasa, kurangnya pemahaman mengenai budaya Jepang dan kurangnya pemahaman mengenai *Omotenashi* bukan menjadi suatu masalah yang besar karena semuanya bisa diatasi dengan baik.
3. Solusi yang dilakukan untuk mengdaapi suatu kendala tersebut yaitu dengan cara, pelayan akan meminta pelanggan untuk berbicara lebih lambat agar lebih mudah dipahami, pihak restoran memberi sedikit teguran lisan kepada karyawan yang tidak mengikuti peraturan dan menerapkan rasa toleransi dan mempelajari budaya Jepang seperti tata karma yang baik dan benar.

B. Saran

Berdasarkan hasil observasi dan kesimpulan mengenai Penerapan Konsep *Omotenashi* terhadap pelanggan di *EN Japanese Restaurant*, peneliti hendak memberikan saran yang sekiranya dapat berguna untuk meningkatkan kualitas restoran sebagai berikut:

1. *EN Japanese Restaurant* harus memberikan pelatihan mengenai budaya Jepang agar karyawan lebih maksimal saat melakukan penerapan *Omotenashi*, bila perlu pihak restoran lebih ketat dalam memilih karyawan yang benar-benar pandai berbahasa Jepang.
2. Agar memberikan pelayanan secara maksimal maka pihak *EN Japanese Restaurant* harus membiasakan kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan rasa disiplin dan membuang kebiasaan malas.
3. Memberikan pelatihan sumber daya manusia sehingga dapat menjadi sumber daya manusia yang handal disiplin dan bertanggung jawab dalam pekerjaannya.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.