

**PENERAPAN OMOTENASHI DALAM MELAYANI TAMU DI
RYOKAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sastra



RENGGA HARLANDIANSYAH

2016110236

PROGRAM STUDI BAHASA DAN KEBUDAYAAN JEPANG

FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA 2020

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi Sarjana yang berjudul :

PENERAPAN OMOTENASHI DALAM MELAYANI TAMU DI RYOKAN

Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang saya susun di bawah bimbingan Bapak Hargo Saptaji, M.A selaku pembimbing I dan Bapak Ari Artadi, Ph.D, selaku pembimbing II, bukan hasil jiplakan skripsi karya orang lain.

Nama : Rengga Harlandiansyah
NIM : 2016110236
Program Studi : Bahasa dan Kebudayaan Jepang
Fakultas : Sastra

Bilamana di kemudian hari terbukti bahwa data dan judul tersebut merupakan hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka sesuai dengan kode etik ilmiah, saya menyatakan bersedia menerima sanksi termasuk pencopotan pembuatan gelar akademik saya oleh pihak Universitas Darma Persada. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Sebagian atau seluruh isinya sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Penulis

(Rengga Harlandiansyah)

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Sarjana yang berjudul :

PENERAPAN *OMOTENASHI* DALAM MELAYANI TAMU DI *RYOKAN*

Telah diuji dan diterima baik pada:

Selasa, 28 Juli 2020

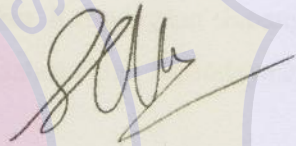
Dihadapan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Sastra Fakultas Sastra Jurusan Program
Studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang

Ketua Penguji



(Irawati Agustine, M.Hum)

Pembimbing I



(Hargo Saptaji, M.A)

Pembimbing II



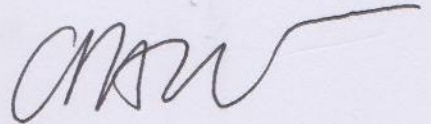
(Ari Artadi, Ph.D)

Ketua Jurusan



(Ari Artadi, Ph.D)

Ketua Dekan Fakultas



(Dr. Eko Cahyono)

HALAMAN PERSETUJUAN LAYAK UJI

Yang bertanda tangan di bawah ini selaku Pembimbing I dan Pembimbing II Skripsi, dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Rengga Harlandiansyah

NIM : 2016110236

Program Studi : Bahasa Dan Kebudayaan Jepang

Judul Skripsi : Penerapan *Omotenashi* dalam Melayani Tamu di *Ryokan*

Telah dinyatakan layak, memenuhi segala ketentuan, persyaratan dalam penulisan skripsi baik isi, hasil kajian penelitian, kedalaman kajian skripsi, variabel dan parameter kajian yang sesuai dengan kaidah Bahasa Dan Kebudayaan Jepang dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, Program Studi Bahasa Dan Kebudayaan Jepang, Fakultas Sastra, Universitas Darma Persada.

Disetujui,

Pada Tanggal : 10 Juli 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



Hargo Saptaji, M.A



Ari Artadi, Ph.D

Mengetahui

Ketua Program Studi Bahasa Dan Kebudayaan Jepang



Ari Artadi, Ph.D

ABSTRAK

Nama : Rengga Harlandiansyah
NIM : 2016110236
Program Studi : Bahasa dan Kebudayaan Jepang
Judul : Penerapan *Omotenashi* dalam
Melayani Tamu di *Ryokan*.

Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai penerapan *omotenashi* dalam melayani tamu di *ryokan*. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pentingnya *omotenashi* pada industri pariwisata dan cara menerapkannya pada *ryokan*. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif, kepustakaan, dan teknik pengumpulan data. Data penelitian didapatkan dengan mengumpulkan data dari jurnal internasional, *e-book*, buku, dan website lembaga resmi Jepang. Hasil dari penelitian ini menemukan faktor yang membuat *omotenashi* penting bagi industri pariwisata, serta aspek yang membuat wisatawan memilih untuk menginap di penginapan *ryokan* yang menerapkan konsep *omotenashi* apabila dibandingkan dengan penginapan lainnya.

Kata Kunci : Penerapan, *Omotenashi*, Melayani Tamu, *Ryokan*

要旨

名前 : レンガハルランディアンシャー
 学籍番号 : 2016110236
 学科 : 日本語・日本文化
 タイトル : 旅館にてのお客に対してサービスを提供
 するおもてなしの適用

本論文では議論されている問題は旅館でのお客に対してサービスを
 提供（ていきよう）するおもてなしの適用（てきよう）に関するものである。本研究の目的
 は観光業界（かんこうぎょうかい）におけるおもてなしの重要性（じゅうようせい）と旅館（りょかん）への応用方法（おうようほうほう）
 を知っていることである。方法（ほうほう）、文献（ぶんけん）、データ（だた）を集める方法（あつ）を用いたこの研究（けんきゅう）方法（ほうほう）こくさいてきでんししよせきである。研究（けんきゅう）データ
 は、国際的（こくさいてき）なジャーナル（ジャーナル）や、電子書籍（でんししよせき）や、書籍（しよせき）や、日本（にっぽん）せいしき
 かんりんいん もうしよ正式（せいしき）翰林院（かんはやしん）の網（あみ）処（ところ）を集めて得た。この
 研究（けんきゅう）したでは、おもてなしを観光業界（かんこうぎょうかい）にとって重要（じゅうよう）にする要素（ようそ）
 を原因（げんいん）のことが分（わ）かって、そして他（ほか）のホテル（ほてる）に比（くら）べて、おもてなしの
 コンセプト（と）を取り入れた旅館（りょかん）に宿泊（しゆくはく）することを観光客（かんこうきゃく）に選択（せんたく）
 させる側面（そくめん）を明らかにした。

キーワード : 応用（おうよう）、おもてなし、お客（きやく）に対してサービス（たい）を提供（ていきよう）、
 旅館（りょかん）

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT., karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sastra Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang pada Fakultas sastra, Universitas Darma Persada. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Hargo Saptaji, M.A selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Bapak Ari Artadi, Ph.D selaku dosen pembaca yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
3. Ibu Irawati Agustine, M.Hum selaku ketua sidang yang telah meluangkan waktunya untuk menguji serta membimbing saya selama masa persidangan;
4. Kepada Bapak Dr. Eko Cahyono M.Eng, selaku Dekan Fakultas Sastra;
5. Kepada Bapak Ari Artadi, Ph.D selaku Ketua Jurusan Sastra Jepang;
6. Kepada Dr. Hermansyah Djaya, M.A selaku Pembimbing Akademik, dan jajaran dosen lainnya;
7. Orang tua, adik-adik serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral dan doa-doa;
8. Anggi yang telah mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini, menyemangati saya dan menjadi tempat bagi saya untuk berkeluh kesah selama ini;
9. Teman-teman sekelas di kelas karyawan terutama Afrialdi, Aang, Ahmad, Mutia dan ketua kelas karyawan Reza yang telah membantu

saya selama diperkuliahan dan juga membantu saya dalam pembuatan penulisan skripsi. Terima kasih atas waktunya selama masa perkuliahan;

10. Manajemen tempat bekerja yaitu PT. Cozmo Service Apartements yang mengizinkan saya untuk bekerja sambil kuliah dengan menyesuaikan jadwal saya bekerja. Terima kasih kepada Ibu Rina Purnamasari selaku kepala departemen Housekeeping, bapak Romdan Nisin, dan bapak M. Effendy yang memberikan kemudahan kepada saya untuk menyesuaikan jadwal saya bekerja. Saya sangat berterima kasih sekali kepada bapak Romdan karena selalu menerima permintaan pengaturan jadwal kerja saya dengan alasan perkuliahan saya.

Akhir kata, saya berharap Allah Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 10 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN LAYAK UJI.....	iv
ABSTRAK	v
要旨	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Perumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penulisan.....	8
1.6 Landasan Teori.....	9
1.7 Metode Penelitian	11
1.8 Manfaat Penelitian	12
1.9 Sistematika Penulisan	13
BAB II.....	14
PENJELASAN MENGENAI OMOTENASHI DALAM PARIWISATA	14
2.1 Pariwisata.....	14
2.1.1 Wisatawan.....	16
2.1.2 Akomodasi Pariwisata.....	18
2.1.3 Jenis Akomodasi Pariwisata.....	18
2.2 <i>Ryokan</i>	22
2.3 <i>Hospitality</i>	26
2.4 Definisi <i>Omotenashi</i>	27
2.5 Perbedaan <i>Hospitality</i> dan <i>Omotenashi</i>	32
BAB III.....	34
PENERAPAN OMOTENASHI PADA RYOKAN DI JEPANG	34

3.1	<i>Omotenashi</i> Penting Bagi Industri Pariwisata.....	34
3.1.1	<i>Omotenashi</i> Merupakan Sikap Asli Masyarakat Jepang.....	35
3.1.2	Mencerminkan Sikap Masyarakat Jepang Yang Positif.....	36
3.1.3	Mempelajari Cara Menghormati Orang Lain.....	37
3.1.4	Penyempurnaan Dari <i>Hospitality</i>	38
3.1.5	Meningkatkan Daya Tarik Wisatawan ke Jepang.....	39
3.1.6	Tamu Membutuhkan Pelayanan Yang Maksimal.....	42
3.1.7	Kunci Sukses Perusahaan di Industri Pariwisata	43
3.2	Penerapan <i>Omotenashi</i> Pada <i>Ryokan</i>	43
3.2.1	<i>Shitsurai</i>	44
3.2.2	<i>Furumai</i>	46
3.2.3	<i>Shikake</i>	49
3.3	Konsep <i>Omotenashi</i> pada Fasilitas dan Sarana <i>Ryokan</i>	53
3.3.1	Arsitektur <i>Ryokan</i>	55
3.3.2	<i>Onsen Ryokan</i>	59
3.3.3	<i>Kaiseki Ryori</i>	61
3.3.4	Fasilitas Lain.....	68
BAB IV		71
KESIMPULAN		71
DAFTAR PUSTAKA		73
GLOSARIUM		76
LAMPIRAN		79