

BAB II

PENJELASAN MENGENAI OMOTENASHI DALAM PARIWISATA

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pariwisata yang menjadi inti dari teori tentang penerapan *omotenashi* dalam melayani tamu di *ryokan*. Penjelasan yang akan dipaparkan yaitu mengenai pariwisata dan bagian dari pariwisata seperti wisatawan, akomodasi pariwisata, jenis akomodasi pariwisata. Kemudian penjelasan yang lebih rinci mengenai *ryokan* sebagai salah satu jenis akomodasi yang terdapat di Jepang. Pada bagian akhir akan dijelaskan *omotenashi* dan *hospitality* serta perbedaan dari kedua pengertian tersebut.

2.1 Pariwisata

Menurut Prof. Salah Wahab (dalam Oka A.Yoeti, 1996:116), “Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian di antara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau di luar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap”.

Dari pengertian pariwisata menurut Prof. Salah Wahab dijelaskan bahwa terjadi aktivitas manusia yang mendapat pelayanan bergantian. Maksud pelayanan yang bergantian adalah sebuah tahapan untuk menuju ke suatu tempat. Sebagai contoh apabila melakukan perjalanan wisata, tahap pertama yang dilakukan adalah dengan merencanakan apa saja yang akan dilakukan serta mempersiapkan surat-surat yang dibutuhkan apabila berencana pergi keluar daerah atau negeri. Tahapan selanjutnya adalah melakukan reservasi akomodasi untuk perjalanan wisata dengan memesan tiket transportasi dan hotel, kemudian menuju tahap lainnya yaitu ketika sudah berada di tempat tujuan seperti pengalaman saat menginap di hotel, menikmati alam, menyantap masakan di restoran. Tahapan inilah yang dimaksud dengan pelayanan secara bergantian yang akan dilakukan oleh wisatawan (orang

yang melakukan perjalanan wisata) untuk mencari kepuasan dan sesuatu yang berbeda dari biasanya.

Menurut Prof.K. Krapt dan Prof. Hunziker (dalam Oka A.Yoeti, 1996:112), “Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam”.

Berdasarkan pernyataan dari Badan Pusat Statistik di Indonesia, wisatawan adalah pengunjung yang tinggal paling sedikit 24 jam, akan tetapi tidak lebih dari 12 (dua belas) bulan dan didorong oleh suatu tujuan utama (bisnis, berlibur, atau tujuan pribadi lainnya), selain untuk bekerja dengan penduduk negara yang dikunjungi. (<https://www.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html>, diakses pada 5 Juli 2020) Pernyataan dari BPS ini mempertegas esensi kegiatan pariwisata dibandingkan dengan kegiatan lainnya, apabila terdapat perjalanan ke suatu tempat dengan waktu lebih dari 1 tahun bukanlah pariwisata.

Dalam melakukan suatu perjalanan pariwisata membutuhkan perencanaan yang bertujuan untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan beraneka ragam. Berarti sudah jelas bahwa tujuan utama pariwisata ini bukanlah untuk mencari nafkah atau melakukan usaha tertentu. Meskipun banyak orang yang mencari nafkah atau melakukan usaha di tempat lain sekaligus melakukan perjalanan wisata. Yang ditekankan adalah tujuan utama dari perjalanan itu untuk bekerja atau pariwisata.

Pengertian pariwisata dalam Sen Soutetsu (2016:1) :

げんざい にちじょうようご かんこう 意である“楽しさを
現在の日常用語としての観光は tourism の意である“楽しさを
もくてき りょこう せつめい 多い (おお しおだ
目的とする旅行”と説明しているものが多い (塩田1984、
まえだ はしもと にっぽん はじ かんこう ていぎ こう
前田・橋本1995)。日本で初めて観光の定義を公にしたのは、

ねん かんこうせいさくしんぎかい だ つぎ
 1969年の観光政策審議会が出した次のようなものである。
 かんこう じこ じゆうじかん よか なか かんしょう ちしき
 「観光とは、自己の自由時間（＝余暇）の中で、鑑賞、知識、
 たいけん かつどう きゅうよう さんか せいしん こぶなど せいかつ へんか
 体験、活動、休養、参加、精神の鼓舞等、生活の変化を
 もと にんげん きほんてきよつきゅう じゅうそく こうい
 求める人間の基本的欲求を充足するための行為（＝レクリ
 エーション）のうち、にちじょうせいかつけん はな こと しぜん
 文化等の環境のもとで行なおうとする一連の行動をいう」。
 Saat ini, pariwisata sebagai istilah sehari-hari sering digambarkan sebagai
 "perjalanan untuk mencari kesenangan," (Shiota 1984, Maeda dan
 Hashimoto 1995). Definisi umum pertama tentang pariwisata di Jepang
 diterbitkan oleh Dewan Kebijakan Pariwisata pada tahun 1969 sebagai
 berikut. "Pariwisata adalah tindakan memuaskan keinginan dasar manusia
 untuk mencari perubahan dalam kehidupan mereka, seperti penghargaan,
 pengetahuan, pengalaman, kegiatan, istirahat, partisipasi, dan inspirasi di
 waktu luang mereka. "Rekreasi" mengacu pada serangkaian tindakan yang
 mencoba untuk meninggalkan area kehidupan sehari-hari dan tampil di
 lingkungan yang berbeda seperti alam dan budaya. "

Pariwisata dalam kamus bahasa Jepang dikatakan sebagai 観光. *Kankou*
 atau pariwisata ini memiliki artian yaitu sebuah perjalanan untuk mencari
 kesenangan. Sudah hal yang lazim bahwa manusia tidak bisa lepas dari rasa bosan
 atau jenuh. Manusia selalu ingin mencoba hal yang baru dan tidak pernah puas
 dengan apa yang mereka dapatkan. Terdapat istilah rekreasi dalam pengertian ini
 yang berarti sebuah kegiatan untuk menyegarkan fisik dan mental dari kehidupan
 sehari-hari. Yang mana pariwisata ini merupakan salah satu bagian dari rekreasi.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan pariwisata adalah suatu perjalanan
 yang dilakukan oleh manusia yang bersifat sementara dari suatu daerah ke daerah
 lain. dengan bertujuan untuk mencari kesenangan dan menikmati kehidupan untuk
 mengurangi rasa jenuh atau bosan dari kegiatan sehari-hari.

2.1.1 Wisatawan

Menurut Soekadijo (2000:13) "Wisatawan adalah setiap orang yang datang
 dari suatu negara asing, yang alasannya bukan untuk menetap atau bekerja di situ
 secara teratur, dan yang di negara dimana ia tinggal untuk sementara itu
 membelanjakan uang yang didapatkannya di lain tempat".

Soekadijo menegaskan bahwa alasan orang yang menetap atau bekerja di daerah atau negara lain secara teratur bukan merupakan wisatawan. Selanjutnya pada kalimat "...di negara ia tinggal untuk sementara itu membelanjakan uang yang didapatkannya di lain tempat". Maksud dari kalimat ini adalah orang yang berwisata ini pasti akan membelanjakan uangnya untuk membeli segala kebutuhannya selama ia tinggal dan uang yang didapatkan itu berasal dari tempat tinggal awal orang tersebut.

Kuntowijoyo (2006 : 55) menjelaskan bahwa "Wisatawan merupakan unsur utama dalam pariwisata. Terlaksananya kegiatan pariwisata tergantung pada adanya interaksi antara wisatawan dan objek wisata, yang didukung dengan berbagai sarana prasarana pariwisata. Sebuah objek wisata akan dikatakan menarik jika banyak dikunjungi wisatawan."

Penjelasan dari Kuntowijoyo dari wisatawan sebagai unsur utama dalam pariwisata merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan. Tanpa adanya wisatawan, tidak akan terjadi kegiatan pariwisata. Semakin banyak wisatawan yang berkunjung maka semakin menarik pula objek wisata tersebut. Dengan jumlah wisatawan yang banyak sangat diperlukan berbagai sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pariwisata tersebut.

Menurut Sihite (2000:49) pengertian wisatawan dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Wisatawan lokal adalah wisatawan dalam negeri atau wisatawan domestik
- 2) Wisatawan mancanegara adalah warga negara suatu negara yang mengadakan perjalanan wisata keluar lingkungan dari negaranya (memasuki negara lain).

Pengertian wisatawan ini terbagi tergantung tempat asal wisatawan tinggal. Wisatawan domestik atau wisatawan lokal merupakan wisatawan yang berwisata ke tempat lain, tetapi masih berada di wilayah negaranya sendiri. Wisatawan mancanegara merupakan wisatawan yang berasal dari luar negeri, atau orang yang berekreasi ke negara lain.

Dari berbagai pengertian wisatawan di atas, dapat disimpulkan bahwa wisatawan adalah orang yang bepergian ke suatu tempat dan tinggal sementara waktu untuk mencari kesenangan.

2.1.2 Akomodasi Pariwisata

Menurut KBBI, **akomodasi**/*ako·mo·da·si/ n* sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian: *dia bertugas menyiapkan -- bagi para tamu yang datang dari luar daerah.*

Akomodasi dalam dunia pariwisata adalah segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi seseorang ketika berwisata. Pengertian akomodasi secara umum adalah penyediaan jasa untuk kegiatan pariwisata baik dalam penyediaan bangunan untuk penginapan, fasilitas pendukungnya seperti restoran, hiburan dan fasilitas lain yang dikelola secara komersial (Sugiarto, 1996).

Dari pengertian akomodasi pariwisata diatas, dapat disimpulkan bahwa Akomodasi pariwisata merupakan segala hal yang disediakan oleh pihak penyedia kepada seseorang yang melakukan perjalanan sementara. Akomodasi merupakan sarana pokok kepariwisataan, karena akomodasi tidak dapat dipisahkan dengan industri pariwisata. Penjelasan nya yaitu perkembangan usaha kepariwisataan dipengaruhi oleh ketersediaannya usaha akomodasi yang memadai dan sebaliknya.

2.1.3 Jenis Akomodasi Pariwisata

Akomodasi pariwisata menurut Burkart dan Medlik (1974:40) mengacu pada dua komponen yang tidak terpisahkan. Dua komponen tersebut adalah adanya penawaran dan permintaan. Hal ini menunjukkan bahwa akomodasi pariwisata mengacu pada siapa yang melayani kebutuhan turis atau konsumen jasa pariwisata. Akomodasi wisata menurut Burkart dan Medlik dibagi menjadi empat kategori, yaitu :

- a) Akomodasi jasa (*service accommodation*), merupakan akomodasi berbentuk jasa termasuk hotel, apartemen, dan guest house.

- b) Akomodasi *self-catering* (*self-catering accommodation*), merupakan akomodasi yang mengharuskan para konsumennya untuk menyiapkan makanannya sendiri, seperti kegiatan berkemah (*camping*), *caravans*, ruangan yang disewa (*rented flats*) dan rumah (*houses*);
- c) *House of friends and relatives*, dalam hal ini akomodasi tidak membutuhkan biaya karena akomodasi telah disediakan oleh teman, kerabat maupun keluarga di daerah tujuan;
- d) Akomodasi lain-lain (*other accommodations*) termasuk di dalamnya hostels, youth hostels, boats, dan lain-lain.

Dari pengertian akomodasi pariwisata menurut Burkart dan Medlik, dapat dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

Kategori yang pertama adalah akomodasi jasa, segala hal yang paling banyak berhubungan dengan jasa masuk pada kategori ini. Hotel merupakan salah satu contoh akomodasi jasa. Dimulai dari proses reservasi, *check-in* (proses pendaftaran tamu) sampai proses *check-out* (sampai tamu selesai menginap). Hampir sebagian besar kebutuhannya disediakan oleh pihak hotel, baik itu kebersihan kamar, menyediakan makanan dan minuman, dan etika pada karyawan hotel berpengaruh besar terhadap kenyamanan tamu pada saat menginap.

Akomodasi *self-catering* atau disebut dengan melayani diri sendiri berarti segala kebutuhan tamu akan dilakukan oleh tamu tersebut. Pihak penyedia hanya menyiapkan tempat untuk tinggal. Contohnya seperti rumah yang disewakan, dan juga pada kegiatan berkemah. Pada kategori ini tamu mengeluarkan biaya untuk menyewa tempat dan juga biaya kebutuhan selama menggunakan akomodasi *self-catering*.

Pengertian dari *house of friends relatives* adalah rumah teman dan relasi. Ini berarti orang yang menggunakan kategori akomodasi ini tidak mengeluarkan biaya sewa atau biaya tempat. Tetapi sama seperti kategori kedua yaitu menyediakan keperluannya sendiri.

Kategori dari akomodasi lain (*other accomodations*) adalah akomodasi yang biaya pengeluarannya tergolong murah dan penggunaanya rata-rata dipakai oleh kalangan muda . Fasilitas yang didapatkan pada kategori akomodasi ini biasanya digunakan bersama oleh para tamu. Seperti, kamar mandi, ruang duduk, tempat menjemur, ruang santai, alat masak, dan dapur. Contoh akomodasi jenis ini seperti hostels dan youth hostels.

Menurut Dosen Pendidikan yang diakses pada tanggal 9 Mei 2020 dalam situsnya <https://www.dosenpendidikan.co.id/akomodasi-adalah/> menyebutkan beberapa jenis-jenis akomodasi dan sudah penulis rangkum jenis akomodasi tersebut yang terdapat di Jepang diantaranya adalah:

1) Hotel

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil.

2) Motel

Ada beberapa pengertian tentang motel, yaitu:

- a) Bangunan yang terletak di luar pusat kota dan daerah sekat *high way* (jalan raya), biasanya pada bangunan itu disediakan penginapan dalam bentuk apartemen dan dapat untuk tempat tinggal kurang dari 24 jam, apartemen itu memiliki pintu masuk tersendiri dan satu garasi atau tempat parkir mobil.
- b) Gabungan dari dua kata, yakni motor dan hotel, yaitu hotel yang menyediakan fasilitas khusus, yakni kendaraan bermotor.
- c) Motor hotel, yaitu sejenis akomodasi yang biasanya terdapat di antara dua kota besar, tempat para pengendara mobil dapat beristirahat sesudah perjalanan jauh dan baru meneruskan perjalanannya pada keesokan harinya; mobil pemilik dapat diparkir dekat kamar.

3) Guest House

Sejenis akomodasi yang dapat dimiliki oleh suatu perusahaan atau instansi yang diperuntukkan bagi para tamu yang menginap dan mendapatkan pelayanan makan dan minum. Dalam pengertian aslinya, guest house merupakan akomodasi yang mempunyai fasilitas sederhana.

4) Youth Hostel

Adalah bangunan bagi para pejalan muda, penak sepeda, dan sebagainya dapat tinggal dan makan atau menyediakan makanannya sendiri dengan murah.

5) Apartemen

Bangunan yang menyediakan jasa akomodasi jangka lama untuk sejumlah orang dalam unit tersendiri. Biasanya terdapat dapur, ruang tamu, dan ruang makan.

6) Ryokan

Penginapan ala Jepang yang khas menurut adat istiadat negeri tersebut. Perlengkapan serta pelayanannya disesuaikan benar-benar dengan tata cara kehidupan Jepang, seperti upacara minum teh, duduk bersimpuh atau bersila di lantai, mengenakan *kimono*, dan sebagainya. Penjelasan mengenai *ryokan* akan dibahas pada poin berikutnya.

7) Minshuku

Penginapan semacam losmen di daerah pesisir dalam lingkungan wilayah pedesaan para nelayan Jepang. Asal mulanya adalah perkampungan nelayan, dan kaum wisatawan yang ingin mengetahui perikehidupan yang masih serba asli untuk datang menginap di rumah-rumah nelayan. Jika di Indonesia, penginapan ini mirip dengan homestay yang terdapat di Kuta Bali.

8) Perkemahan

Dalam bahasa asingnya disebut *camping*, adalah tempat yang agak luas diperuntukkan bagi mereka yang sedang mengadakan perkemahan. Tempat ini mempunyai sifat administrasi dengan peraturan-peraturan tertentu untuk menyelesaikan segala sesuatu mengenai fasilitas-fasilitas serta kebutuhan bagi mereka yang hendak berkemah.

2.2 Ryokan

Ryokan merupakan salah satu dari jenis akomodasi yang ada di Jepang. *Ryokan* mempunyai fasilitas dan gaya bangunan dengan arsitektur Jepang. Pengertian *ryokan* dalam Japan Guide (2020, <https://www.japan-guide.com/e/e2029.html>, diakses pada 9 Mei 2020) :

“*Ryokan* are Japanese style inns found throughout the country, especially in hot spring resorts. More than just a place to sleep, *ryokan* are an opportunity to experience the traditional Japanese lifestyle and hospitality, incorporating elements such as *tatami* floors, *futon* beds, Japanese style baths and local cuisine, making them popular with both Japanese and foreign tourists alike”.

“*Ryokan* adalah penginapan bergaya Jepang yang berada di seluruh negeri, terutama di tempat *resort* sumber air panas. Lebih dari sekadar tempat untuk tidur, *ryokan* adalah kesempatan untuk merasakan pengalaman dengan gaya hidup dan keramahtamahan tradisional Jepang, menggabungkan unsur-unsur tradisional seperti lantai *tatami*, kasur *futon*, pemandian gaya Jepang (*onsen*), dan masakan lokal. Yang menjadikan *ryokan* menjadi populer bagi turis Jepang maupun turis asing”.

Pengertian *ryokan* dalam Lowch, 2016 yang berasal dari website <https://lowch.com/archives/13373> , diakses pada 20 Mei 2020) :

「りょかん旅館」とは、りょかんぎょうほう旅館業法におけるりょかんえいぎょう旅館営業をおこなう
えいぎょうしせつ営業施設のことで、りょかんぎょうほうしこうれい旅館業法施行令において、わしつ ふとん和室・布団
 など、おもにわしき こうぞう和式の構造・設備を備えたしゆくはくしせつ宿泊施設で、きやくしつ客室
かず数はしつじょう5室以上、わしつ きやくしつ和室の客室のゆかめんせき床面積はいじょう7 m²以上などと定
 められています。

"*Ryokan*" adalah fasilitas penginapan yang beroperasi di bawah *Ryokan Gyouhou* (Undang-undang yang mengatur tentang bisnis *ryokan*). Menurut Undang-Undang Penegakan Hukum Bisnis *Ryokan*, *ryokan* adalah fasilitas akomodasi yang sebagian besar memiliki struktur dan fasilitas gaya Jepang, seperti kamar dan *futon* bergaya Jepang. Luas lantai kamar tamu bergaya Jepang adalah 7 m² atau lebih".

Ryokan dalam tulisan bahasa Jepang adalah ^{りょかん}旅館. *Ryokan* terdiri dari 2 huruf kanji. Pada kanji yang pertama 旅 (ryo) berarti perjalanan. Dan kanji 館 (kan) yang berarti gedung atau istana (Jisho, 2020, www.jisho.org, diakses pada 13 Mei 2020).

Penggunaan kanji 旅 (ryo) yang berarti perjalanan atau sebuah aktivitas untuk menuju ke suatu tempat. Kanji 旅 memiliki makna "berwisata". Cara baca kun-yomi dari kanji 旅 adalah たび dan cara baca on-yomi dari kanji 旅 adalah りょ. Kanji 旅 memiliki sepuluh coretan dalam penulisannya. Berikut penjelasan pembentukan kanji 旅 berdasarkan *naritachi*. Asal-usul pembentukan kanji 旅 berasal dari kanji 方 berarti arah, kanji 人 berarti orang, dan kanji 人 berarti orang, lalu ketiga kanji tersebut digabungkan. Penggabungan dari kanji tersebut dapat membentuk makna huruf kanji baru, jika dibayangkan seperti orang-orang yang melambaikan bendera yang biasanya mereka menunjuk suatu arah. Selaras dengan pemaparan yang diungkapkan oleh Kluemper (2015 : 93) : "Dalam sebuah perjalanan, orang-orang memilih petunjuk atau arah, dan pergi mengikuti jalan tersebut, melambaikan tangan mereka seolah terkadang mereka menemukan perjalanannya".

方	+	人	+	人	=	旅
Arah		Orang		Orang		Berwisata

Kanji berikutnya adalah 館 (Kan) , dalam Matsumura (2008) :

おお 大きな 建物・屋敷。 「館 舎／帰館・公館・商館・洋館」
 やどや 宿屋。 「旅館」 役所。 「大使館」 公共の建物・施設。

えいがかん としょかん はくぶつかん がっこう どうじょう めい そ
 「映画館・図書館・博物館」 学校・道場などの名に添える
 ご めいりんかん
 語。「明倫館」

ookina tatemono. yashiki . • kansha/kikan • koukan • shoukan • youkan」
 yadoya. 「ryoukan」 yakusho. 「taishikan」 koukyou no tatemono.
 shisetsu. eigakan • toshokan • hakubutsukan」 gakkou • dojoyou nado no
 mei ni soeru go. 「meirinkan」

Berdasarkan dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa 館 (kan) memiliki arti bangunan besar, tempat tinggal, rumah penginapan, bangunan umum, balai latihan untuk sarana sekolah.

Pada umumnya *ryokan* berada di tempat wisata atau daerah yang jauh dari kota, maka untuk pergi ke sana harus melakukan perjalanan wisata. Penggunaan kanji 館 (kan) yang berarti gedung atau istana. Kanji 館 (kan) berada pada akhir kata, ini menunjukkan sebuah tempat atau gedung. Sama seperti 旅館 (*ryokan*) yang artinya tempat untuk menginap.

Dari pengertian *ryokan* di atas, dapat disimpulkan bahwa *ryokan* adalah penginapan tradisional Jepang yang mempunyai gaya arsitektur Jepang, di dalam *ryokan* terdapat aturan-aturan tradisional Jepang dan budaya Jepang yang akan membuat pengunjung merasakan keaslian kultur dari negara Jepang. *Ryokan* biasanya terdapat *Onsen* yang menjadi salah satu daya tarik dari *ryokan*.

Sejarah *ryokan* pertama kali ditemukan pada periode Nara (710-784). Pada saat itu dinamakan sebagai *fuseya*, yang merupakan rumah peristirahatan gratis disediakan oleh biksu Buddha untuk membantu pelancong, khususnya untuk *gyouki* yang akan menjadi imam besar Buddha. Pada periode Heian (794-1191), situs keagamaan Buddha menjadi populer bagi kalangan keluarga kekaisaran dan bangsawan. Oleh karena itu dibangunlah penginapan di sekitar area kuil untuk akomodasi mereka. Pada masa Heian, penginapan ini disebut *shukubo*. Di masa Kamakura (1192-1333) muncul penginapan murah yang disebut dengan *kichin yado*. Di penginapan ini tidak disediakan makanan. Pembayaran yang diperlukan untuk menginap di sini hanya kayu yang digunakan untuk memasak makanan

pelancong itu sendiri. Pada masa Edo (1603-1867) jalan raya sudah ada dan ekonomi Jepang sedang berkembang. Kemudian untuk membantu orang yang sedang melakukan perjalanan, didirikanlah *hatago*. Bedanya *hatago* dengan *kichin yado* adalah pada penginapan *hatago* disediakan makanan. Di masa ini bepergian bebas dari suatu tempat ke tempat lain secara resmi tidak diizinkan, kecuali yang bertujuan bersifat keagamaan. Meski demikian peraturan ini tidak begitu tegas sehingga banyak orang-orang yang tetap bepergian. Yang kemudian beberapa tempat di Jepang menjadi populer seperti *toujiba* (pemandian air panas untuk terapi) dan berkembang menjadi *ryokan*. Pada masa reformasi Meiji, *ryokan* banyak didirikan di dekat stasiun kereta api. Pada tahun 1950 pasca perang, perekonomian Jepang meningkat. *Ryokan* didirikan satu demi satu pada lokasi wisata dan tempat sumber air panas. Meskipun pada zaman modern sekarang ini sudah banyak penginapan yang lebih modern, *ryokan* tetap menjadi pilihan bagi wisatawan yang ingin menikmati budaya Jepang sepenuhnya (diringkas dari artikel *Keaslian dan Sejarah dari Ryokan Jepang*, 2020, www.ryokan.or.jp, diakses pada 14 Mei 2020).

Terdapat *ryokan* yang dikhususkan untuk keluarga kecil maupun *ryokan* yang berada di dekat tempat wisata atau disebut juga dengan *resort*. *Ryokan* juga bervariasi berdasarkan harga. Harga *ryokan* selalu per-orang per-malam. Harga biasanya termasuk sarapan dan makan malam. Kamar umumnya dapat menampung 4 orang. Harga lebih murah ketika 4 orang berbagi ruang (sewa 2 untuk 4 orang). Kebanyakan *ryokan* tidak menerima pengunjung yang menginap sendirian.

Walaupun dengan konsep yang tradisional, justru *ryokan* ini bisa lebih mahal dibandingkan dengan hotel modern yang ada di kota besar. Karena *ryokan* memiliki ciri khas yang mengutamakan budaya tradisional Jepang. Kamar penginapan ini mempunyai ciri khas dengan beralaskan *tatami*. Pengunjung disediakan pula *yukata* untuk dipakai di area *ryokan* tersebut. Dan juga terdapat pemandian air panas (*onsen*).

Ryokan memberikan nuansa tradisional yang berbeda dengan hotel modern pada umumnya. Para pengunjung yang menginap di sini akan merasakan pengalaman menikmati kultur asli dari Jepang. Mulai dari dekorasi dan arsitektur

gaya Jepang, menikmati makanan dan minuman khas Jepang, dan mandi di pemandian air panas. Dari semua fasilitas yang disediakan oleh pihak *ryokan*, terdapat petugas penginapan yang melayani tamu selama menginap di *ryokan*. Petugas ini disebut juga dengan *nakai*. *Nakai* adalah orang yang membantu melayani tamu mulai dari pertama *check in* sampai mengurus proses *check out*.

Petugas *nakai* harus memiliki keterampilan dalam menangani tamu yang menginap di *ryokan*. *Nakai* bekerja memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang terdapat di *ryokan*. Hal ini berkaitan dengan *Hospitality*.

“*Hospitality* pada dasarnya menunjukkan hubungan antara tamu dan tuan rumah yang penuh dengan keramahan” (Sujatno, 2011).

Dalam bahasa Indonesia *hospitality* disebut dengan keramah-tamahan . Tugas *nakai* memberikan pelayanan, keramah-tamahan dapat berupa perhatian dan segala hal yang membuat tamu merasa nyaman. *Nakai* akan berusaha menciptakan suasana yang membuat tamu merasa betah, sehingga penting untuk menciptakan kesan baik selama memberikan pelayanan. Kesan yang diperoleh tamu ini akan berpengaruh terhadap kunjungan yang akan datang. Yang kemudian tamu yang telah menginap akan menceritakan hal positif kepada saudara, kerabat atau temannya sehingga tempat penginapan tersebut menjadi terkenal dan menambah wisatawan.

2.3 Hospitality

Hospitality merupakan kata yang berasal dari bahasa Inggris yang digunakan pada industri pariwisata. *Hospitality* dalam Kamus Inggris-Indonesia, memiliki makna keramah-tamahan, kesukaan atau kesediaan menerima tamu (Echols, 1976).

Menurut S. Pendit (2002), “*Hospitality* memiliki arti keramah-tamahan, kesopanan, keakraban dan juga rasa saling menghormati. Jika dikaitkan dengan industri pariwisata, dapat diibaratkan bahwa *hospitality* merupakan roh, jiwa, semangat dari pariwisata. Tanpa adanya *hospitality* dalam pariwisata, maka seluruh

produk yang ditawarkan dalam pariwisata itu sendiri seperti benda mati yang tidak memiliki nilai untuk dijual”.

Menurut Hermawan, Brahmanto, dan Hamzah (2018 : 11) “*Hospitality* juga dapat berarti berbagai bentuk usaha jasa akomodasi, usaha jasa restoran *food and beverage*, atraksi wisata dan rekreasi, healthy and spa serta bentuk-bentuk usaha jasa lain yang mengadopsi keramahtamahan dalam pelayanan di dalamnya, serta yang paling penting di dalamnya masih terdapat kontak yang dominan dari manusia ke manusia (*people to people*), oleh pelaku usaha kepada pelanggan”.

Dari beberapa definisi *hospitality* di atas, dapat dipahami *hospitality* merupakan etika dari tuan rumah dalam melayani tamu/konsumen dengan hati yang tulus penuh dengan kehangatan dan keramahtamahan sehingga tamu akan merasa puas dan dihargai secara manusiawi.

Selain dari etika atau perbuatan, *hospitality* juga dapat dimaknai sebagai sebuah objek/benda. Dijelaskan oleh Hermawan, Brahmanto, dan Hamzah bahwa bentuk dari *hospitality* ini semuanya berhubungan dengan keramahtamahan dalam pelayanannya. Kesimpulannya bahwa segala hal yang berhubungan dengan keramahtamahan dalam pelayanan merupakan bagian dari *hospitality*. *Hospitality* menjadi elemen sangat penting dari industri pariwisata. Dalam memberikan pelayanan, keramahtamahan dapat berupa perhatian dan segala hal yang membuat tamu merasa nyaman. Tuan rumah akan berusaha menciptakan suasana yang membuat tamu merasa nyaman, sehingga penting untuk menciptakan kesan baik selama memberikan pelayanan.

2.4 Definisi *Omotenashi*

Dalam bahasa Jepang, *hospitality* dapat disebut juga dengan *omotenashi*. Istilah *omotenashi* ini menjadi istilah *hospitality* versi Jepang dan sebenarnya memiliki perbedaan sendiri dari *hospitality* karena memiliki unsur budaya dari Jepang. Terasaka (2014 : 90) mengartikan *omotenashi* adalah kata yang berasal dari kata *motenasu*.

「もてなし」は「人^{ひと}をもてなす^{いっ}」と言ったときに使われるのは、客^{きゃく}
 とあつか^{とあつか}うこと・待遇^{たいぐう}（小学館^{しょうがくかん}『デジタル大辞泉^{だいじいずみ}』である。

“Motenashi adalah keramahtamahan yang dilakukan pada saat menangani tamu (Shogakukan "Digital Daijisen").”

Penambahan prefiks {o-} diawal kata sebagai penanda honorifik dalam bahasa Jepang, sehingga verba *motenasu* yang berganti menjadi nomina yaitu *motenashi* mendapat prefiks {o-} menjadi *omotenashi*. Kata ini sering digunakan pada frase *hito wo motenasu* yang berarti ‘melayani atau menyambut seseorang’. Kata *motenasu* ini juga sering dimaknai sebagai ‘tidak membawa (memiliki) apapun’ oleh masyarakat Jepang.

Makna dari ‘tidak membawa (memiliki) apapun’ adalah tuan rumah yang melayani tamu atau orang lain dengan memberikan kebutuhan selama tamu tersebut tinggal. Selain kebutuhan yang berwujud seperti fasilitas yang terdapat di penginapan, tamu menginap juga ingin merasakan kenyamanan, merasa dihargai dan dihormati karena tamu memiliki ekspektasi yang tinggi sesuai dengan jumlah uang yang mereka keluarkan untuk memperoleh pengalaman yang baik pada saat ia menginap. Seolah seperti tamu tersebut ‘tidak membawa (memiliki) apapun’ karena keperluan mereka akan dipersiapkan oleh tuan rumah / pemilik penginapan, meskipun pada kenyataannya mereka pasti mengeluarkan uang untuk biaya selama menginap.

Pengertian Omotenashi menurut Nagao dan Umemuro (2012 : 129) :

ながお うめむろ
 長尾・梅室 (2012) は、おもてなしを、「相手^{あいて}を喜^{よろこ}
 せ、満足^{まんぞく}してもらうために相手^{あいて}の立場^{たちば}に立ち、相手^{あいて}の
 目的^{もくてき}・状況^{じょうきょう}・ニーズ^あに合わせて気配^{きくば}りし、それ^{もと}に基
 づいて行^{おこな}う直接^{ちよくせつてき}的または間接^{かんせつてき}的^{こうい}な行為^{ながお}」(長尾・
 うめむろ
 梅室, 2012, 129 頁[ページ]) と定義^{ていぎ}している。

Nagao dan Umemuro (2012) mengartikan *omotenashi* sebagai “Tindakan keramahan langsung atau tidak langsung berdasarkan sudut pandang pihak lain untuk menyenangkan pihak lain dan

memuaskan mereka, dan memperhatikan tujuan, situasi, dan kebutuhan pihak lain”.

Omotenashi berarti menyenangkan kawan bicara dengan memilih mengambil sudut pandang kawan bicara tersebut, sehingga mampu memahami kebutuhan ataupun kondisi orang tersebut. Dengan melakukan hal tersebut, orang pertama mampu memenuhi kebutuhan kawan bicara tanpa perlu bertanya terlebih dahulu. Orientasi dari *omotenashi* ini adalah kesempurnaan dalam pelayanan, usaha yang dilakukan sangat mendetail dan tanpa cela. Bahkan dikatakan bahwa tidak ada permintaan yang tidak dapat dikabulkan, kesempurnaan pelayanan yang diberikan bahkan diusahakan agar di luar ekspektasi konsumen (Nagao dan Umemuro, 2012:129).

Omotenashi merupakan sikap ikhlas dan tulus dari diri sendiri kepada konsumen yang ingin mendapatkan *pleasure* (kepuasan) dengan cara mementingkan kebutuhan konsumen tersebut dan mempermudah keperluannya ketika berkunjung ke tempat yang pemilik kelola, contohnya akomodasi dan instansi yang berhubungan dengan jasa atau pariwisata. Sikap *omotenashi* ini tidak memiliki maksud apapun pada saat menunjukkan keramahannya dan murni memang itulah yang ditunjukkan oleh seluruh orang yang bekerja pada tempat tersebut.

Pada dasarnya sikap tulus dan keramahan tersebut juga merupakan keramahan dari budaya Jepang yang sudah turun temurun, sehingga pelayanan yang maksimal dapat dilakukan kebutuhan konsumen tersebut. Kemudian konsep *omotenashi* ini diterapkan ke penginapan tradisional Jepang (*ryokan*) dan menjadikan *ryokan* sebagai salah satu destinasi favorit wisatawan yang ingin merasakan *pleasure* yang berbeda dengan penginapan modern pada umumnya.

Al-alsheikh (2014: 27) menjelaskan bahwa *omotenashi* memiliki tiga elemen utama yaitu *shitsurai*, *furumai*, dan *shikake*. Ketiga elemen ini dalam *omotenashi* merupakan proses pelanggan dalam memperoleh pelayanan, proses tersebut dipersiapkan jauh sebelum pelanggan memutuskan untuk menggunakan jasa perusahaan tertentu. Dengan memahami dengan baik pola kebutuhan

pelanggan maka tahap-tahap dalam proses dapat mewujudkan kepuasan pelanggan dengan cara yang efektif. Penjelasan dan contoh masing-masing dari ketiga elemen ini sebagai berikut :

- a) *Shitsurai* yang diartikan sebagai lingkungan fisik dimana layanan akan dikirim. Lingkungan fisik dari layanan ini merupakan suatu benda yang berwujud yang dibutuhkan dalam suatu pelayanan. Contoh dari lingkungan fisik ini adalah tempat penginapan atau *ryokan* beserta fasilitasnya yang merupakan elemen penting yang harus dimiliki pemilik usaha untuk menjalankan usahanya.
- b) *Furumai*, memiliki artian sebagai tanggung jawab tuan rumah serta persiapan penyajian dengan melihat kebutuhan pengunjung. Tuan rumah atau pemilik usaha harus mempersiapkan kebutuhan dan pelayanan kepada pengunjung. Kesimpulan dalam pengertian *furumai* ini bahwa persiapan yang diperlukan dalam memenuhi kebutuhan tamu adalah berasal dari seluruh karyawan *ryokan*. Mereka semua harus memiliki pengetahuan dan pengalaman untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung. Pemilik usaha perlu membentuk karakter pada karyawan yang sesuai dengan visi dan misi dari perusahaan tersebut. Maka dari itu pelatihan dan mentor dari seorang yang sudah berpengalaman dibutuhkan untuk memunculkan sifat *hotelier* yang sebenarnya pada karyawan yang bekerja pada *ryokan*.
- c) *Shikake* memiliki arti bahwa tamu telah berpartisipasi dan menikmati pelayanan. Ada sedikit perbedaan antara *furumai* dan *shikake*. *Furumai* merupakan sebuah persiapan yang dilakukan untuk mencapai kepuasan tamu, maka *shikake* adalah suatu proses yang menunjukkan bahwa tamu sudah berpartisipasi dalam penerimaan pelayanan yang dilakukan oleh pelayan penginapan tersebut. Contoh proses pelayanan yang sedang dinikmati tamu seperti saat menyiapkan makanan kepada tamu. Mungkin pada saat pertama kali pelayan akan memberikan makanan sesuai standar dari *ryokan*, namun biasanya terdapat tamu yang memiliki keinginan khusus (*preference*) seperti tamu yang tidak suka dengan makanan yang pedas,

alergi terhadap makanan tertentu, atau ingin menambahkan sesuatu pada makanannya. Dari masukan tamu tersebut maka pelayan harus tanggap dan memberikan masakan sesuai dengan keinginan tamu tersebut untuk waktu makan selanjutnya. Dengan perbaikan pelayanan ini maka tamu tersebut akan menikmati pelayanan yang baik. Tamu akan merasakan bahwa permintaan tamu didengar baik oleh pelayan *ryokan*. Proses pelayanan yang baik akan berdampak baik pula terhadap usaha yang dijalankan oleh pemilik usaha.

Setelah memahami definisi dari *omotenashi*, akan dijelaskan juga bagaimana asal mula *omotenashi* ini muncul. Abdulelah Al-alsheikh (2014:29) menjelaskan bahwa *omotenashi* ini bermula dari upacara minum teh dan pentingnya kata.

Omotenashi Jepang yang sebenarnya telah disampaikan dari upacara minum teh yang diperkenalkan di era Azuchi-Momoyama oleh seorang pria bernama *Sen no rikyū*. Upacara minum teh dipenuhi dengan budaya *omotenashi* dan kata. Kata berarti cara melakukan sesuatu, dan kata itu membantu menyempurnakan *omotenashi* dengan mengikuti kode khusus yang memberi tahu cara menyampaikan perasaan sebenarnya dari upacara minum teh. Upacara ini membutuhkan sejumlah besar pelatihan untuk memahami cara menyampaikan perasaan hati yang tulus kepada tamu saat melayani. Upacara minum teh disebut *chanoyu* dalam bahasa Jepang. 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 serangkaian prosedur untuk membuat teh. Kata *chadogu* berarti peralatan dan alat untuk upacara minum teh. Lingkungan berarti kerjasama tuan rumah dan *audience*. Semua elemen itu menjelaskan persamaan sebenarnya antara *omotenashi* dan upacara minum teh. Upacara minum teh adalah cara untuk mengumpulkan orang-orang dari semua peringkat sosial sehingga mereka bisa bersama-sama dan menikmati alam sambil minum teh.

Omotenashi memberikan pelayanan yang di luar dari ekspektasi tamu. Contohnya apabila tamu menginap di *ryokan* kemudian *nakai* menyiapkan *futon*

(tempat tidur tradisional Jepang) ini merupakan bagian dari service. Tetapi jika *nakai* berkata pada tamu “Kami tahu jika anda pasti kelelahan karena perjalanan yang jauh dari kota ke penginapan ini, semoga bapak/ibu ... dapat beristirahat dengan nyenyak.” Atau membuat sebuah memo disamping *futon* dari tamu tersebut “Selamat beristirahat, semoga tidur nyenyak”. Dengan sedikit perkataan dan menulis memo seperti diatas dapat dikatakan sebagai *omotenashi*. Yang artinya pelayan mengerti apa yang dirasakan oleh tamu. *Omotenashi* adalah pelayanan ekstra yang diberikan kepada tamu dan juga sebagai pengalaman menyenangkan yang tak terduga. *Omotenashi* murni berasal dari perasaan hangat dan ketulusan yang diberikan kepada orang lain.

2.5 Perbedaan Hospitality dan Omotenashi

Jika dilihat dari pengertian *hospitality* dan *omotenashi*, sekilas hampir sama. Yaitu sama-sama berhubungan dengan keramahtamahan. Tetapi sebenarnya terdapat beberapa perbedaan yang membuat *omotenashi* memiliki ciri khas dari budaya Jepang yang berbeda dengan *hospitality*. Pada budaya *western* (barat) *hospitality* umumnya mengacu pada hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan. Dari kedua penyedia ini terdapat sebuah transaksi yang memerlukan biaya layanan dan hasil dari layanan yang diterima oleh pelanggan. Terjadi timbal balik diantara kedua penyedia layanan, yang diibaratkan “Ada uang ada barang”. Apabila ingin mendapatkan layanan terbaik maka harus sanggup untuk mengeluarkan biaya yang lebih dalam lagi.

Berbeda dengan pelayanan menggunakan konsep *omotenashi*. Meskipun pelanggan sama-sama harus mengeluarkan biaya untuk akomodasi dan sebagainya, tetapi apabila terdapat pelayanan yang melebihi dari standar biasanya, *omotenashi* dilakukan tanpa mengharapkan imbalan apapun. Penyedia layanan hanya meminta bayaran yang sesuai dengan harga yang ditetapkan. Sebagai contoh di sebuah hotel terdapat istilah memberi uang tip kepada pelayan ataupun petugas kebersihan (*housekeeping*). Pada budaya barat hal ini lazim dilakukan untuk menyatakan bahwa pelayanan yang terdapat di hotel tersebut baik. Namun berbeda dengan hotel

yang negara Jepang atau petugasnya warga negara Jepang. Pemberian tip ini dianggap menghina atau melecehkan orang Jepang. Sudah menjadi budaya dan ciri khas bagi orang Jepang untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap perusahaannya.

Omotenashi Jepang seringkali tidak terlihat sebagai "layanan" dan seringkali tidak berwujud.

“Japanese hospitality is often not as visible as "service" and is frequently intangible. It is in the things not done as much as what is done. Service can sometimes be somewhat forward or blatant in order to remind the customer that they are being provided a product. On the other hand, *omotenashi* is frequently invisible to the customer and essentially should never intentionally remind the customer of the hospitality. The tea master's dedication to find the right teaset for the guest is a perfect example of this act of invisible hospitality.”

“Keramahtamahan Jepang seringkali tidak terlihat sebagai "pelayanan" dan seringkali tidak berwujud. Itu ada dalam hal-hal yang tidak dilakukan sebanyak apa yang dilakukan. Pelayanan kadang-kadang bisa menjadi agak maju atau jelas terlihat untuk mengingatkan pelanggan bahwa produk mereka sedang disediakan. Berbeda dengan *omotenashi* yang sering kali tidak terlihat oleh pelanggan dan pada dasarnya tidak boleh dengan sengaja mengingatkan pelanggan akan keramahan. Dedikasi dari master teh untuk menemukan teaset yang tepat untuk tamu adalah contoh sempurna dari tindakan keramahan yang tak terlihat ini” (Toki, 2015, <https://www.toki.tokyo/blogt/2015/6/24/omotenashi-japanese-serving-philosophy>, 7 Mei 2020).

Kesimpulan dari penjelasan Toki diatas bahwa terdapat perbedaan antara *hospitality* dari budaya barat dan *omotenashi*. Maksud dari pelayanan yang tidak terwujud itu adalah suatu pelayanan yang maksimal kepada tamu tanpa mengharapkan apapun. Bagi seseorang yang menerapkan konsep *omotenashi* dalam melayani tamu akan dengan tulus dan ikhlas melayani tamu tersebut. Meskipun pada *hospitality* budaya barat juga dituntut untuk melakukan pelayanan yang maksimal. Namun pada *omotenashi* akan lebih ditekankan oleh hati dengan maksud dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dengan kata lain, *omotenashi* itu murni berasal dari perasaan hangat dan ketulusan yang diberikan kepada orang lain.