

BAB IV

KESIMPULAN

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.

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi bagaimana *omotenashi* wajib diterapkan pada industri pariwisata khususnya pada industri perhotelan di Jepang. Faktor yang pertama adalah *omotenashi* sebagai sikap asli dari masyarakat Jepang yang positif dan dapat ditiru oleh siapa saja. Pengertian dari sikap asli ini adalah sebuah budaya turun-temurun yang tidak ada begitu saja. Melainkan terjadi proses yang membuat *omotenashi* menjadi karakteristik dari masyarakat Jepang. *Omotenashi* dapat dikatakan sebagai penyempurnaan dari *hospitality*, karena tidak semua pelayanan hanya diberikan karena ada pembayaran yang sepadan saja.

Ryokan adalah salah satu akomodasi pariwisata yang menerapkan konsep *omotenashi* dan menjadi tempat yang paling populer bagi wisatawan lokal maupun wisatawan asing untuk berkunjung. *Ryokan* memiliki aturan-aturan tradisional Jepang dan budaya Jepang yang menjadi daya tarik untuk membuat pengunjung merasakan keaslian kultur dari negara Jepang. Cara yang digunakan dalam menerapkan *omotenashi* pada tamu yang menginap di *ryokan* adalah dengan menerapkan ketiga elemen utama pada *omotenashi* ini, yaitu *shitsurai*, *furumai*, dan *shikake*. Ketiga elemen dalam *omotenashi* ini 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.

Perbedaan yang ada pada *ryokan* dan jenis penginapan lainnya adalah arsitektur pada *ryokan* memiliki unsur budaya yang berpengaruh pada pelayanan terhadap tamu. Karena penggunaan arsitektur tradisional Jepang pada *ryokan* bertujuan untuk mewujudkan fisik dari kebudayaan Jepang yang memiliki dimensi sebagai wadah atau alat yang bermakna dalam kehidupan manusia sebagai bentuk pelayanan. Perbedaan yang paling utama yang menjadi tujuan orang menginap di *ryokan* adalah fasilitas yang ada *ryokan*, seperti *onsen*, hidangan *kaiseki ryori*, penggunaan *yukata* dan taman tradisional pada *ryokan*. Semua itu merupakan ciri khas dari sebuah *ryokan* yang tidak dapat dipisahkan dan masing-masing dari fasilitas tersebut saling mendukung sebagai bagian dari *ryokan*.

Demikianlah kesimpulan pada penelitian ini dengan berharap agar penelitian ini dapat berguna bagi dunia ilmu pengetahuan maupun lingkungan sekitar, khususnya pada industri pariwisata. Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan agar penelitian ini dapat lebih baik di masa yang akan datang.