

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
PELAYANAN OMOTENASHI PADA PUSAT PERBELANJAAN
(Studi Kasus Aeon Mall Jakarta Garden City)**

SKRIPSI



**PEGY BRIGITA TINAMBUNAN
2017110012**

**PROGRAM STUDI BAHASA DAN KEBUDAYAAN JEPANG
FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2021**

**TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
PELAYANAN OMOTENASHI PADA PUSAT PERBELANJAAN
(Studi Kasus Aeon Mall Jakarta Garden City)**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Linguistik



**PEGY BRIGITA TINAMBUNAN
2017110012**

**PROGRAM STUDI BAHASA DAN KEBUDAYAAN JEPANG
FAKULTAS BAHASA DAN BUDAYA
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2021**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang penulis susun sendiri di bawah bimbingan Ibu Irawati Agustine, M.Hum. selaku Pembimbing I dan Ibu Herlina Sunarti, M.Si. selaku Pembimbing II, bukan merupakan jiplakan atau karya orang lain. Sebagian atau seluruh isinya sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis sendiri.

Nama :Pegy Brigita Tinambunan

NIM : 2017110012

Program Studi : Bahasa dan Kebudayaan Jepang

Fakultas : Bahasa dan Budaya

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa data dan judul tersebut merupakan hasil jiplakan/plagiat dari karya tulis orang lain, maka sesuai dengan kode etik ilmiah, penulis menyatakan bersedia menerima sanksi termasuk pencopotan/pembatalan gelar akademik oleh pihak Universitas Darma Persada.

Jakarta, 9 Juli 2021

Pegy Brigita

2017110012

HALAMAN PERSETUJUAN LAYAK UJI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Pegy Brigita Tinambunan

NIM : 2017110012

Program Studi : Bahasa dan Kebudayaan Jepang

Fakultas : Bahasa dan Budaya

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan *Omotenashi*
Pada Pusat Perbelanjaan (Studi Kasus Aeon Mall Jakarta Garden City)

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I : Irawati Agustine, M.Hum

()

Pembimbing II : Herlina Sunarti, M.Hum

()

Ketua Program Studi : Yessy Harun, M.Pd

()

untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji pada 4 Agustus 2021

pada Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang, Fakultas Bahasa dan
Budaya, Universitas Darma Persada

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Sarjana yang Berjudul:

Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan *Omotenashi* Pada Pusat Perbelanjaan (Studi Kasus Aeon Mall Jakarta Garden City). Telah diterima dengan baik dan diujikan pada tanggal 4 Agustus 2021, di hadapan panitia sidang Skripsi Sarjana Program Studi Bahasa dan Budaya

Oleh

DEWAN PENGUJI

Yang terdiri dari

Pembimbing I



(Irawati Agustine, M.Hum)

Pembimbing II



(Herlina Sunarti, M.Si)

Ketua Penguji



(Yessy Harun, M.Pd)

**Ketua Program Studi Bahasa
dan Kebudayaan Jepang**



(Ari Artadi, Ph.D)

**Dekan Fakultas
Bahasa dan Budaya**



(Dr. Ir. Eko Cahyono, M. Eng)

ABSTRAK

Nama : Pegy Brigita Tinambunan

NIM : 2017110012

Penelitian ini membahas mengenai penerapam *omotenashi* pada salah satu pusat perbelanjaan yang ada di Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap budaya semangat keramahan pelayanan *omotenashi* Jepang yang sudah diterapkan di Aeon Mall Jakarta Garden City. Metode yang digunakan adalah metode kepustakaan, jurnal, wawancara dan menggunakan metode survei yang disebar melalui google form kepada 100 orang responden yang berusia 21-25 tahun. Menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasakan keramahan dan kepuasan pelayanan *omotenashi* yang dilakukan oleh karyawan serta *tenant* Aeon Mall Jakarta Garden City. Pengunjung dapat melihat pelayanan *omotenashi* melalui keramahan, seperti sambutan selamat datang yang hangat kepada pengunjung melalui pemilihan kosa kata yang tepat serta *gesture* badan karyawan. Tidak hanya itu, memberikan pelayanan berupa tersedianya fasilitas hiburan serta kebersihan yang baik, merupakan salah satu bentuk penting dalam memberikan budaya pelayanan *omotenashi*. Sehingga pengunjung dapat merasakan pelayanan sepenuh hati dan memberikan kepuasan kepada pengunjung.

Kata kunci : Kepuasan Pengunjung, *Omotenashi*, Pusat Perbelanjaan.

概要

学生氏名 : ペギー.ブリギト. チナブナン

学生番号 : 2017110012

この論文は、イオンモールジャカルタガーデンシティで適用されている日本のおもてなしに対する訪問者の満足度を調べることである。この研究では、著者は記述的分析法による定性的アプローチを使用する。

使用された情報収集方法は、文献調査、ジャーナル、インタビュー、そして 21~25 歳の 100 人の回答者にグーグルフォームを介して配布された調査方法を使用する。調査の結果は、ほとんどの回答者がイオンモールジャカルタガーデンシティの従業員やテナントによって行われる日本のおもてなしを満足ことが分かる。

キーワード： 訪問者、満足度、おもてなし、ショッピングモール

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, berkat dan kekuatan yang selalu diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan akademik yang dijalani di Universitas Darma Persada.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tentunya melewati berbagai proses yang tidak mudah dan penulis seringkali juga luput dari kesalahan maupun kekurangan. Namun dari segala proses yang sudah dilalui, Puji Tuhan berkat kekuatan yang Tuhan berikan serta banyaknya bantuan yang penulis dapatkan dari berbagai pihak, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan kerendahan hati, izinkan penulis menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Irawati Agustine, M.Hum. Selaku pembimbing 1, yang telah membimbing dan memberikan saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Herlina Sunarti, M.Si. Selaku pembimbing 2, yang telah meluangkan waktunya untuk membaca serta memberikan masukan berupa saran dan kritik yang sangat berguna dalam skripsi penulis.
3. Ibu Yessy Harun, M.Pd. Selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktunya menguji penelitin penulis.
4. Ibu Indun Roosiani, M.Si. Selaku Penasihat Akademik yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat kepada penulis selama berkuliah di Universitas Darma Persada.
5. Kepada Kaprodi, Dekan, seluruh Dosen serta Staf Jurusan sastra Jepang yang sudah memberikan ilmu dan membantu selama penulis menempuh masa studi di Universitas Darma Persada.
6. Pihak Aeon Mall Jakarta Garden City yang sudah membantu penulis dalam pengumpulan data yang di perlukan dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta tidak lupa ucapan terima kasih kepada 112 responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner penulis.

7. Keluarga yang sangat penulis cintai, Mama yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan materil, semangat serta motivasi kepada penulis. teruntuk Tulang dan Nantulang, yang selalu memberikan semangat serta doa untuk penulis. Josua, Ka Ditha, Iyon, Kevin, Oces yang selalu menjadi penghibur dan memberikan semangat kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
8. Mantan Inti Taradhika 2017, Deva, Pipaw, Balkis yang telah banyak mewarnai kehidupan penulis di kampus dan banyak memberikan semangat kepada penulis.
9. Sahabat terkasih, Ka Bella, Ka Yoland, Tasya, Yohana, Geby, Christina dan Ruth yang selalu memberikan dukungan berupa doa, semangat dan selalu mewarnai kehidupan penulis dengan canda tawa.
10. Teman-teman 04, Rahma, Atikah, Sri, Dian, Farah, Audi yang sudah merwarnai kehidupan penulis selama menjalani perkuliahan.
11. Teman-Teman PSM Taradhika, yang sudah mewarnai kehidupan perkuliahan dengan canda tawa, memberikan pengalaman dalam berelasi dan berorganiasi serta selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap kiranya Tuhan Yesus yang mengganti seluruh waktu maupun materil yang sudah kalian berikan, dengan kesehatan serta berkat yang tak terhingga. Semoga skripsi ini juga dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 22 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
概要.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penelitian Relevan.....	3
1.3 Identifikasi Masalah.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Rumusan Masalah	6
1.6 Tujuan Penelitian	6
1.7 Landasan Teori.....	7
1.8 Metode Penelitian.....	11
1.9 Manfaat Penelitian	12
1.10 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II PENERAPAN OMOTENASHI DALAM MASYARAKAT JEPANG	
2.1 Definisi <i>Omotenashi</i>	13
2.1 Sejarah <i>Omotenashi</i>	15
2.3 Filosofi <i>Omotenashi</i>	16
2.4 Penerapan <i>Omotenashi</i> Di Jepang	17

2.4.1 <i>Omotenashi</i> Yang Dilakukan Secara Individu	17
2.4.1.1 Memberikan Jamuan Kepada Tamu	18
2.4. 1.2 Memberikan Bantuan Kepada Wisatawan Asing	18
2.4.1.3 Tidak Menerima Uang Tip	18
2.4.1.4 Omotenshi Dalam Semangat Olympic 2020	19
2.4.2 <i>Omotenashi</i> Yang Dilakukan Dalam Tradisional	21
2.4.2.1 Ikebana	21
2.4.2.2 Chanoyu	22
2.4.3 <i>Omotenashi</i> Yang Dilakukan Dalam Bidang Usaha.....	23
2.4.3.1 Stasiun Kereta	23
2.4.3.2 Taksi	25
2.4.3.3 Ryoukan	26
2.4.3.4 Pusat Perbelanjaan	28

BAB III PENERAPAN OMOTENASHI SERTA TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN OMOTENASHI AEON MALL JAKARTA GARDEN CITY

3.1 Aeon Mall Jakarta Garden City.....	38
3.1.1 Sejarah Perusahaan	39
3.1.2 Letak Perusahaan	40
3.1.3 Waktu Operasional.....	40
3.1.4 Filosofi <i>Omotenashi</i> Pada Aeon Mall Jakarta Garden City.....	40
3.1.5 Fasilitas Pendukung <i>Omotenashi</i>	43
3.1.5.1 Petunjuk Tanda	43
3.1.5.2 Meja Pusat Informasi	45
3.1.5.3 Layanan Peminjaman Kursi Roda	45
3.1.5.4 Toilet Umum	46
3.1.5.5 Ruang Rias	46
3.1.5.6 Ruang Bayi Dan Anak	47
3.1.5.7 Food Court	47
3.1.5.8 Tempat Duduk	48

3.1.5.9 Tempat Hiburan	49
3.1.5.10 Mushola	50
3.1.5.11 Tempat Parkir	50
3.1.6 Penerapan <i>Omotenashi</i>	51
3.1.6.1 Tatahan Kata Yang Digunakan Karyawan	51
3.1.6.2 Sikap Dan Gesture Karyawan	53
3.1.6.3 Penampilan Karyawan	56
3.1.7 Cara Mempertahankan Kualitas Pelayanan <i>Omotenashi</i>	58
3.1.7.1 Role Playing Contest	58
3.1.7.2 Training <i>Omotenashi</i>	59
3.2 Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan <i>Omotenashi</i> Pada Aeon Mall Jakarta Garden City.....	60
3.3 Persentase Hasil Penelitian	62
BAB IV SIMPULAN.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
LAMPIRAN.....	xviii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	
Christel Takigawa	19
Gambar 2	
<i>Teishu</i>	22
Gambar 3	
Petugas Kebersihan	24
Gambar 4	
<i>Omotenashi Guide</i>	25
Gambar 5	
<i>Danggo dan sakura-yu</i>	27
Gambar 6	
<i>Ojigi</i>	31
Gambar 7	
Keramahan Pelayanan melalui <i>gesture</i> tubuh	32
Gambar 8	
Kuil di atas <i>rooftop store</i> Jepang	36
Gambar 9	
<i>Customer Service</i> Pria	37
Gambar 10	
<i>Customer Service</i> Wanita	37
Gambar 11	
Filosofi konsep <i>omotenashi no shingitai</i>	41
Gambar 12	
Petunjuk Arah Aeon Mall JGC	44
Gambar 13	
Panel Sentuh Aeon Mall JGC	44
Gambar 14	
Meja Pusat Informasi	45
Gambar 15	
Layanan Peminjaman Kursi Roda dan <i>Character Cart</i>	45
Gambar 16	
Toilet Umum Aeon mall	46
Gambar 17	
Ruang Rias Aeon mall JGC	47
Gambar 18	
Ruang Bayi dan Anak Aeon mall JGC	47
Gambar 19	
<i>Foudcourt</i> Aeon mall JGC	48
Gambar 20	
Tempat Duduk Aeon Mall JGC	49
Gambar 21	
Tempat Hiburan Aeon Mall JGC	50
Gambar 22	
Mushola Aeon Mall JGC	50

Gambar 23	
Tempat Parkir Aeon JGC	50
Gambar 24	
<i>Roleplaying Contest</i>	58
Gambar 25	
Pelatihan <i>Omotenashi</i> Aeon Mall	59
Gambar 26	
<i>Training omotenashi</i>	60



DAFTAR TABEL

Tabel 1

Hasil Survei Kepuasan Pengunjung 70

Tabel 2

Hasil Kesimpulan Kepuasan Pengunjung 75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Transkrip Wawancara..... xviii

Lampiran 2

Data Resmi Smile Of Life Aeon Mall..... xxiii

Lampiran 3

Transkrip Pidato Christel Takigawa..... xxiv

Lampiran 4

Angket Online (*Google Form*)..... xxv

