

**PENERAPAN *OMOTENASHI* DALAM PELAYANAN TAMU
DI JEPANG**



Lambok William Firmandian

1211617021

Makalah komprehensif ini ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam
mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JEPANG

FAKULTAS BAHASA DAN SENI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Makalah ini diajukan oleh

Nama : Lambok William Firmandian
No.Registrasi : 1211617021
Program Studi : Pendidikan Bahasa Jepang
Fakultas : Bahasa dan Seni
Judul Makalah : Penerapan *Omotenashi* dalam Pelayanan Tamu di Jepang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing



Dr. Nur Saadah Fitri Asih, M.Pd
NIP. 197311162008012005

Penguji I



Viana Meilani Prasetio, S.S., M.Pd
NIP. 197105302005012001

Penguji II



Dr. Nia Setiawati, M.Pd
NIP. 197610252008122002

Ketua Penguji



Viana Meilani Prasetio, S.S., M.Pd
NIP. 197105302005012001

Jakarta, 12 Februari 2022

Dekan Fakultas Bahasa dan Seni



Dr. Liliana Muliastuti, M.Pd
NIP. 196805291992032001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Lambok William Firmandian
No. Registrasi : 1211617021
Program Studi : Pendidikan Bahasa Jepang
Fakultas : Bahasa dan Seni
Judul Skripsi : Penerapan *Omotenashi* dalam Pelayanan Tamu di
Jepang

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia menerima sanksi dari Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Jakarta, apabila terbukti melakukan tindakan plagiat.

Demikian saya buat pernyataan ini dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Februari 2022



Lambok William Firmandian
NIM. 1211617021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Lambok William Firmandian
NIM : 1211617021
Fakultas/Prodi : Fakultas Bahasa dan Seni / Pendidikan Bahasa Jepang
Alamat email : william.firman25@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (Komprehensif)

yang berjudul :

Penerapan Omotenashi dalam Pelayanan Tamu di Jepang

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Februari 2022
Penulis

(Lambok William Firmandian)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang telah memberi kemudahan bagi penulis bisa menyelesaikan makalah yang berjudul “Penerapan *Omotenashi* dalam Pelayanan Tamu di Jepang” ditulis untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi dan dalam rangka memperoleh gelar Strata-1 Progam Pendidikan Bahasa Jepang, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan makalah ini banyak sekali hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun akhirnya penulis dapat menyelesaikannya berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik moral maupun spiritual. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Komarudin, M.Si. Selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus ini.
2. Ibu Dr. Liliana Muliastuti, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Jakarta yang memberikan izin untuk membuat penelitian ini.
3. Ibu Dr. Nur Saadah Fitri Asih, M.Pd. Selaku Kepala Prodi Pendidikan Bahasa Jepang, Dosen Pembimbing Makalah Komprehensif, dan Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabar telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi dalam penyelesaian makalah dari awal hingga selesai.
4. Seluruh dosen dan staf Progam Studi Pendidikan Bahasa Jepang yang telah memberikan banyak sekali bimbingan dan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
5. Orang tua saya, Bapak Charles Sianturi dan Ibu Belinda yang telah memberikan dukungan, perhatian, dan doa yang tak pernah henti-hentinya mereka panjatkan serta pengorbanan baik materil dan non

materil. Ucapan terimakasih yang tak terhingga dan setulus hati juga saya tujukan kepada adik saya, Glory Millenia.

6. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah membantu kelancaran penyusunan makalah ini. Penulis menyadari bahwa makalah ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengapresiasi apabila mendapatkan masukan untuk kesempurnaan makalah ini. Akhir kata, penulis berharap agar makalah ini dapat bermanfaat. Terima kasih.

Jakarta, 18 Desember 2021

Penulis



Lambok William Firmandian



ABSTRAK

Lambok William Firmandian, 1211617021. Penerapan *Omotenashi* dalam Pelayanan Tamu di Jepang. Progam Studi Pendidikan Bahasa Jepang. Fakultas Bahasa dan Seni. Universitas Negeri Jakarta. 2021.

Salah satu kunci kesuksesan Jepang pada sektor pariwisata adalah *omotenashi*. *Omotenashi* adalah suatu budaya di Jepang yang bisa diterjemahkan secara kasar menjadi keramahtamahan yang sepenuh hati. Penerapan *Omotenashi* bisa dalam bentuk ungkapan maupun dalam bentuk pelayanan. Menurut Al-alsheikh *omotenashi* mempunyai 3 elemen yaitu *shitsurai*, *furumai*, dan *shikake*. *Shitsurai* berarti lingkungan fisik tempat atau fasilitas layanan akan diberikan atau dilakukan. *Furumai* berarti persiapan dari staf, dan tanggung jawab staf terhadap tamu, serta melihat kebutuhan tamu. *Shikake* memiliki arti tamu berpartisipasi dan dilibatkan untuk mengikuti budaya tempat tersebut. Pengumpulan data untuk makalah ini melalui studi pustaka yang bersumber dari buku, artikel, jurnal daring dan *website*. Makalah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *omotenashi* dalam pelayanan tamu di Jepang. Penerapan *omotenashi* pada pelayanan pelanggan di restoran, penerapan *omotenashi* pada pelayanan tamu di *ryokan*, dan penerapan *omotenashi* pada pelayanan pengunjung di tempat-tempat umum / fasilitas umum, maupun di Edokko dalam penerapannya ada kemiripan. Unsur yang paling menarik dalam *omotenashi* adalah unsur *shikake*.

Kata kunci : *Omotenashi*, penerapan, pelayanan, ungkapan

概要

日本における接客のための「おもてなし」の実施

ジャカルタ国立大学

ランボク・ウィリア

ム・フィルマンディアン

日本が観光産業で成功している秘訣の一つは「おもてなし」である。「おもてなし」と言うのは、「心を込めて相手に接すること」である。「おもてなし」の実施には、表現という形でも、接客サービスという形でもある。Al-alsheikh によると、「おもてなし」には、「しつらい」、「ふるまい」、「しかけ」の 3 つの要素がある。「しつらい」と言うのは、接客サービスが提供される物理的環境である。「ふるまい」と言うのは、スタッフの準備、接客に対する責任、接客のニーズを察知することである。「しかけ」と言うのは、接客者がサービスを楽しみ、その場所の文化に従うことである。本論文のデータは、書籍、論文、オンラインジャーナル、ウェブサイトからの文献調査によって収集されている。本論文の目的は、日本における接客のための「おもてなし」の実施状況を明らかにすることである。レストラン、旅館、公共の場か公共施設、そして「Edokko」の接客のための「おもてなし」の実施は似ることがある。「おもてなし」の要素では最も興味深いのは「しかけ」である。

キーワード：おもてなし、実施、接客、表現

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------------------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | Error! Bookmark not defined. |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK..... | vi |
| 概要 | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| A. PENDAHULUAN..... | 10 |
| 1.Latar Belakang Masalah | 10 |
| 2.Rumusan Masalah..... | 13 |
| 3.Tujuan Penulisan | 13 |
| B. ISI..... | 14 |
| 1.Landasan Teori..... | 14 |
| 1.1 <i>Omotenashi</i> pada masyarakat Jepang..... | 14 |
| 1.2 <i>Omotenashi</i> sebagai ungkapan dalam bahasa Jepang | 17 |
| 2.Pembahasan..... | 19 |
| a. Penerapan <i>omotenashi</i> pada pelayanan pelanggan di restoran | 20 |
| b. Penerapan <i>omotenashi</i> pada pelayanan tamu di <i>ryokan</i> (Penginapan tradisional Jepang)..... | 23 |
| c. Penerapan <i>omotenashi</i> pada pelayanan pengunjung di tempat-tempat umum / fasilitas umum..... | 26 |
| d. Penerapan <i>omotenashi</i> di Edokko..... | 28 |
| C. PENUTUP..... | 34 |
| 1.Kesimpulan..... | 34 |
| 2.Saran..... | 35 |
| DAFTAR PUSTAKA | 36 |
| RIWAYAT HIDUP..... | 39 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Edokko | 28 |
| Gambar 1.2 Locker..... | 29 |
| Gambar 1.3 Alas Kaki Harap Dilepas..... | 30 |
| Gambar 1.4 Protokol Kesehatan | 30 |
| Gambar 1.5 Toilet | 30 |
| Gambar 1.6 Exit | 30 |
| Gambar 1.7 Tempat Penitipan Stroller Bayi..... | 30 |
| Gambar 1.8 Kembalikan Mainan ke Tempat..... | 30 |
| Gambar 1.9 Jangan Masuk ke Jalur Kereta..... | 31 |
| Gambar 2.0 Baby Corner | 31 |
| Gambar 2.1 Tempat Sampah..... | 31 |
| Gambar 2.2 Tempat Sampah dan APAR | 31 |
| Gambar 2.3 Hand Sanitizer | 31 |
| Gambar 2.4 Hand Sanitizer | 31 |
| Gambar 2.5 Suasana Edokko | 32 |
| Gambar 2.6 Tempat Duduk..... | 32 |
| Gambar 2.7 Kafekko | 33 |
| Gambar 2.8 Suasana Edokko | 33 |