



OMOTENASHI DI ERA DIGITAL

SKRIPSI

Oleh:

ASEP RIVOZA

1510014321016

PROGRAM STUDI SASTRA JEPANG

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2022

UNIVERSITAS BUNG HATTA



LEMBARAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Omotenashi di Era Digital
Nama Mahasiswa : Asep Rvoza
NPM : 1510014321016
Program Studi : Sastra Jepang
Fakultas : Ilmu Budaya

disetujui oleh

Pembimbing

Dra. Dewi Kania Izmayanti, M.Hum

diketahui oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Budaya

Ketua Program Studi Sastra Jepang



Dinda Chitra Hasan, M.Hum, M.Ed., Ph.D.

Oslan Amril, S.S., M.Si.



LEMBARAN PENGESAHAN

Judul Skripsi Omotenashi di Era Digital
Nama Mahasiswa Asep Rivoza
NPM 1510014321016
Program Studi Sastra Jepang
Fakultas Ilmu Budaya

Padang, 4 Agustus 2022

Tim Penguji

1. Dra. Dewi Kania Izmayanti, M.Hum
2. Dra. Irma, M.Hum
3. Oslan Amril, S.S., M.Si

Tanda Tangan

1.

2.

3.

diketahui oleh:



Dekan Fakultas Ilmu Budaya

Dina Chitra Hasan, M.Hum, M.Ed., Ph.D.

Ketua Program Studi Sastra Jepang

Oslan Amril, S.S., M.Si.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Asep Rivoza
NPM : 1510014321016
Program Studi : Sastra Jepang
Fakultas : Ilmu Budaya
Judul Skripsi : Omotenashi di Era Digital

Dengan ini menyatakan bahwa di dalam tugas akhir yang saya buat ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Perguruan Tinggi manapun. Sepengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali dikutip atau secara tertulis diacukan dalam naskah ini dan disebutkan atau terdaftar.

Apabila terdapat kesamaan dan terbukti melakukan plagiaris, saya bersedia diberi sanksi berupa **pembatalan skripsi dan gelar kesarjanaan** saya oleh pihak Universitas Bung Hatta.

Padang, 4 Agustus 2022


Asep Rivoza

ABSTRAK

Budaya secara tidak langsung sudah mempengaruhi kehidupan manusia sejak lahir hingga akhir usia, bahkan setelah tutup usia pun manusia di kuburkan dengan cara-cara yang sesuai dengan budaya. Sedangkan kebudayaan merupakan semua sistem gagasan, tindakan juga hasil karya dari manusia untuk kehidupan masyarakat yang menjadi milik dari diri manusia yang belajar. Dengan berbagai macam ragam budaya yang ada di Jepang salah satunya budaya *omotenashi(hospitality)*. Tujuan penelitian ini yaitu menemukan dan menganalisis bentuk pelayanan *omotenashi* di era digital yang terdapat pada restoran, toko/swayan dan hotel/penginapan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang ada pada artikel. Kesimpulan dari penelitian ini adalah di era di gital pada saat ini budaya *omotenashi* pada masyarakat Jepang sudah hampir semua melayani pelanggan dengan menggunakan teknologi atau pun robot namun pelayanan *omotenashi* di penginapan ryokan masih tetap menjunjung tinggi budaya tradisional mereka yang tidak menggunakan teknologi atau pun robot.

Kata kunci : *Omotenashi, Era Digital, Digital*

ABSTRACT

Culture indirectly affects human life from birth to the end of life, even after death humans are buried in ways that are in accordance with culture. who learn. With a wide variety of cultures that exist in Japan, one of them is *omotenashi* (hospitality) culture. The purpose of this study is to find and analyze the form of *omotenashi* service in the digital era which is found in restaurants, shops / convenience stores and hotels / inns. This study used descriptive qualitative method. This study uses data collection to obtain the information contained in the article. The conclusion of this study is that in the current digital era, the *omotenashi* culture in Japanese society has almost all served customers using technology or robots, but *omotenashi* services at ryokan inns still uphold their traditional culture that does not use technology or robots.

Keywords : *Omotenashi, Digital Age, Digital*

要旨

文化は誕生から人生の終わりまで間接的に人間の生活に影響を与え、死後も文化に沿った方法で埋葬されされる。 学ぶ人。 日本には多種多様な文化が存在しますが、その一つにおもてなし文化がある。本研究の目的は、飲食店、店舗・コンビニエンスストア、ホテル・旅館におけるデジタル時代のおもてなしサービスのあり方を見出し、分析することである。 この研究では、記述的定性的方法を使用した。 この調査では、データ収集を使用して、記事に含まれる情報を取得する。この研究の結論は、現在のデジタル時代において、日本社会のおもてなし文化は、ほとんどすべての顧客にテクノロジーまたはロボットを使用してサービスを提供してきたが、旅館でのおもてなしサービスは、テクノロジーまたはロボットを使用しない伝統的な文化を依然として維持しているということである。

キーワード：おもてなし、デジタル時代、デジタル

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga atas izin-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul "*Omotenashi di Era Digital*". Skripsi ini penulis susun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Sastra Jepang, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Bung Hatta.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari banyak dukungan, bantuan dan masukan karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Dengan selesainya penulisan Skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Diana Chitra Hasan, M.Hum, M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Bung Hatta.
2. Bapak Oslan Amril, S.S., M.Si selaku Ketua Jurusan Prodi Sastra Jepang dan juga sebagai penguji
3. Ibu Dra. Dewi Kania Izmayanti, M.Hum. sebagai pembimbing dan juga sebagai penasehat akademik yang telah meluangkan waktu dengan kesabaran memberikan bimbingan, memberikan masukan-masukan, serta memberikan arahan dalam menyusun skripsi ini.

4. Ibu Dra. Irma, M.Hum sebagai penguji yang telah memberikan banyak saran kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Tata Usaha Jurusan Sastra Jepang Fakultas Ilmu Budaya Universitas Bung Hatta yang telah memberikan motivasi dan mengajarkan banyak hal kepada penulis.
6. Teristimewa kepada orang tua Papa,Mama,Abang,Uda,Kanda serta adik-adik yang telah memberikan limpah kasih sayang yang tak terhingga, pengorbanan, perhatian dan doa yang selalu mengiringi langkah penulis.
7. Kepada teman-teman seperjuangan Sastra Jepang 2015 (*Nakama*) R.Nover Rustam,Ryan Rinaldy,Danny Ocktaberyan, Fauzan Rahardi Akbar serta senior-junior Fakultas Ilmu Budaya yang telah banyak menghibur, memberi pengalaman dan semangat.
8. Semua pihak yang telah membantu sampai terselesaikannya skripsi ini, yang tidak dapat diucapkan satu-persatu.

Penulis juga menyampaikan maaf yang setulusnya apabila terdapat kesalahan atau kekhilafan, baik disadari maupun yang tidak disadari karena tidak satupun manusia yang luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, karena skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan tentang Jepang, khususnya bagi mahasiswa Sastra Jepang Fakultas Ilmu Budaya Universitas Bung Hatta.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Padang, 4 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Konseptual.....	10
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Budaya dan Konsep Perilaku	16
2.2.2 Definisi Omotenashi	18
2.2.3 Sejarah Omotenashi	20
2.2.4 Klasifikasi Omotenashi	22
2.2.5 Filosofi Omotenashi	24
2.2.6 Era Digital	25
2.2.6 Definisi Digitalisasi	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	28
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.3 Sumber Data.....	30
A. Data Primer	30
B. Data Sekunder	30
3.4 Teknik Analisis Data	30
BAB IV Analisis Bentuk Pelayanan Omotenashi di Era Digital	
4.1 Bentuk Pelayanan Omotenashi di Restoran	32
4.1.2 Pelayanan Menggunakan Teknologi.....	32
4.2 Bentuk Pelayanan Omotenashi di Toko/Swalayan	44
4.2.1 Teknologi Self-Checkout Belanja Tanpa Kasir di Jepang.....	45
4.3 Bentuk Pelayanan Omotenashi di Hotel/Penginapan	48
4.3.1 Pelayanan Omotenashi Pada Pemesanan Hotel.....	49
4.3.2 Robot Pada Receptionis Hotel Jepang.....	51
4.3.3 Omotenashi Penginapan Ryokan di Era Digital.....	56

BAB V	PENUTUP	60
DAFTAR PUSTAKA		
BIODATA		