

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis pada bab sebelumnya, dapat diketahui *Omotenashi* merupakan budaya yang sangat disadari oleh orang Jepang sebagai prinsip hidup untuk menciptakan kehidupan bermasyarakat yang harmonis. Budaya ini tentunya tidak dapat diciptakan langsung dan terlihat manifestasinya. Jepang membangun budaya ini dari waktu ke waktu. Selain bentuk-bentuk perwujudan yang telah dicontohkan sebelumnya, contoh lain dari manifestasi budaya *omotenashi* ini tentunya masih banyak lagi yang perlu diketahui agar dapat dipahami bahwa kemajuan teknologi, industri dan era digital sangat mempengaruhi keramahtamahan yang mana dapat membantu memudahkan pekerjaan pegawai dalam melakukan pekerjaan. Di era digital pada saat ini *omotenashi* juga diterapkan pada hotel, restoran, toko dll yang mana pada beberapa tempat tersebut, diterapkannya teknologi yang unik dan menarik, hal ini dapat menarik perhatian pelanggan, yang mana Hotel, restoran dan toko menunjukkan inovasi-inovasi baru untuk melayani pelanggan seperti menggunakan mesin automatic, robot dan teknologi lain. Hal ini dapat memudahkan pekerjaan untuk melayani pelanggan-pelanggan yang berkunjung.

Selain itu di era digital, teknologi seperti mesin auto matic, robot dan teknologi lainnya juga menerapkan *omotenashi* seperti yang dilakukan manusia pada umumnya. Dapat di lihat dari beberapa robot yang melayani tamu di suatu

hotel yang mengaplikasikan bentuk keramahtamahannya (*Omotenashi*) seperti yang dilakukan manusia/pegawai hotel dalam kesehari-hariannya. Walaupun di era digital yang penuh dengan teknologi ini menunjukkan selain mengoperasikan robot sebagai pelayan, manusia juga sangat berperan penting dalam mengaplikasikan keramahtamahannya yang mana manusia juga menerapkan keramahtamahan (*Omotenashi*) dalam bentuk membantu pelanggan menggunakan mesin automatic, berbicara dengan robot dll. Di era digital pada saat ini penginapan tradisional ryokan melayani tamu dengan keramahtamahan (*Omotenashi*) dengan menggunakan jasa pelayanan yang penuh rasa hormat dan penuh rasa kemanusiaan sesuai kebutuhan jiwa manusia yang ingin dihormati dan dihargai sebagai manusia seutuhnya yang memiliki akal dan budi tanpa menggunakan teknologi ataupun robot. Hal ini merupakan keramahtamahan budaya Jepang yang tidak bisa di gantikan dengan teknologi-teknologi canggih yang mana keramahtamahan tersebut masih tetap menjunjung tinggi kebudayaannya.

5.2 Saran

Melalui skripsi ini penulis berharap pembaca dapat mengetahui bagaimana sejarah *omotenashi* (*hospitality*/keramahtamahan) dan bagaimana bentuk pelayanan *omotenashi* di era digital. Penelitian ini dapat memberikan inspirasi kepada pembaca sehingga akan muncul penelitian-penelitian baru yang juga membahas tentang *omotenashi* di era digital pada saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Farid. 2019. "Fenomena Digital Era Revolusi Industri 4.0". Jurnal Dimensi DKV Seni Rupa dan Desain, Volume 4, Nomor 1 (hlm. 47-58).
- Al-alsheikh, Abdulelah. (2014). The Origin of Japanese Excellent Customer Service. Journal Studies in Business and Accounting. Vol.8,hal.23-42.
- Asazuma, Takumi. (2015). Halal Tourism Activates Japanese Tourism Market. Plus I, 11, 27-30. Retrieved June 11, 2017 from <http://human.kanagawa-u.ac.jp/gakkai/student/pdf/i11/110320>.
- Koentjaraningrat. (2009). Pengantar Ilmu Antropologi. Jakarta: RinekaCipta.
- Nazir, Moh.2014. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Murni,Ramli. (2018) Menjadi Orang Berkarakter dan Berbudaya Di Jepang. Yogyakarta: Manggar Media.
- Sato, Yoshinobu dan Al-alsheikh, Abdulelah. (2014). Comparative Analysis of the Western Hospitality and the Japanese Omotenashi: CaseStudy Research of the Hotel Industry. Business & Accounting Review, (14), 1-15.
- Salindri, Yerika Ayu, Annisaa Nurul Atiqah. (2018). Kajian Omotenashi dalam Pelayanan Pengunjung di Restoran Jepang.(Studi Kasus : Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Food And Beverage). Proceeding International Conference of Japanese Language Edukation (ICoJLE) Hlm.21-25.
- Salindri, Yerika Ayu, (2015). Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Aktifitas Wisata Arung Jeram Sungai Serayu. Tesis. Program Studi Kajian Pariwisata Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Zed, Mestika 2003. Metode Penelitian Kepustakaan. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia

Sumber Internet:

Yenny Mustika Sari (2021 February 06) Canggih! Di Jepang Ada Mesin Otomatis yang Menyajikan Nasi"

<https://food.detik.com/info-kuliner/d-5363688/canggih-di-jepang-ada-mesin-otomatis-yang-menyajikan-nasi>

Live Japan (2020 Desember 04) Keramahan Robot Hotel Aneh di Osaka

https://livejapan.com/ja/in-kansai/in-pref-osaka/in-namba_dotonbori_shinsaibashi/article-a2000255/

Nippon.com (2018 September 28) Hotel robot pertama di dunia "Henn na Hotel" memasuki penggunaan bisnis

https://www.nippon.com/ja/guide-to-japan/gu900045/?cx_recs_click=true

Inter Active (2021 April 14) Code QR

www.interactive.co.id/product/myorder-apps-type-software-qr-code

Inter Active (2021 April 14) Self Service

<https://interactive.co.id/product/myorder-apps-type-software-self-services>

Inter Active (2021 April 14) Self Order Tablet

<https://interactive.co.id/product/myorder-apps-type-software-self-order-tablet>

Putri Alfiati (2021 Maret 02) Kafe Dengan Robot yang Dikendalikan Penyandang Disabilitas Segera dibuka

<https://japanesestation.com/lifestyle/technology/kafe-dengan-robot-yang-dikendalikan-penyandang-disabilitas-segera-dibuka>

Orylab (2022 February 22) Robot Orihime

<https://orylab.com/product/orihime-d/>

By InterActive (2019 November 26) 5 teknologi restoran yang waji di ketahui pemilik Restoran

<https://interactive.co.id/blog/5-teknologi-restoran-yang-wajib-diketahui-pemilik-restoran-176.html>

Matsuda Tomoyo. (2020, Maret 11) Menggunakan robot orihime untuk beragam gaya kerja dan hubungan yang lebih dekat.

<https://zenbird.media/using-orihime-robot-for-diverse-workstyles-and-closer-relationships/>

Nikkei Asia (2017 April 18) Toko serba ada Jepang merencanakan generasi berikutnya dari pembayaran mandiri

<https://asia.nikkei.com/Business/Japan-convenience-stores-plan-next-generation-of-self-checkout>

Panasonic.com(2018 February 21) Solusi Walk-through Checkout Berbasis RFID untuk Ritel Masa Depan
<https://news.panasonic.com/global/topics/2018/55288.html> <https://asia.nikkei.com/Business/Trends/Japan-convenience-stores-plan-next-generation-of-self-checkout>

Administrator (2019 November 1) Teknologi “Self –Checkout” belanja tanpa kasir di Jepang.
<https://mislanguageschool.co.id/kursus/bahasa-jepang/artikel/109/teknologi-selfcheckout-belanja-tanpa-kasir-di-jepang>

Chris Baraniuk (2020 Oktober 11) Jepang ciptakan robot yang bisa beres-beres di toko dan 'diharapkan bisa menggantikan kerja manusia'
<https://www.bbc.com/indonesia/majalah-54432991>