



**PENERAPAN *OMOTENASHI* PADA RESTORAN ALA JEPANG
DI KOTA PADANG SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

OLEH :
SYAIDATUL FAUZIAH
1710014321018

**PROGRAM STUDI SASTRA JEPANG
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022**



**PENERAPAN *OMOTENASHI* PADA RESTORAN ALA JEPANG
DI KOTA PADANG SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Humaniora di Program Studi Sastra Jepang
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Bung Hatta*

OLEH :
SYAIDATUL FAUZIAH
1710014321018

PROGRAM STUDI SASTRA JEPANG
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022

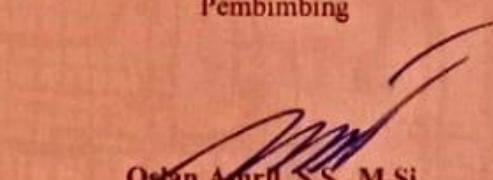


LEMBARAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Penerapan *Omotenashi* pada Restoran Ala Jepang
di Kota Padang Sumatera Barat
Nama Mahasiswa : Syaidatul Fauziah
NPM : 1710014321018
Program Studi : Sastra Jepang
Fakultas : Ilmu Budaya

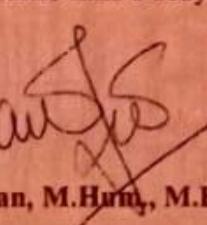
disetujui oleh:

Pembimbing

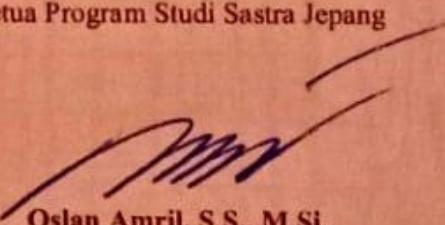

Oslan Amril, S.S., M.Si.

diketahui oleh:




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

Ketua Program Studi Sastra Jepang


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



LEMBARAN PENGESAHAN

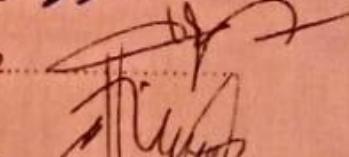
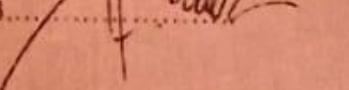
Judul Skripsi : Penerapan *Omotenashi* pada Restoran Ala Jepang
di Kota Padang Sumatera Barat
Nama Mahasiswa : Syaidatul Fauziah
NPM : 1710014321018
Program Studi : Sastra Jepang
Fakultas : Ilmu Budaya

Padang, Maret 2022

Tim Pengaji

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

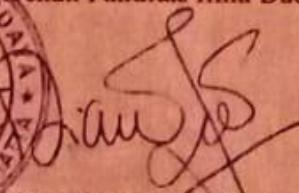
Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

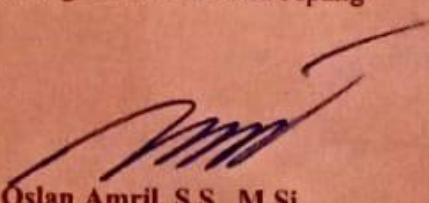
diketahui oleh:



Dekan Fakultas Ilmu Budaya


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 : Syaidatul Fauziah
NPM : 1710014321018
Program Studi : Sastra Jepang
Fakultas : Ilmu Budaya
Judul Skripsi : Penerapan *Omotenashi* pada Restoran Ala Jepang
di Kota Padang Sumatera Barat

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, Maret 2022



Syaidatul Fauziah

ABSTRAK

Budaya secara pasti mempengaruhi kita sejak dalam kandungan hingga tutup usia, bahkan setelah mati pun kita dikuburkan dengan cara-cara yang sesuai dengan budaya kita. sedangkan kebudayaan adalah hasil dari cipta, rasa dan karsa itu sendiri. Dengan bermacam ragam budaya yang ada di negara Jepang salah satunya tentang *omotenashi* (*hospitality*), Tujuan penelitian ini yaitu menemukan dan menganalisis penerapan 5S pada *omotenashi* dalam pengelolaan dan pelayanan pada restoran ala Jepang di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian berupa deskriptif. Penelitian ini menggunakan Teknik survei merupakan teknik mengumpulkan informasi dengan wawancara dan angket. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pihak restoran ala Jepang di kota Padang sumatera barat menerapkan *omotenashi* dan aspek 5S secara baik dan benar.

Kata kunci: *omotenashi, 5S/5R, Restoran Ala Jepang, Padang*

ABSTRACT

Culture definitely influences us from the time we are in the womb until we die, even after death we are buried in ways that are in accordance with our culture. while culture is the result of creativity, taste and initiative itself. With a variety of cultures that exist in Japan, one of which is about *omotenashi* (*hospitality*), the purpose of this study is to find and analyze the 5S application of *omotenashi* in the management and service of Japanese-style restaurants in Padang City. This study uses a qualitative method with the type of research in the form of descriptive. This study uses a survey technique of collecting information with interviews and questionnaires. The conclusion from this research is that the Japanese-style restaurant in the city of Padang, West Sumatra, applies *omotenashi* and 5S aspects properly and correctly.

Keywords: *omotenashi, 5S/5R, Japanese Restaurant, Padang*

要旨

子宮の中にいる時から死ぬまで、文化は間違いなく私たちに影響を与えます。死後も、私たちは自分たちの文化に従った方法で埋葬されます。文化は創造性、味、イニシアチブ自体の結果です。日本にはさまざまな文化が存在し、その1つがおもてなしです。この研究の目的は、パダン市の日本式レストランの管理とサービスにおけるおもてなしの5Sアプリケーションを見つけて分析することです。この調査では、記述的な形式の調査の種類を使用した定性的な方法を使用します。この調査では、インタビューやアンケートで情報を収集する手法である調査手法を使用しています。この調査の結論は、西スマトラのパダン市にある和風レストランは、おもてなしと5Sの側面を適切かつ正確に適用しているということです。

キーワード：おもてなし、5S / 5R、日本のレストラン、パダン

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya serta kekuatan dan petunjuk yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga mengucapkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia mendapatkan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Sastra Jepang, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Bung Hatta. Berkat keyakinan dan kerja keras serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu 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 Program Studi Sastra Jepang Fakultas Ilmu Budaya Universitas Bung Hatta dan dosen pembimbing skripsi ini.
3. Bapak Syahrial, S.S., M.Hum. selaku Pembimbing Akademik.
4. Ibu Dra. Kania Izmayanti, M.Hum. selaku penguji sidang skripsi ini.
5. Ibu Dra. Irma, M.Hum. selaku penguji sidang skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu para Dosen Fakultas Ilmu Budaya Universitas Bung Hatta yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
7. Bapak dan Ibu para karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Budaya Universitas Bung Hatta.

8. Ayah dan Ibu serta seluruh keluarga penulis yang selalu sabar membimbing, memberikan semangat, dan motivasi kepada penulis.
9. Bapak pimpinan, para karyawan, dan para konsumen restoran Sushi R&R dan Minori Bento di kota Padang, Sumatera Barat.
10. Para Sahabat Sania, Rada, Aziz, Nolia, dan Abang Hardi, teman-teman, dan senior-senior penulis yang telah memberikan semangat kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Dengan demikian segala bantuan dan doa dari berbagai pihak, penulis ucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT memberikan balasan berlipat ganda dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Padang, Maret 2022

Syaidatul Fauziah

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
要旨	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kontribusi Penelitian	3
1.5 Kerangka Pemikiran	4
1.6 Kerangka Konseptual	5
1.7 Sistematika Penelitian	6
1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	6
1.8.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.8.2 Waktu Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teori	10
2.2.1 Budaya dan Konsep Perilaku	10
2.2.2 Omotenashi (Hospitality)	14

BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Sumber Data.....	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data	16
3.4 Teknik Analisis Data	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Hasil Wawancara Bersama Pimpinan Restoran.....	19
4.2 Responden Angket Penelitian	20
4.2.1 Hasil responden pihak restoran.....	21
4.2.2 Hasil responden para konsumen	23
4.3 Penerapan 5S di Restoran.....	26
4.3.1 Seiri/Ringkas	27
4.3.2 Seiton/Rapi	30
4.3.3 Seiso/Resik	32
4.3.4 Seiketsu/Rawat.....	34
4.3.5 Shitsuke/Rajin	37
4.4 Sikap Pelayanan di Restoran.....	39
BAB V PENUTUP	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	47
BIODATA PENULIS	58

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Konseptual	5
Bagan 2. Teknik Analisis Data	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1.Waktu Pelaksanaan Penelitian	7
--	---

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Responden karyawan berdasarkan jenis kelamin	21
Grafik 2. Responden karyawan berdasarkan tingkatan pendidikan	22
Grafik 3. Responden karyawan berdasarkan umur pada saat pengisian angket	22
Grafik 4. Responden karyawan berdasarkan daerah asal	23
Grafik 5. Responden karyawan berdasarkan masa kerja	23
Grafik 6. Responden konsumen berdasarkan jenis kelamin	24
Grafik 7. Responden konsumen berdasarkan daerah asal	24
Grafik 8. Responden konsumen berdasarkan umur	25
Grafik 9. Responden konsumen berdasarkan pekerjaan	25
Grafik 10. Responden konsumen berdasarkan alasan memilih restoran ala Jepang.....	26
Grafik 11. Pernyataan sikap Seiri karyawan.....	28
Grafik 12. Pernyataan Seiri.....	28
Grafik 13. Pernyataan sikap Seiton karyawan.....	30
Grafik 14. Pernyataan Seiton.....	31
Grafik 15. Pernyataan sikap Seiso karyawan	33
Grafik 16. Pernyataan Seiso	33
Grafik 17. Pernyataan sikap Seiketsu karyawan	35
Grafik 18. Pernyataan Seiketsu	36
Grafik 19. Pernyataan sikap Shitsuke karyawan	38
Grafik 20. Pernyataan Shitsuke	38
Grafik 21. Pernyataan para karyawan terkait penerapan omotenashi	40
Grafik 22. Pandangan para konsumen terkait Restoran Ala Jepang	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Surat Izin Penelitian di Sushi R&R Padang	48
Gambar 2. Surat Izin Penelitian di Minori Bento Padang	49
Gambar 3. Wawancara dengan Pimpinan Sushi R&R	56
Gambar 4. Wawancara dengan Pimpinan Minori Bento	56
Gambar 5. Sushi R&R	57
Gambar 6. Minori Bento	57