

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jepang adalah salah satu negara maju di dunia, tapi tidak pernah meninggalkan jati dirinya sebagai negara timur. Jepang memiliki Keramah-tamahan yang sangat dijunjung tinggi dan sudah melekat erat sejak dahulu pada diri masyarakat Jepang yang disebut *omotenashi* atau disebut juga sebagai *Hospitality* di bagian Barat.

Omotenashi berkembang dari upacara minum teh dan pelayanan yang diberikan di *Ryokan* (penginapan gaya Jepang). Saat ini *omotenashi* telah diterapkan di berbagai aspek dan elemen sebagai bagian dari budaya. Hal ini juga berlaku dalam perdagangan, dimana seorang pedagang menjamu/melayani tamu langganannya. *Omotenashi* dapat diungkapkan dalam berbagai macam perilaku sebagai contoh, sikap menghormati orang Jepang ketika mengucapkan terima kasih dengan posisi tubuh membungkuk (disebut *Ojigi*).

Omotenashi adalah sebuah bentuk pelayanan khas Jepang yang lebih mementingkan interaksi (*touchpoint*) dengan pelanggan. Ini adalah sebuah metode asli Jepang dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi dari hati yang didasari komunikasi antara penjual atau penyedia barang dan jasa dengan pelanggan (Ota dkk., 2016). Pelanggan adalah raja bagi penjual atau pelayan, maka bahasa yang digunakan pun adalah bahasa sopan. Menurut Mizutani dkk. (1987) prinsip dasarnya adalah atasan (*superior*) dan bawahan (*inferior*). Pelayan sebagai inferior seharusnya menggunakan bahasa yang sopan terhadap pembeli sebagai superior. Dalam perlakuannya kepada tamu sesuai dengan konsep filosofi *omotenashi* yaitu

“*Okyakusama wa kamisama*” (artinya “Pelanggan adalah dewa”) yang merupakan dasar dari manajemen pelayanan Jepang, diharapkan dapat mendorong munculnya kepuasan terhadap tamu yang datang.

Menurut Setogawa (2013) dalam Morishita (2018:8), *Omotenashi* memiliki arti yang sama dengan mengundang pelanggan, menyediakan makanan dan cinderamata untuk membuat komunikasi lebih dekat, dan membuat pihak lain merasa nyaman. *Omotenashi* memiliki nilai spiritual yang tinggi, bersedia melayani dengan tidak mengharapkan imbalan yang didasarkan pada suasana yang telah lama dikembangkan sebagai bagian dari sejarah dan budaya Jepang. Salah satu prinsip *omotenashi* berupa penerapan 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*) pada setiap usaha. Prinsip ini sangat penting untuk dilakukan, karena dapat meningkatkan kualitas *omotenashi*. Sehingga, hal ini akan berpengaruh terhadap masa depan restoran yang berkaitan dengan kunjungan ulang dan loyalitas pelanggan. Serta pelayanan yang ramah akan membuat pengunjung merasa nyaman.

Berkat perkembangan *omotenashi* dan berbagai ciri khas Jepang lainnya, telah banyak beredar restoran-restoran ala Jepang di berbagai negara termasuk Indonesia, salah satunya di Kota Padang, Sumatera Barat seperti *Minori Bento* dan *Sushi R&R*. Ini membuktikan bahwa perilaku Jepang beserta makanannya sangat digemari oleh masyarakat Minangkabau.

Sementara itu, masyarakat Minangkabau memiliki tradisi dan kebiasaannya sendiri yang juga akan mempengaruhi perilaku pelayanan dan pengelolaan restoran. Untuk itu, akan terdapat perbedaan penggunaan *omotenashi* yang dilakukan oleh masyarakat Jepang sendiri dengan yang dilakukan oleh masyarakat Minangkabau dalam mengelola suatu usaha dan memberikan pelayanan, walaupun setiap elemen

dan model usaha restoran yang dikedepankan adalah usaha ala Jepang. Dengan demikian, berbagai perbedaan perilaku dan kebiasaan tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti tentang “Penerapan *Omotenashi* pada Restoran Ala Jepang di Kota Padang Sumatera Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana penerapan 5S pada restoran ala Jepang di Kota Padang?
2. Bagaimana sikap pelayanan pada restoran ala Jepang di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menemukan dan menganalisis penerapan 5S pada restoran ala Jepang di Kota Padang.
2. Menemukan dan menganalisis sikap pelayanan pada restoran ala Jepang di Kota Padang.

1.4 Kontribusi Penelitian

1. Kegunaan teoretis
 - a) Penelitian ini diharapkan untuk menunjang ilmu pengetahuan dalam bidang budaya dan terkhususnya bidang *omotenashi*.
 - b) Penelitian ini diharapkan untuk referensi kajian yang relevan bagi penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan praktis

Bagi peneliti : penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang konsep *5S omotenashi* pada restoran ala Jepang di Kota Padang.

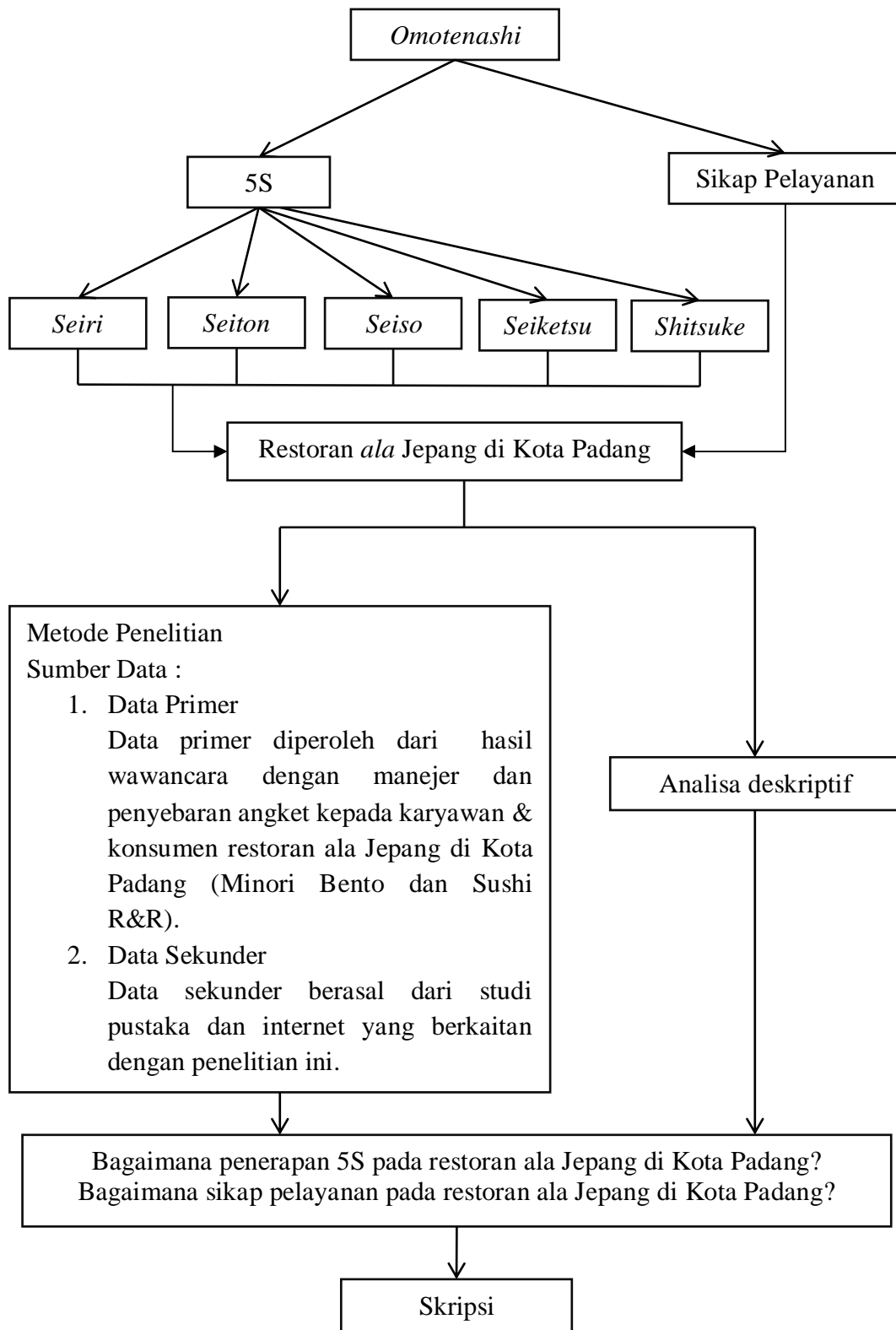
Bagi masyarakat : penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengelola dan memberikan pelayanan terbaik berdasarkan *omotenashi*.

1.5 Kerangka Pemikiran

Budaya dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Jepang terdapat banyak perbedaan dengan budaya masyarakat Indonesia khususnya budaya Minangkabau di kota Padang. Sehingga harus terdapat usaha yang dilakukan untuk menerapkan aspek *5S omotenashi* pada restoran ala Jepang di Kota Padang. Hal ini bisa dilakukan dengan memahami maksud dari *omotenashi* dan menjadikan *5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke)* sebagai budaya kerja yang harus dilakukan setiap hari. Penerapan *5S* ini tergantung dari konsep yang dirancang baik oleh pimpinan maupun para karyawan restoran. Pada dasarnya penerapan *5S* dapat merubah kebiasaan para karyawan sedikit demi sedikit dan menjadikan perubahan tersebut sebagai sebuah kebiasaan yang ada setiap hari di restoran. Dalam hal ini *5S* diharapkan dapat mengoptimalkan efisiensi kerja, efektivitas kerja, produktivitas kerja, kualitas kerja, dan kualitas produksi, serta kenyamanan bagi pengunjung restoran. Sehingga menjadikan lingkungan kerja menjadi lebih rapi dan tertata dengan baik melalui perubahan kebiasaan yang diterapkan oleh budaya kerja *5S* Jepang. Dengan demikian, pendirian restoran yang mengedepankan/mengatasnamakan Jepang ini dapat menerapkan perilaku *omotenashi* konsep *5S* yang dibudayakan oleh Jepang selama ini.

1.6 Kerangka Konseptual

Bagan 1. Kerangka Konseptual



1.7 Sistematika Penelitian

Penelitian ini disusun dalam lima bab. BAB I merupakan pendahuluan yang berisi penjelasan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, kerangka pemikiran, manfaat penelitian, kerangka konseptual, sistematika penelitian, serta lokasi dan waktu penelitian,. BAB II merupakan bab tinjauan pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori yang penulis gunakan. BAB III Metode Penelitian yang terdiri dari penjelasan jenis penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. BAB IV merupakan bab hasil dan pembahasan tentang konsep 5S pada *omotenashi* yang diterapkan di restoran ala Jepang. BAB V sebagai bab penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.

1.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.8.1 Lokasi Penelitian



Penelitian ini dilakukan di kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Penulis menyusun penelitian ini di kampus II Universitas Bung Hatta dan waktu lebih lama di tempat tinggal penulis (kos) Maransi, Air Pacah, Kota Padang.

1.8.2 Waktu Penelitian

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan Penelitian

| No. | Kegiatan | Waktu Kegiatan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------------------|----------------|---|---|---|------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|
| | | Februari | | | | Juni | | | | September | | | | Oktober | | | | November | | | | Desember | | | | Januari | | | | Februari | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Pengajuan judul | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Bimbingan Bab I | | | | | ■ | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Bimbingan Bab II | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Bimbingan Bab III | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Sidang Proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | Penyebaran Angket dan Wawancara | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| 7. | Bimbingan Bab IV | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |
| 8. | Bimbingan Bab V | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 9. | Sidang Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

Keterangan

-  : Pemberhentian kegiatan
 : Pelaksanaan kegiatan