

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Restoran ala Jepang di kota Padang menerapkan aspek 5S untuk menunjang pelayanan dengan *omotenashi* yang baik. Pimpinan juga memberikan pelatihan terkait kejeperangan kepada karyawan untuk memberikan pelayanan optimal, sesuai konsep pelayanan Jepang. Dari berbagai macam budaya masyarakat Jepang, pihak restoran meminta karyawan untuk memberi salam dan *ojigi*, sikap dan gestur tubuh yang mencerminkan sikap *omotenashi*, sehingga tamu yang datang merasa nyaman dan tertarik untuk kembali. Selain itu, penataan restoran dan penampilan karyawan yang rapi dan bersih membuat pelanggan merasa nyaman dan dihormati. Namun demikian, berdasarkan angket karyawan dan konsumen juga terdapat pandangan bahwa restoran ala Jepang di kota Padang masih belum menampilkan pelayanan Jepang. Hal ini tentu dipengaruhi oleh latar belakang dan pemahaman karyawan terkait kejeperangan. Serta adanya perbedaan budaya dan kebiasaan antara daerah kota Padang dengan Jepang.

5.2 Saran

Penulis mengharapkan pembaca dapat mengetahui bagaimana sejarah *omotenashi* (*hospitality/keramahmataman*) dan bagaimana cara menerapkan *omotenashi* pada restoran ala Jepang di kota Padang. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menemukan penerapan *omotenashi* khususnya di bidang restoran yang ada di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-alsheikh, Abdulelah. (2014). The Origin of Japanese Excellent Customer Service. *Journal Studies in Business and Accounting*. Vol.8, hal. 23-42. Website: https://kwansei-ac.jp/iba/journals/studies/studies_in_banda2014_p23.pdf.
- Amal, Khairul. (2020). “Omotenashi pada Karyawan Perusahaan Ohanami Kyubei di Jepang”. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Bugin, Burhan. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian : Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu Group.
- Johansson, Johny K. & Nonaka, Ikujiro. (1996). *Relentless – The Japanese Way of Marketing*, edisi 1. New York: HarperCollins Publishers.
- Koentjaraningrat. (2000). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Liliwari. Alo. 2002. *Makna Budaya dalam Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta : PT. LkiS Pelangi Aksara.
- Meleong. Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Merlin, Safitri. (2021). <https://www.asilha.com/2021/01/18/tradisi-makan-bajamba-dalam-perspektif-agama-dan-adat-di-minangkabau/>
- Mizutani, Osamu dan Nobuko Mizutani. (1987). *How To Be Polite In Japanese*, Tokyo: The Japan Times, LTD.
- Morishita, Shunichiro. (2018). “Managing Knowledge and Skill of Omotenashi in the Lodging Industry (宿泊業におけるおもてなしの知と技のマネジメント)”. Japan Advanced Institute of Science and Technology.
- Murni, Ramli. (2018). *Menjadi Orang Berkarakter dan Berbudaya Di Jepang*. Yogyakarta: Manggar Media.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Salindri, Yerika Ayu dan 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 Education (ICoJLE)*. Hlm. 21-25.

- Salindri, Yerika Ayu. (2015). *Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Aktivitas Wisata Arung Jeram Sungai Serayu*. Tesis. Program Studi Kajian Pariwisata. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian : Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*. Jambi : Pustaka Jambi.
- Shindo, Yasuke. (2015). *Mengenal Jepang*. Jakarta: Buku Kompas.
- Sugiyama, T. (1989). *The Improvement Book: Creating the Problem-Free Workplace*. USA: Taylor & Francis.
- Syafira, Marthadilla. (2020). <https://langgam.id/sopan-santun-menurut-adat-minangkabau/>
- Wardi, Yunia, Abror, dan Okki Trinanda. (2019). “Service Excellent Rumah Makan Padang Dalam Perspektif Wisata Islami”. *International Journal of Community Service Learning*. Vol. 3, No. 3, Hlm. 133-137.
- Wijayanti, W.N. & Saifudin, A. (2021). “Implementation of *Omotenashi* in Japanese Ryokan”. *Japanese Research on Linguistics, Literature, and Culture*, Vol. 3, No. 2, Hlm. 122-132.
- Yusri, Lady Diana, Idrus, dan Imelda Indah Lestari. (2019). “Japanese Gestures and Languages Used in Japan Restaurant Services in West Sumatera”. *Proceeding of The 13th International Conference on Malaysia-Indonesia Relations (PAHMI)*. Hlm. 131-137.