

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di mata dunia, Jepang sendiri terkenal dengan keramah tamahannya kepada tamu, dimana hal tersebut bisa ditemukan di hotel, restoran, minimarket dan sektor-sektor lainnya. Keramah tamahan ini dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *hospitality*, dan dalam bahasa Jepang dikenal dengan istilah *omotenashi*. *Omotenashi* adalah budaya Jepang yang telah menjadi tradisi turun-temurun. Dalam *omotenashi*, seseorang harus mencurahkan hatinya untuk melakukan pelayanan terbaik untuk menciptakan keunikan tersendiri. Hal tersebut sudah dilakukan turun-temurun dan menjadi tradisi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para tamu untuk menarik wisatawan dari dalam maupun luar negeri. *Omotenashi* awalnya mulai populer di era Azuchi-Momoyama yang disampaikan melalui upacara minum teh oleh seorang pria bernama *Sen-no-rikyu* (Hattori, 2008).

Dunia perhotelan di Jepang tentunya berhubungan erat dengan konsep *omotenashi*. Untuk memberikan pelayanan terbaik pada tamu-tamu di hotel, membutuhkan keahlian khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan para pengunjung yang membuat mereka ingin datang menginap kembali ke hotel itu dikemudian hari.

Beberapa hotel di Jepang merekrut mahasiswa dari luar negeri untuk mengisi kurangnya tenaga kerja di hotel tersebut. Hal itu dilatarbelakangi oleh adanya penurunan angka kelahiran di Jepang semenjak beberapa puluh tahun yang lalu. Hal tersebut mengakibatkan penurunan angka usia produktif yang menyebabkan Jepang kekurangan tenaga kerja usia muda. Dilansir dari data *Ministry of Health, Labour, Welfare Japan*, angka kelahiran di Jepang tahun 2020 turun lagi sekitar 11,4% selama 3 bulan terakhir jika dibandingkan dengan tahun lalu.

Untuk mengatasi penurunan jumlah usia produktif, Jepang membuka kesempatan bagi para mahasiswa dari berbagai negara untuk mengikuti program magang atau pelatihan kerja. Mahasiswa tersebut dikirim ke beberapa bidang pekerjaan. Sektor perhotelan adalah salah satu sektor yang menyerap tenaga kerja asing. Jika angka tenaga kerja usia produktif di Jepang terus menurun tiap tahunnya, diperkirakan pemerintah Jepang juga akan terus menyerap tenaga kerja asing untuk mengisi kurangnya tenaga kerja produktif di negaranya.

Mahasiswa dari luar negeri yang direkrut untuk magang di hotel-hotel Jepang direkrut sebagai tenaga kerja. Setiap tahunnya beberapa hotel di Jepang rutin merekrut mahasiswa dari luar negeri di musim tertentu seperti saat musim liburan panjang di Jepang. Saat musim liburan, jumlah tamu di hotel akan penuh dengan pengunjung, sedangkan jumlah staf di hotel tergolong sedikit. Untuk mengatasi ketimpangan antara jumlah tamu yang banyak dengan jumlah karyawan hotel yang sedikit, hotel-hotel di Jepang menyiasatinya dengan merekrut mahasiswa dari luar negeri untuk magang selama kurun waktu tertentu serta

bersedia untuk melatih kemampuan bekerja para mahasiswa tersebut. Meskipun berstatus sebagai mahasiswa magang, mereka tetap dituntut untuk menerapkan *omotenashi* kepada semua tamu seperti layaknya karyawan tetap orang Jepang di hotel tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan kiat-kiat dan pembelajaran yang harus dilakukan terlebih dahulu mengenai konsep *omotenashi* oleh para mahasiswa magang dari luar negeri. Hal itu dilakukan agar tamu-tamu di hotel juga merasa nyaman meskipun dilayani oleh mahasiswa magang dari luar negeri.

Di wilayah Hokkaido sendiri memiliki banyak tipe hotel seperti *tourism hotel* atau *resort hotel*. Tidak seperti Tokyo yang merupakan kota metropolitan, di Prefektur Hokkaido masih terlihat keaslian alamnya yang mempesona dengan kehangatan penduduk lokal terhadap turis dari Jepang maupun mancanegara, sehingga banyak wisatawan yang menginap di hotel Hokkaido untuk liburan atau sekedar *staycation* di hotel. Prefektur ini juga terkenal dengan konsep *omotenashinya* yang masih kental guna untuk menarik pengunjung dengan kualitas pelayanan yang sempurna.

Untuk melihat bagaimana penerapan konsep *omotenashi* di salah satu hotel Hokkaido, penelitian ini mengambil subjek dari beberapa mahasiswa Indonesia yang pernah berkesempatan magang di salah satu hotel di pulau Hokkaido yaitu Hotel Shiretoko Daiichi. Dengan mengusung konsep kepuasan untuk para tamu adalah yang utama, hotel tersebut mengajarkan kepada para staf dan mahasiswa magang dari Indonesia bagaimana cara terbaik untuk melayani tamu. Kerap kali, mahasiswa magang tersebut diberi tugas untuk melayani tamu secara langsung.

Bahkan ditugaskan sebagai 担当者 (*tantousha*) atau penanggung jawab pada tamu yang menggunakan fasilitas VIP. Dibutuhkan edukasi terlebih dahulu sebelum mengaplikasikannya, karena *omotenashi* tidak hanya diharuskan untuk memperlakukan tamu yang terbaik, melainkan juga menerka apa saja keinginan dan kebutuhan para tamu agar mencapai kepuasan maksimal. Penerapan *omotenashi* pada salah satu hotel di Hokkaido ini merupakan hal yang sangat menarik untuk diteliti. Selain itu, hotel yang digunakan sebagai *setting* tempat pada penelitian ini merupakan tempat magang peneliti saat di Jepang.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut uraian latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa magang Indonesia terhadap konsep *omotenashi* yang diterapkan di hotel Shiretoko Daiichi?
2. Bagaimana penerapan *omotenashi* yang dilakukan oleh mahasiswa Indonesia saat magang di hotel tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana persepsi mahasiswa magang Indonesia terhadap konsep *omotenashi* yang diterapkan di hotel Shiretoko Daiichi.

2. Untuk mengetahui dan memaparkan bagaimana bentuk-bentuk penerapan *omotenashi* yang dilakukan oleh mahasiswa Indonesia ketika magang di hotel Shiretoko Daiichi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, antara lain :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk menambah gambaran dan wawasan dalam studi kejepangan yang membahas mengenai topik *omotenashi* yang diharapkan dapat memberi acuan atau rujukan pada penelitian selanjutnya yang bersangkutan dengan konsep *omotenashi*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini dapat memberikan gambaran terhadap para mahasiswa yang akan magang ke Jepang agar mereka mengetahui informasi mengenai hal-hal apa saja yang harus dipersiapkan supaya mereka dapat menerapkan konsep *omotenashi* dengan baik di tempat kerjanya.
2. Dapat menjadi tolak ukur dan evaluasi mengenai konsep pelayanan di Jepang pada pelaku bisnis di bidang yang berkaitan dengan pelayanan publik di Indonesia, terutama di sektor perhotelan.

1.5 Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Herdani Tyas Vitasari yang berjudul Penerapan *Omotenashi*: Studi Kasus PT. Risshikan di Surabaya. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2018 ini menjabarkan mengenai penerapan *omotenashi* yang dilakukan PT. Risshikan dalam menjalankan bimbingan belajar bahasa Jepang di Surabaya. Hasil dari penelitian yang menggunakan metode kualitatif ini adalah meskipun PT. Risshikan tidak berlokasi di Jepang, namun para pembimbing di lembaga tersebut menerapkan konsep *omotenashi* kepada murid-murid yang belajar pada bimbingan tersebut. Penelitian kualitatif yang mengambil data dari wawancara ini menyebut bahwa pemimpin perusahaan PT. Risshikan juga melakukan teknik pemasaran yang menyesuaikan situasi di Surabaya. Para staff pengajar juga mengaplikasikan metode pembelajaran yang mudah dipahami oleh murid-murid. Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian peneliti adalah *setting* tempat. Penelitian yang ditulis oleh Herdani Tyas tersebut membahas mengenai penerapan *omotenashi* yang dilakukan di bimbingan belajar, sedangkan peneliti membahas mengenai konsep *omotenashi* yang diaplikasikan di hotel.

Selanjutnya, jurnal yang berjudul *Omotenashi: Spirit Keramahan Masyarakat Jepang dalam Menyambut Tokyo Olympic 2020* yang dipublikasikan tahun 2018. Pada jurnal tersebut dijelaskan bahwa dalam menyukseskan acara tersebut sebagai tuan rumah, masyarakat Jepang sangat bersemangat untuk memberikan kesan yang terbaik agar para wisatawan dari luar negeri merasa nyaman saat berkunjung melihat acara olimpiade tersebut. Jurnal yang ditulis oleh Ni Putu Luhur Wedayanti ini juga menjelaskan bahwa terdapat ekspektasi yang

tinggi untuk acara Olimpiade Tokyo 2020 yang memberi tambahan devisa negara yang cukup besar. Dulu, Jepang dikenal sebagai masyarakat yang tekun, acuh tak acuh dan sulit didekati, serta menyadari paham mengenai melayani konsumen dengan tulus (*omotenashi*). Dengan kesadaran pentingnya hal itu, pelayanan terbaik itu diwariskan sampai pada era globalisasi saat ini dan akan terus berlanjut ke depannya. Revitalisasi spiritual *omotenashi* ini telah menyebar ke sebagian besar bisnis jasa di Jepang saat ini sebagai dukungan untuk menyukseskan acara Olimpiade Tokyo 2020. Penelitian di atas berfokus pada *omotenashi* yang digunakan sebagai pendukung acara Olimpiade Tokyo 2020 dimana bertujuan untuk menjamu wisatawan luar negeri maupun masyarakat Jepang yang antusias menyemarakkan ajang perlombaan tersebut. Sedangkan topik yang ingin diteliti oleh penulis adalah *omotenashi* yang dilakukan di lingkungan hotel serta peneliti menggunakan metode wawancara sebagai teknik pengumpulan data.

Penelitian selanjutnya berjudul 日本のおもてなしと欧米のホスピタリティの見解に関する一考察 (*Nihon no Omotenashi to Oubei no Hosupitaritī no Kenkai ni Kan suru*) yang mempunyai arti pandangan mengenai *omotenashi* di Jepang dan *hospitality* di Barat. Penelitian yang ditulis oleh Hidekazu Iwamoto dan Kensuke Takahashi ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Artikel jurnal yang diterbitkan pada tahun 2015 ini menyimpulkan bahwa *omotenashi* adalah kata milik Jepang yang berakar dari budaya upacara minum teh yang bertujuan untuk membuat orang lain merasa nyaman dan senang dengan keramahmatan yang ditunjukkan, dengan tidak meminta adanya kompensasi/bayaran. *Hospitality* yang merebak di Barat dikenal dengan kompensasi sebagai

komponen dari layanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa *omotenashi* dan *hospitality* pada dasarnya berbeda jika dikaitkan dengan ada atau tidaknya kompensasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa *hospitality* sering kali dimonetisasi dalam bentuk biaya layanan atau biaya layanan di Barat.

Meskipun sama-sama membahas mengenai konsep *omotenashi*, terdapat beberapa poin yang berbeda dari penelitian peneliti yang dilakukan dengan jurnal penelitian di atas. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Jurnal penelitian di atas mengulik mengenai *hospitality* di Barat dan *omotenashi* di Jepang dan menggunakan metode studi kepustakaan, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti berfokus mengenai pendapat mahasiswa Indonesia yang magang pada hotel di Jepang serta penerapan konsep *omotenashi* pada pelanggan di sana.

1.6 Landasan Teori

Konsep *Omotenashi*

Kata *omotenashi* berasal dari kata *motenasu* “melayani”. Dalam bahasa Jepang penambahan prefiks {o-} diawal kata sebagai penanda honorifik, sehingga verba *motenasu* yang berubah menjadi nomina, yakni *motenashi* mendapat prefiks {o-} menjadi *omotenashi*. Kata ini sering digunakan pada frase *hito wo motenasu* yang berarti “melayani atau menyambut seseorang”. Oleh masyarakat Jepang, kata *motenasu* ini pun sering dimaknai sebagai “tidak membawa (memiliki) apapun”.

Nakao dan Umesitsu (dalam Terasaka dan Inaba, 2014) mengatakan bahwa *omotenashi* ini berarti menyenangkan lawan bicara dengan memilih

mengambil sudut pandang lawan bicara itu, sehingga kita mampu mengerti dan memahami kebutuhan ataupun kondisi orang itu. Dengan melakukan hal itu, penyedia jasa dapat memenuhi kebutuhan lawan bicara tanpa perlu bertanya dulu. Orientasi dari *omotenashi* ini adalah kesempurnaan dalam pelayanan, usaha yang dilakukan sangat detail tanpa cela. Bahkan dapat dikatakan bahwa tidak ada permintaan yang tidak bisa dikabulkan, kesempurnaan pelayanan yang diberikan bahkan diusahakan agar diluar ekspektasi konsumen.

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Pada buku yang berjudul *Menjadi Peneliti Kualitatif* yang ditulis oleh Sudarwan Danim (2002,37) mengatakan bahwa penelitian kualitatif menggunakan observasi yang terstruktur. Data pada penelitian kualitatif berbentuk kata-kata dan dapat dianalisis dalam terminologi respon-respon individual, kesimpulan deskriptif, atau keduanya.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan wawancara langsung dengan informan yang bersangkutan. Krisyantono (2006) mengatakan penelitian kualitatif menggunakan wawancara semi terstruktur yaitu peneliti dapat menanyakan pertanyaan yang tidak ada didalam daftar wawancara untuk lebih melengkapi informasi. Wawancara dilakukan secara mendalam agar dapat

memperoleh detail informasi. Telepon dan chat pribadi merupakan media wawancara yang dilakukan pada penelitian ini. Peneliti juga pernah tinggal selama satu tahun di wilayah penelitian serta berpengalaman sebagai mahasiswa magang di hotel yang diteliti. Sehubungan dengan hal tersebut peneliti sempat mengumpulkan informasi berupa data primer (pengamatan langsung dan wawancara) dan data sekunder (materi penunjang data) yang telah diperoleh langsung dari lapangan. Oleh sebab itu penelitian ini menggunakan metode observasi langsung dengan mengamati objek penelitian yang dimaksud, yakni penerapan konsep *omotenashi* di hotel Shiretoko Daiichi.

1.7.2 Metode Pemilihan Informan

Untuk mendapatkan data kualitatif deskriptif, peneliti melakukan wawancara kepada informan. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *criterion sampling*, informan dipilih berdasar kriteria yang ditetapkan. Adapun kriteria dalam pemilihan informan adalah mahasiswa dari Indonesia yang pernah magang di salah satu hotel yang terletak di pulau Hokkaido Jepang yakni Shiretoko Daiichi Hotel.

Pada penelitian ini, peneliti bermaksud mewawancarai informan lewat telepon dan chat pribadi dikarenakan pada pandemi covid-19 saat ini tidak memungkinkan untuk melakukan wawancara secara langsung. Setelah menentukan informan, penulis menyusun daftar pertanyaan. Setelah mendapat hasil wawancara penulis menganalisis data dan menyesuaikan dengan teori yang ada. Para informan yang dipilih merupakan informan yang berasal dari hubungan pertemanan dengan peneliti. Sebelum melakukan wawancara, peneliti bertanya

pada para informan terkait etika penelitian yaitu tentang informasi pribadi mereka dan hasilnya para informan bersedia namanya dipublikasikan pada penelitian ini.

Berikut adalah daftar para informan:

1. Lorna Asprila Juwita

Perempuan berusia 22 tahun yang telah menempuh pendidikan sarjana bahasa Jepang di Universitas Negeri Surabaya. Warga asli Banyuwangi Jawa Timur. Berangkat untuk magang di Jepang pada tahun 2019 – 2020.

2. Satria Samudra

Lelaki berusia 24 tahun yang sedang menempuh pendidikan sarjana bahasa Jepang di Universitas Negeri Surabaya. Tinggal menetap di Surabaya Jawa Timur. Berangkat untuk magang di Jepang pada tahun 2019 – 2020. Satria memutuskan untuk berangkat ke Jepang untuk magang karena ingin rehat sejenak dari skripsi dan ingin mencari pengalaman bekerja di Jepang.

3. Joanito Pereira Da Silva

Lelaki berusia 24 tahun yang sedang menempuh pendidikan sarjana jurusan Studi Kejepangan di Universitas Airlangga. Joan adalah warga asli Surabaya Jawa Timur. Berangkat ke Jepang untuk magang pada tahun 2019 – 2020. Motivasi Joan untuk berangkat ke Jepang untuk magang adalah untuk belajar bahasa Jepang dengan orang Jepang secara langsung, ingin merasakan kebudayaan, kebiasaan orang Jepang, serta belajar cara kerja orang Jepang secara langsung.

4. Johar Yulianto

Lelaki berusia 29 tahun yang sedang menempuh pendidikan sarjana jurusan Sastra Jepang di Universitas Dian Nuswantoro Semarang. Johar berasal dari Yogyakarta. Berangkat ke Jepang untuk magang pada tahun 2019 – 2020.

5. Eka Putri Oktavia

Perempuan berusia 23 tahun yang telah menempuh pendidikan sarjana Bahasa Jepang di Universitas Negeri Surabaya. Eka adalah warga asli Gresik Jawa Timur yang berangkat ke Jepang pada tahun 2019 – 2020.

1.7.1 Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis data mengalir milik Miles dan Huberman yang memiliki beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Krisyantono, 2006). Data yang telah didapatkan dikonfirmasi dan diatur kembali jawaban dari informan dan sumber bacaan ilmiah yang telah dikumpulkan lalu dideskripsikan. Memeriksa dan mengatur kembali jawaban dari informan dan sumber bacaan ilmiah yang telah dikumpulkan. Setelah itu melakukan penyederhanaan data dengan mengklasifikasikan sesuai kategori. Setelah meringkas hasil data, hal yang dilakukan selanjutnya adalah menyederhanakan data dengan mengklasifikasikan sesuai kategori dan melakukan analisis untuk menentukan permasalahan. Selanjutnya membuat skema hubungan konseptual antara pendapat dengan data-data yang telah dikumpulkan dan yang terakhir adalah menarik kesimpulan dari keseluruhan hasil data.

1.8 Sistematika Penulisan

1. Bab I. Memuat tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang mengenai konsep *omotenashi* dan mahasiswa Indonesia yang dikirim ke Jepang untuk melakukan magang dan menerapkan konsep *omotenashi*. Lalu terdapat pula rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat praktis dan teoritis penelitian, metode penelitian dan terakhir sistematika penulisan pada penelitian ini.
2. Bab II. Memaparkan mengenai kerangka teori penelitian yang berhubungan dengan topik analisis penelitian ini. Kerangka teori dalam penelitian ini adalah konsep dari teori *omotenashi* yang telah ada sebelumnya.
3. Bab III. Membahas mengenai analisis data dari hasil yang diperoleh dari wawancara informan yang bersangkutan mengenai sudut pandang mereka dan penerapan konsep *omotenashi* yang telah dilakukan sebelumnya.
4. Bab IV. Memuat hasil kesimpulan dan rangkuman dari analisis penelitian yang telah dilakukan.