

SKRIPSI

卒業論文

**PROSES INTERNALISASI BUDAYA OMOTENASHI PADA
MAHASISWA MAGANG DI SHIRETOKO DAIICHI HOTEL,
HOKKAIDO**

(STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM MAGANG 2019)

北海道知床第一 ホテルのインターン 大学生 におけるおもてな
しの内面化するプロセス

(2019 年のインターン大学生のケーススタディ)



Oleh

MUHAMMAD ROSYID RIDLO

NIM 121511333038

PROGRAM STUDI KEJEPANGAN

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2022



SKRIPSI

卒業論文

**PROSES INTERNALISASI BUDAYA OMOTENASHI PADA
MAHASISWA MAGANG DI *SHIRETOKO DAIICHI HOTEL*,**

HOKKAIDO

(STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM MAGANG 2019)

北海道知床第一 ホテルの インターン 大学生 に
おけるおもてなしの内面化するプロセス
(2019 年のインターン大学生のケーススタディー)



Oleh:

MUHAMMAD ROSYID RIDLO

121511333038

PROGRAM STUDI STUDI KEJEPANGAN

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2022

**PROSES INTERNALISASI BUDAYA *OMOTENASHI* PADA
MAHASISWA MAGANG DI SHIRETOKO DAICHI HOTEL,
HOKKAIDO
(STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM MAGANG 2019)**

北海道知床第一 ホテルの インターン 大
学生 におけるおもてなしの内面化する
プロセス
(2019 年のインターン大学生のケーススタディ)

SKRIPSI

卒業論文

Oleh

MUHAMMAD ROSYID RIDLO

NIM 121511333038

**PROGRAM STUDI STUDI KEJEPANGAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

**PROSES INTERNALISASI BUDAYA *OMOTENASHI* PADA
MAHASISWA MAGANG DI *SHIRETOKO DAIICHI HOTEL*, HOKKAIDO
(STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM MAGANG 2019)**

北海道知床第一 ホテル の インターン 大学生 におけるおもて
なしの内面化するプロセス
(2019 年のインターン大学生のケーススタディ)

SKRIPSI

卒業論文

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Studi Kejepangan Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Airlangga**

アイルランガ大学自分学部日本研究学科における学位を習得するための
一つの条件

Oleh

MUHAMMAD ROSYID RIDLO

NIM 121511333038

ムハammad・ロシード・リデロ

学生番号 121511333038

**PROGRAM STUDI STUDI KEJEPANGAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ini adalah karya tulis saya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni hasil gagasan, penelitian, dan tulisan saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali dosen pembimbing.
3. Karya tulis ini bukan karya jiplakan, dan di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimbangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Surabaya, 18 April 2022

Yang membuat pernyataan



Muhammad Rosyid Ridlo

121511333038

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Proses Internalisasi Budaya Omotenashi pada Mahasiswa Magang di *Shiretoko Daiichi Hotel, Hokkaido* (Studi Kasus Mahasiswa Program Magang 2019)

北海道知床第一 ホテル のインターン 大学生
に おけるおもてなしの内面化するプロセス (2019 年のインターン大学生のケーススタディー)

Nama : Muhammad Rosyid Ridlo
NIM : 121511333038
Departemen : Studi Kejepangan

telah disetujui untuk diajukan pada tanggal 12 bulan Juni tahun 2022 oleh:

Pembimbing Skripsi



Putri Elsy, S.S., M.Si.

NIP. 197002102008122001

dan telah berhasil dipertahankan pada tanggal 22 bulan Juni tahun 2022 di hadapan Dewan Penguji:

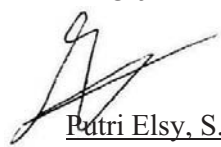
Ketua/Penguji 1



Nunuk Endah Srimulyani, S.S., M.A., Ph.D

NIP. 198112302006042001

Penguji 2



Putri Elsy, S.S., M.Si

NIP. 197002102008122001

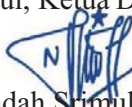
Penguji 3



Rizki Andini, S.Pd., M.Litt., Ph.D

NIP. 197704302005012001

Mengetahui, Ketua Departemen



Nunuk Endah Srimulyani, S.S., M.A., Ph.D

NIP. 198112302006042001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan juga petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Proses Internalisasi Budaya *Omotenashi* Pada Pemagang *Shiretoko Daiichi Hotel* (Studi Kasus Pada 4 Mahasiswa Pemagang)” yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Airlangga.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Purnawan Basudono, S.S., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga.
2. Nunuk Endah Srimulyani, S.S., M.A., Ph.D., selaku Ketua Prodi Studi Kejepangan Universitas Airlangga.
3. Putri Elsy, S.S., M.Si., selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran, bimbingan, serta bantuan baik secara teknis maupun moril, sampai penulis akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Kiki Senesei sebagai dosen wali. Terimakasih atas bimbingan dan ilmu selama ini, terimakasih senantiasa bersabar dan tidak menyerah kepadasaya.
5. Seluruh jajaran tim Prodi Studi Kejepangan Universitas Airlangga. Terimakasih atas ilmu, pengalaman, dan kesempatan proses yang diberikan selama ini.
6. Ayah dan ibu, yang senantiasa sabar dan memberikan segala sesuatu semaksimal mungkin baik dalam proses perkuliahan penulis, maupun dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Mas gigih Syahputra. Terimakasih atas kesabarannya memberikan insight-insight yang sangat membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Para rekan saya di Yayasan Cahaya Umat Madani dan Yayasan Al Kahfi Surabaya,. Terimakasih sudah menjadi lingkungan baik yang senantiasa memberikan semangat dan pengondisian bagi saya.
9. Para informan . Varah, Lorna, Eka , Satria yang telah bersedia diwawancarai oleh saya. Terimakasih sudah meluangkan waktu kalian yang berharga
10. Varah dan Vidya. Terimakasih atas akses yang diberikan kepada para informan dan segala bantuan atas kesulitan saya dalam menyusun skripsi ini.

Surabaya, 12 Juni 2022

A handwritten signature in black ink on a light yellow background. The signature is stylized, starting with a large loop and ending with a horizontal line. The initials 'MR' are visible within the signature.

Muhammad Rosyid Ridlo

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Prasyarat Gelar	ii
Pernyataan	iii
Pengesahan Skripsi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Tinjauan Pustaka	6
1.6 Landasan Teori.....	11
1.6.1 Konsep Omotenashi	11
1.6.2 Teori Internalisasi Nilai.....	12
1.7 Metode Penelitian.....	13
1.7.1 Wawancara	14

1.7.2 Metode pemilihan informan.....	15
1.7.3 Teknik Pengumpulan Data.....	15
1.7.4 Teknik Analisis Data.....	16
1.8 Sistematika Penulisan Skripsi	17
BAB II LANDASAN TEORI	18
2.1 Konsep Omotenashi	18
2.1.1 Sejarah Omotenashi.....	23
2.2 Teori internalisasi nilai.....	27
2.3 Shiretoko Daiichi Hotel.....	31
BAB III ANALISIS PROSES INTERNALISASI PADA MAHASISWA MAGANG.....	34
3.1 Informan Mahasiswa Magang.....	34
3.2 Proses Tahapan Internalisasi	35
3.3.1 Tahapan Pengenalan dan Pemahaman Budaya Omotenashi.....	36
3.3.2 Tahapan Penerimaan Budaya Omotenashi	46
3.3.3 Tahapan Pengintegrasian	72
3.3 Persamaan dan perbedaan budaya <i>omotenashi</i> dan budaya Indonesia	83
BAB IV PENUTUP	90
4.1 Simpulan.....	90
4.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Penampakan depan Shiretoko Daiichi Hotel.....	32
Gambar 2. 2 Fasilitas pemandia onsen	33

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai proses internalisasi terhadap budaya *omotenashi* yang dialami oleh mahasiswa Indonesia yang mengikuti program magang di *Shiretoko Daiichi Hotel*, Hokkaido, Jepang. Penulis ingin meneliti mengenai proses internalisasi dalam diri para informan termasuk dalam penerimaan, gejala dalam diri, masalah yang timbul, serta penyesuaian budaya *omotenashi* yang dipelajari informan dengan budaya asli informan yaitu budaya Indonesia. Konsep *omotenashi* berarti melakukan penyambutan tamu dengan tulus, ikhlas, empatif dan tanpa mengharapkan balasan dari apa yang sudah dilakukan, hal ini bertujuan untuk memberikan kesan yang baik kepada para tamu ketika berkunjung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Informan dari penelitian ini adalah 4 orang mahasiswa Surabaya yang mengikuti program magang di *Shiretoko Daiichi Hotel*, Hokkaido, Jepang. Dari hasil wawancara yang dilakukan, penulis mendapatkan hasil bahwa dalam program magang yang dilakukan oleh informan, terjadi proses internalisasi. Para mahasiswa magang yang sebelumnya hanya memahami *omotenashi* sebagai sebuah layanan yang tidak jauh berbeda dengan *hospitality* dari Barat mulai mengalami pengembangan pemahaman lebih detail dan tepat mengenai *omotenashi*. Pengalaman rasa mendapatkan *feedback* baik dari tamu yang berkunjung, memberikan daya juang bagi para informan untuk dapat menerima budaya *omotenashi* sebagai bagian dari dirinya walaupun harus berjuang dengan mempelajari lagi bahasa kesopanan *keigo*, dan penyesuaian diri dengan budaya kerja yang lebih berat.

Kata kunci : Hotel, Internalisasi, Mahasiswa Magang, *Omotenashi*

ABSTRACT

This research will discuss about the internalization process of omotenashi on indonesian student who join the trainee program at a hotel in hokkaido, Japan. The author want to research about the internalization process on the trainee mind including the acceptance, internal upheaval, problems, and the adaptation of omotenashi that have they learned and mixed with their own culture as indonesian. Omotenashi means to do a hospitality to the guest with a sincerely heart and empathy, this concept didnt need any metrial feedback from the guest and jus pointing to make guest feel comfortable all the time. This research using a qualitative method and has 4 Indonesian trainee as the source. From the results of interviews with tarining participants, the author can conclude that in the training program at Shiretoko Daiichi Hotel, an internalization process occurs. This process was including the growth of the knowledge of omotenashi, and the fullfillness when the participants applied the concept. The participants also solved their problem to internalize the omotenashi concept by studying again teh honorifics named sonkeigo and do an adaptation to the japanese work culture.

Keywords: Hotel, Internship Students, Internalization proces, Omotenashi