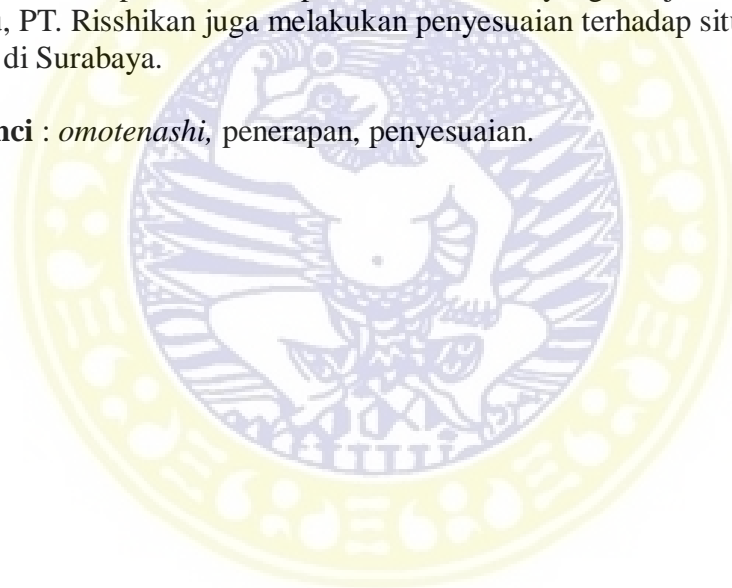


ABSTRAK

Jepang dikenal sebagai salah satu negara dengan pelayanan terbaik di dunia. Dalam bahasa Jepang pelayanan disebut dengan *omotenashi* dan seringkali dilakukan di bidang bisnis. Penerapan *omotenashi* berbeda tergantung dengan bidang bisnis itu sendiri. Pada penelitian ini, peneliti akan membahas mengenai penerapan *omotenashi* pada salah satu perusahaan Jepang yang bergerak di bidang lembaga bimbingan belajar Matematika dan Bahasa Jepang yang ada di Surabaya bernama Risshikan. Peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai bentuk-bentuk penerapan *omotenashi* di Risshikan. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif-kualitatif. Data yang digunakan didapat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan staff Risshikan, termasuk Direktur dari PT. Risshikan. Konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep *omotenashi* dan teori jasa. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa Risshikan menerapkan konsep *omotenashi* pada murid-murid yang belajar di tempat tersebut. Selain itu, PT. Risshikan juga melakukan penyesuaian terhadap situasi dan kondisi yang ada di Surabaya.

Kata kunci : *omotenashi*, penerapan, penyesuaian.



ABSTRACT

Japan is known as one of the most hospitable countries in the world. In Japanese, hospitality is translated as omotenashi and often used in the business field. The applications of omotenashi are different depending on the business itself. In this research, the writer will discuss the application of omotenashi by one of the Japanese companies in Surabaya, the company discussed in this research is a Mathematics and Japanese Language course called Risshikan. The writer wanted to do an in-depth research about the forms of application of omotenashi in Risshikan. This research is done by a descriptive-qualitative method. The data included in this research was obtained by way of an interview with the Risshikan staff, including Risshikan's president. The concept and theory used in this research are omotenashi concept and service theory. The result of this research shows that Risshikan is applying the omotenashi towards the students who study there. In addition, Risshikan makes an adjustment according to the situations and conditions in Surabaya.

Keywords : *adjustment, application, omotenashi*

