

## **Implementasi Omotenashi di Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay**

**Misel Prisilia Aprilia Elias**

Program Studi Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado  
Penulis Korespondensi: miselelias04@gmail.com

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai Omotenashi dalam pelayanan di Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay, Okinawa, Jepang. Omotenashi merupakan konsep keramahan khas Jepang yang menekankan pelayanan tulus, perhatian pada detail, dan ketulusan tanpa pamrih. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung selama magang, wawancara semi-terstruktur dengan staf, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Omotenashi diwujudkan melalui sapaan sopan, perhatian detail terhadap kebutuhan tamu, serta pemberian kejutan kecil yang meningkatkan kepuasan tamu. Tantangan muncul dari keberagaman staf multikultural serta tamu internasional dengan ekspektasi berbeda, namun dapat diatasi dengan pelatihan internal dan adaptasi budaya kerja. Penelitian ini menegaskan bahwa Omotenashi dapat diterapkan lintas budaya jika didukung oleh pembiasaan, pelatihan, dan komitmen manajemen.*

*Kata Kunci – Omotenashi, Perhotelan, Budaya Jepang*

## ***The Implementation of Omotenashi at Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay***

### ***Abstract***

*This study aims to explore the implementation of Omotenashi values at Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay, Okinawa, Japan. Omotenashi is a Japanese hospitality concept emphasizing sincerity, attention to detail, and selfless service. This research employed a descriptive qualitative method with data collected through participant observation during an internship, semi-structured interviews with staff, and documentation. The findings reveal that Omotenashi values are reflected in polite greetings, detailed attention to guest needs, and small gestures that enhance guest satisfaction. Challenges arise from multicultural staff and international guests with diverse expectations, but these are overcome through internal training and cultural adaptation. This study highlights that Omotenashi can be applied across cultures when supported by proper training, habituation, and managerial commitment.*

*Keywords – Omotenashi, Hospitality, Japanese Culture*

## **PENDAHULUAN**

Industri perhotelan Jepang dikenal dengan standar layanan yang tinggi dan sangat dipengaruhi oleh budaya lokal. Salah satu konsep yang menjadi ciri khas adalah Omotenashi, yang berarti melayani dengan sepenuh hati, tulus, dan tanpa

pamrih. Omotenashi tidak hanya dianggap sebagai etika keramahan, tetapi juga strategi pelayanan yang membentuk pengalaman tamu secara menyeluruh.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana nilai-nilai Omotenashi diterapkan dalam pelayanan di Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay, serta bagaimana staf yang berasal dari latar belakang multikultural dapat beradaptasi dengan budaya kerja khas Jepang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk implementasi Omotenashi dalam pelayanan di Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay serta manfaatnya terhadap pengalaman tamu dan citra hotel. Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi dalam memahami bagaimana budaya kerja Jepang dapat diterapkan di lingkungan internasional.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif selama magang di Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay, wawancara semi-struktural dengan staf lokal maupun asing, serta dokumentasi aktivitas pelayanan.

### Jenis dan Sumber Data

Sumber data terdiri dari:

- a) Data Primer: hasil observasi dan wawancara.
- b) Data Sekunder: literatur mengenai Omotenashi dan pelayanan hotel.

### Metode Pengumpulan Data

Metodo pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### a) Observasi

Observasi dilakukan secara partisipatif di area restoran hotel, dengan memperhatikan perilaku pelayanan, komunikasi antara staf dan tamu, dan penerapan nilai-nilai *Omotenashi* dalam interaksi sehari-hari.

#### b) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan metode semi-terstruktur untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai pemahaman staf terhadap *Omotenashi*, tantangan yang mereka hadapi, serta adaptasi yang dilakukan dalam pelayanan terhadap tamu internasional. Wawancara juga dilakukan dengan tamu (jika memungkinkan) untuk memperoleh sudut pandang pengguna layanan.

#### c) Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dengan mengambil data-data yang sifatnya jurnal, laporan penelitian atau buku-buku yang mampu mendukung penelitian seperti manual pelayanan hotel, laporan tahunan, dan dokumen pelatihan staf.

## Analisis Data

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles & Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber (Miles & Huberman, 1992).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Hasil*

Dari hasil observasi selama penulis magang di Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay bahwa para tamu yang menginap di Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay ini akan menikmati layanan yang menjadi ciri khas yaitu *Rizzan's Unique Omotenashi* yang menunjukkan implementasi nyata dari empat dimensi utama menurut (Skandrani & Kamoun, 2014).

1. フロントロビーの中央に季節の装花でお出迎え (Menyambut tamu dengan rangkaian bunga musiman di tengah lobi depan).
2. ランチレストランにて予約団体のお客様へシークワーサージュース (沖縄を代表する柑橘系ジュース) をウェルカムドリンクとしてサービス (Menyajikan jus shikuwasa (jus buah jeruk khas Okinawa) sebagai minuman selamat datang kepada tamu rombongan yang telah melakukan reservasi di restoran untuk makan siang)
3. 外国人の利用に配慮してメニューの4カ国語表記 (Mempertimbangkan penggunaan oleh tamu asing dengan menyajikan menu dalam empat bahasa).
4. 昨今のアレルギーゲストに対する成分表示の徹底 (Penerapan label bahan secara menyeluruh untuk tamu dengan alergi yang semakin banyak belakangan ini).
5. 毎年3月8日、国連が制定した国際女性デーの理解。期間中、スタッフは名札を着用し賛同の意思表示。当日(3月8日)ご宿泊ゲストへ黄色いマカロン(黄色は国際女性デーのメインカラー)を無料配布 (Pemahaman mengenai Hari Perempuan Internasional yang ditetapkan oleh PBB setiap tanggal 8 Maret. Selama periode tersebut, staf mengenakan name tag sebagai bentuk dukungan. Pada hari itu (8 Maret), tamu yang menginap diberikan macaron kuning secara gratis (kuning adalah warna utama Hari Perempuan Internasional).
6. 記念日のお客様へフォトサービスと写真フレーム付きで無料 (Memberikan layanan foto secara gratis kepada tamu yang merayakan hari istimewa, lengkap dengan bingkai foto).
7. 毎年利用されるプロスポーツ団体ゲストへのお出迎えとお見送り(全セクション参加)横断幕使用。空港でのお出迎え (Penyambutan Grup Atlet Profesional).

### *Pembahasan*

Dari hasil observasi terlihat bahwa penerapan *Omotenashi* di Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay secara nyata mencerminkan keempat dimensi utama menurut Skandrani & Kamoun (2014), yaitu *Personalization*, *Host-Guest Relationship*, *Hospitableness*, dan *Lots of Little Surprises*. Keempat aspek ini tidak hanya hadir sebagai konsep, tetapi benar-benar diimplementasikan dalam bentuk pelayanan yang khas dan bermakna.

1) *Personalization*

Rizzan Sea-Park Hotel Tancha Bay menunjukkan perhatian mendalam terhadap detail dan nuansa budaya dalam menyambut tamunya. Salah satu bentuk nyata dari personalisasi pelayanan yang diberikan adalah melalui penataan dekorasi bunga musiman di area lobi utama. Setiap musim, hotel secara konsisten mengganti rangkaian bunga sesuai dengan kondisi alam saat itu seperti bunga sakura pada musim semi, bunga matahari di musim panas, maupun daun-daun bernuansa hangat di musim gugur. Dekorasi ini tidak hanya berfungsi mempercantik ruangan, tetapi juga menciptakan atmosfer alami dan menyambut yang mampu menyentuh perasaan tamu. Suasana tersebut memberikan pengalaman visual yang selalu berubah, menjadikan setiap kunjungan terasa unik dan selaras dengan waktu.



(a)

(b)

(c)

Gambar 1. *Personalization*; (a) Bunga Musiman, (b) Tarian Tradisional, (c) Menu Empat Bahasa

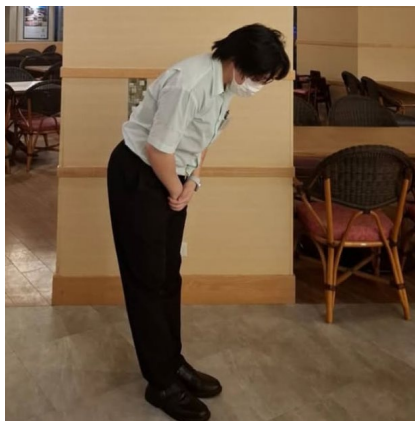
Selain menyambut secara visual, hotel ini juga memperkenalkan budaya lokal Okinawa melalui pertunjukan rutin tarian tradisional *Ryukyu* dan *Eisa* yang digelar setiap malam pada pukul 19.30 dan 20.40. Tarian *Ryukyu* berasal dari kebudayaan Kerajaan Ryukyu yang pernah berkuasa di Okinawa dan dikenal dengan gerakan anggun serta kostum berwarna cerah yang mencerminkan keanggunan istana masa lampau. Sementara itu, tarian *Eisa* merupakan tarian rakyat yang lebih dinamis, biasanya ditampilkan saat Obon (festival arwah leluhur), dan dilakukan dengan tabuhan taiko (gendang besar), chant tradisional, dan semangat kebersamaan yang kuat. Kehadiran kedua tarian ini dalam suasana malam hotel menciptakan pengalaman budaya yang hidup dan bermakna bagi para tamu, yang mungkin belum pernah mengenal budaya Okinawa sebelumnya. Dengan demikian, Rizzan tidak hanya memberikan layanan fisik berupa fasilitas, tetapi juga memberikan nilai budaya dan emosional yang mendalam. Ini menjadi bukti bahwa hotel benar-benar menerapkan konsep *Omotenashi* secara menyeluruh tidak hanya menyambut tamu, tetapi juga memperkenalkan dan membagikan bagian dari jati diri lokal dengan tulus dan penuh rasa hormat.

Hotel secara aktif menyesuaikan layanan dengan latar belakang dan kebutuhan tamu. Contohnya, penyediaan menu dalam empat bahasa ditujukan untuk mempermudah tamu asing memahami pilihan makanan untuk mempermudah tamu asing memahami pilihan makanan yang tersedia. Selain itu, percantuman

detail kandungan makanan untuk mengantisipasi alergi menunjukkan perhatian yang sangat personal terhadap kenyamanan dan keamanan tamu. Tidak berhenti sampai di sana.

## 2) *Host Guest Relationship*

Salah satu ciri khas pelayanan di Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay adalah cara staf menyambut tamu dengan “*Aisatsu*” (挨拶), yaitu ungkapan salam yang disampaikan dengan penuh kesopanan, semangat, dan ketulusan hati sejak tamu pertama kali memasuki area hotel. Ucapan seperti “*Irasshaimase*” (いらっしゃいませ), yang berarti “selamat datang”, diucapkan dengan cvn intonasi hangat dan nada yang sopan, sering kali diiringi dengan “*Ojigi*” (お辞儀) atau gerakan membungkuk ringan sebagai bentuk penghormatan mendalam kepada tamu. Praktik *aisatsu* ini tidak terbatas hanya di satu area, melainkan dilakukan di berbagai titik interaksi di dalam hotel mulai dari lobi, koridor, fasilitas publik, hingga area layanan lainnya. Setiap staf, terlepas dari bagiannya, menunjukkan kesiapan dan keramahan dengan berdiri tegak, tersenyum tulus, dan membungkuk sekitar 15 derajat sambil menjaga kontak mata yang sopan. Gerakan ini dilakukan dengan penuh kesadaran, menunjukkan bahwa setiap tamu dianggap penting dan layak menerima sambutan yang tulus.



Gambar 2. *Aisatsu* (Sapaan Sopan)

Tak hanya saat kedatangan, *aisatsu* juga diberikan saat tamu meninggalkan suatu area, berpindah lokasi, atau saat mereka hendak keluar dari hotel. Ungkapan seperti “*Doumo Arigatou Gozaimashita*” (どうもありがとうございました), yang berarti "terima kasih banyak atas kunjungannya", disampaikan dengan suara lembut dan ekspresi wajah yang mencerminkan penghargaan mendalam. Ucapan ini kembali diiringi dengan *ojigi*, yang memperkuat makna rasa terima kasih dan perhatian terhadap kesan akhir tamu.

Keseluruhan praktik ini mencerminkan esensi *Omotenashi*, di mana keramahan tidak hanya bersifat verbal, tetapi juga tampak melalui bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan suasana hati dalam melayani. Rizzan menunjukkan bahwa interaksi antara staf dan tamu bukanlah hubungan kaku antara penyedia dan

penerima layanan, melainkan sebuah bentuk komunikasi yang manusiawi dan berakar pada nilai-nilai budaya Jepang, yang menghargai kehadiran orang lain secara utuh dan tulus.

Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay terlihat dalam tradisi penyambutan dan pelepasan tamu dari kelompok olahraga profesional yang secara rutin menginap di hotel tersebut. Momen ini tidak hanya melibatkan staf dari bagian *front office* saja, tetapi juga seluruh staf dari berbagai departemen termasuk *housekeeping*, dapur, restoran, bahkan bagian manajemen yang berdiri berjajar di sepanjang lorong utama hotel untuk menyambut kedatangan atau mengucapkan perpisahan kepada para tamu. Kegiatan ini menciptakan suasana hangat yang jauh melampaui interaksi pelayanan formal antara tamu dan staf hotel. Kehadiran seluruh staf secara kolektif menunjukkan adanya relasi emosional yang telah terbangun secara konsisten dari waktu ke waktu, serta rasa hormat yang dalam terhadap tamu tetap. Para tamu pun merasakan bahwa mereka bukan hanya pelanggan, melainkan seperti “keluarga” yang dinantikan dan dihargai. Tradisi ini memperlihatkan bagaimana Rizzan tidak sekadar memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga membangun ikatan jangka panjang dengan tamu melalui tindakan nyata yang penuh ketulusan. Ini merupakan bentuk implementasi *Omotenashi* yang murni, di mana penyambutan dilakukan bukan karena kewajiban, melainkan sebagai wujud penghargaan dan kebanggaan atas hubungan yang telah terjalin.

### 3) *Hospitableness*

Salah satu bentuk nyata dari nilai *hospitableness* yang diterapkan di Rizzan Sea-Park Hotel Tancha Bay tampak dalam pemberian jus Shikuwasa sebagai minuman selamat datang kepada para tamu yang baru tiba. Tindakan ini tidak hanya sekadar rutinitas pelayanan, melainkan merupakan simbol keramahan khas Okinawa sebuah ekspresi ketulusan hati dalam menyambut tamu layaknya seorang sahabat yang datang dari jauh.



Gambar 3. *Hospitableness* (Jus Shikuwasa)

Shikuwasa, buah jeruk lokal yang hanya tumbuh di wilayah Okinawa, dipilih secara khusus untuk memperkenalkan cita rasa daerah kepada tamu sejak awal. Namun lebih dari sekadar pengenalan budaya, penyajian jus ini merepresentasikan keinginan tulus staf hotel untuk membuat tamu merasa nyaman, dihargai, dan disambut dengan penuh perhatian. Pelayanan ini tidak didorong oleh kewajiban formal, melainkan berasal dari sikap hangat dan keikhlasan untuk memberikan kebahagiaan kecil kepada setiap tamu.

Dalam budaya Jepang yang menjunjung tinggi *Omotenashi*, tindakan sederhana seperti ini mencerminkan keramahan sejati yang tidak mengharapkan balasan. Pemberian jus dilakukan dengan senyum ramah, bahasa tubuh terbuka, dan sikap yang tulus sebuah bentuk sapaan yang menyentuh secara emosional. Ini adalah wujud hubungan tuan rumah dan tamu yang tidak hanya profesional, tetapi juga hangat dan bersifat manusiawi.

Melalui pengalaman kecil namun penuh makna ini, Rizzan menunjukkan bahwa *hospitaleness* bukan hanya tentang memberikan pelayanan yang baik, tetapi tentang membangun perasaan diterima dan dihargai sejak awal kedatangan tamu. Inilah yang membuat interaksi di hotel ini terasa lebih dalam dibandingkan sekadar pertukaran jasa dan layanan.

#### 4) *Lots of Little Surprises*



(a)

(b)

Gambar 4. *Lots of Little Surprises*; (a) Kue Ulang Tahun, (b) Macaron Kuning dan Lencana Untuk Hari Perempuan

Di Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay, filosofi *Omotenashi* diwujudkan dalam berbagai kejutan kecil yang menyentuh hati, terutama bagi tamu yang sedang merayakan momen istimewa. Salah satu praktik yang paling berkesan adalah surprise celebration yang dilakukan secara spontan dan penuh ketulusan kepada tamu yang berulang tahun atau merayakan hari penting lainnya. Tanpa pemberitahuan sebelumnya atau permintaan khusus, staf hotel terutama dari bagian restoran atau lounge akan diam-diam mempersiapkan sebuah kue ulang tahun kecil yang dihias secara cantik, lalu membawakannya ke meja tamu sambil menyanyikan lagu ulang tahun bersama dengan senyum dan semangat yang tulus. Suasana ini menciptakan kejutan yang hangat dan sangat personal, membuat tamu merasa diperhatikan secara istimewa. Tidak berhenti di situ, setelah momen perayaan singkat tersebut, staf kemudian akan menawarkan untuk mengabadikan momen tersebut dalam sebuah foto. Foto yang diambil kemudian dicetak dan diberikan kepada tamu dalam sebuah bingkai sederhana berlogo hotel, sebagai kenang-kenangan yang manis dari pengalaman mereka di Rizzan. Tindakan ini dilakukan tanpa pamrih dan tanpa biaya tambahan, menunjukkan bahwa kebahagiaan tamu menjadi tujuan utama dari pelayanan. Kejutan kecil semacam ini tidak hanya meninggalkan kesan mendalam, tetapi juga menciptakan ikatan emosional antara tamu dan hotel, sesuatu yang jauh melampaui hubungan formal biasa. Inilah esensi

dari dimensi *Lots of Little Surprises* memberikan kegembiraan dengan cara yang tidak terduga namun sangat bermakna.

Pada Hari Perempuan Internasional (8 Maret), staf mengenakan lencana khusus sebagai bentuk penghargaan, serta memberikan macaron kuning gratis kepada tamu. Tindakan ini bukan sekadar memberikan kudapan manis kepada tamu, tetapi merupakan bentuk apresiasi simbolis kepada tamu yang menginap di hotel pada hari tersebut. Warna kuning dipilih bukan tanpa alasan. Dalam konteks perayaan Hari Perempuan Internasional, warna ini sering diasosiasikan dengan harapan, energi positif, dan penghargaan terhadap kekuatan perempuan. Dengan memberikan macaron kuning secara cuma-cuma, staf hotel menunjukkan bahwa kejutan kecil yang diberikan bukan hanya memiliki nilai fisik, tetapi juga memuat makna simbolis yang kuat sebuah ungkapan penghormatan dan empati terhadap para tamu perempuan. Tindakan sederhana namun penuh makna ini memperkuat ikatan emosional antara hotel dan tamu, serta memperlihatkan bahwa Rizzan memiliki kepekaan terhadap perayaan-perayaan global yang bermakna. Inilah wujud nyata dari *Omotenashi* yang tidak hanya hadir dalam bentuk pelayanan harian, tetapi juga dalam bentuk perhatian terhadap momen-momen khusus yang berdampak secara emosional dan personal bagi tamu.

Tantangan muncul dari keberagaman staf dan tamu internasional, seperti perbedaan bahasa dan standar kerja. Namun, adaptasi dilakukan melalui pelatihan rutin, mentoring staf senior, dan penggunaan teknologi penerjemah. Dampaknya, tamu merasa puas, bahkan tamu asing sering membalas salam dengan antusias. Hal ini membuktikan bahwa *Omotenashi* dapat diinternalisasi lintas budaya jika ada pembiasaan, pelatihan, dan komitmen manajemen.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi *Omotenashi* dalam pelayanan di Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay telah berjalan dengan baik. Nilai-nilai seperti ketulusan, perhatian detail, dan keramahan tanpa pamrih tercermin dalam interaksi staf dengan tamu. Selain itu, staf non-Jepang mampu beradaptasi melalui pelatihan budaya kerja Jepang, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang sejalan dengan nilai *Omotenashi*. Upaya manajemen untuk terus melatih dan memfasilitasi staf, serta penggunaan teknologi penerjemah, membantu mengatasi hambatan bahasa dan budaya sehingga pelayanan tetap konsisten.

## **SARAN**

Manajemen hotel diharapkan dapat mempertahankan kualitas implementasi *Omotenashi* melalui pelatihan rutin dan monitoring berkelanjutan. Selain itu, penggunaan teknologi pendukung komunikasi bagi tamu asing perlu terus dikembangkan agar pelayanan semakin inklusif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Rizzan Sea Park Hotel Tancha Bay atas izin yang diberikan untuk melakukan penelitian, serta kepada dosen pembimbing dan rekan-rekan yang telah membantu dalam proses penyusunan penelitian ini.

## REFERENSI

- [1] Al-Alsheikh, A. (2014). The Origin of Japanese Excellent Customer Service. *Studies in Business and Accounting*, 8.
- [2] Hanadya, D., Auliana, N. U., & Andriansyah, M. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Food & Beverage Service di Express Restaurant. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(4), 46–62. <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v1i4.1469>
- [3] Hara, T. (2020). Japanese Hospitality: *Omotenashi* and Beyond. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 8(3), 110–122.
- [4] Hendriyati, L., & Santoso, I. B. (2021). Strategi Pemasaran Food And Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 60–72. <https://doi.org/10.36594/jtec/xwpgeh73>
- [5] Sato, M. (2019). The Philosophy of *Omotenashi* in Japanese Tourism and Service Industries. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 13(4), 529–544.
- [6] Sumbawati, S. (2022). Penerapan *Omotenashi* Pada Restoran Golden Geisha Ramen. *Jurnal Ilmiah*, 16(3), 154–160. <https://www.google.com/maps/place/Gol>
- [7] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of new Methods*. Sage Publications.
- [8] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.