

## **Implementasi Nilai Wa dan Giri dalam Etika dan Standar Pelayanan F&B di Seaside Restaurant Tancha Bay, Okinawa**

**Sean Matthew Tandaju**

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

### **Abstrak**

*Penelitian ini menelaah implementasi nilai budaya Jepang Wa (harmoni) dan Giri (tanggung jawab moral) dalam etika dan standar pelayanan Food and Beverage (F&B) di Seaside Restaurant Tancha Bay, Rizzan Sea-Park Hotel, Okinawa. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Wa tercermin dalam kerja sama tim, interaksi harmonis, dan minim konflik, sedangkan Giri diwujudkan melalui tanggung jawab, disiplin, dan komitmen terhadap kepuasan tamu. Kedua nilai ini membentuk praktik etika pelayanan sekaligus memperkuat standar layanan hotel dalam lingkungan kerja multikultural.*

*Kata Kunci – Wa, Giri, Budaya Jepang, Etika Pelayanan, Standar F&B*

## **Implementation of Wa and Giri Values in Ethics and Service Standards of F&B at Seaside Restaurant Tancha Bay, Okinawa**

### **Abstract**

*This study explores the implementation of Japanese cultural values Wa (harmony) and Giri (moral responsibility) in service ethics and Food and Beverage (F&B) standards at Seaside Restaurant Tancha Bay, Rizzan Sea-Park Hotel, Okinawa. A descriptive qualitative method was applied, using observation, interviews, and documentation. Findings reveal that Wa is reflected in teamwork, harmonious interactions, and conflict minimization, while Giri is expressed in responsibility, discipline, and commitment to guest satisfaction. Both values shape ethical service practices and strengthen hotel service standards within a multicultural work environment.*

*Keywords – Wa, Giri, Japanese Culture, Service Ethics, F&B Standards*

### **PENDAHULUAN**

Industri perhotelan Jepang dikenal dengan standar pelayanan tinggi yang berakar pada budaya lokal. Salah satu nilai penting adalah Wa (和), yang menekankan harmoni dalam hubungan sosial, dan Giri (義理), yang mengandung kewajiban moral untuk memenuhi tanggung jawab terhadap orang lain. Di Seaside Restaurant Tancha Bay, kedua nilai ini menjadi dasar etika kerja dan standar pelayanan staf dalam memberikan layanan kepada tamu internasional.

Lebih jauh, penerapan Wa dan Giri tercermin dalam praktik sehari-hari, seperti kerja sama tim yang harmonis, disiplin dalam menjalankan tugas, komunikasi sopan, hingga kepedulian terhadap detail kebutuhan tamu. Hal ini membuktikan bahwa standar pelayanan hotel di Jepang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga kultural, berakar pada nilai-nilai yang diinternalisasi oleh staf.

Dalam konteks globalisasi, wisatawan internasional semakin mencari pengalaman autentik yang mencerminkan budaya lokal. Oleh karena itu, studi tentang implementasi Wa dan Giri di sektor Food and Beverage (F&B) hotel menjadi penting, baik secara praktis untuk meningkatkan mutu layanan, maupun secara akademis untuk memperkaya kajian manajemen perhotelan berbasis budaya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi aktivitas pelayanan di restoran, wawancara dengan manajer dan staf, serta dokumentasi fasilitas. Analisis data dilakukan dengan analisis tematik yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas diperkuat dengan triangulasi sumber.

### **Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber data terdiri dari:

- a) Data primer berupa hasil observasi langsung di area restoran, wawancara semi-terstruktur dengan manajer F&B, supervisor restoran, dan staf pelayanan, serta dokumentasi berupa foto kegiatan pelayanan.
- b) Data sekunder berupa literatur, jurnal, buku, dan dokumen kebijakan internal hotel yang mendukung penelitian.

### **Metode Pengumpulan Data**

- a) Observasi dilakukan secara partisipatif saat jam sibuk (dinner) di restoran untuk melihat implementasi nilai Wa dan Giri dalam praktik pelayanan.
- b) Wawancara semi-terstruktur dilakukan kepada tiga pihak, yaitu manajer F&B (mengenai kebijakan pelayanan), supervisor restoran (tentang pengawasan dan koordinasi staf), dan staf pelayanan (tentang pengalaman langsung saat melayani tamu).
- c) Dokumentasi berupa foto fasilitas restoran, interaksi staf, serta dokumen standar operasional prosedur (SOP) hotel.

### **Analisis Data**

Data dianalisis menggunakan analisis tematik berdasarkan model Miles & Huberman. Langkah-langkahnya meliputi:

- a) Reduksi data (transkripsi wawancara, pencatatan observasi, dan seleksi dokumentasi relevan).
- b) Pemberian kode dan kategorisasi sesuai indikator Wa dan Giri.
- c) Identifikasi tema-tema utama, seperti harmoni dalam kerja tim, tanggung jawab moral, dan standar pelayanan.
- d) Penarikan kesimpulan dengan membandingkan data lapangan dengan teori.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Hasil*

#### Hasil Observasi

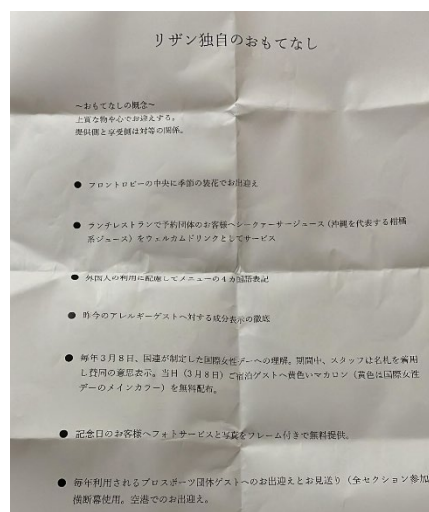
Observasi di restoran menunjukkan bahwa nilai Wa terlihat pada kerja sama antarstaf yang kompak dalam melayani tamu. Misalnya, staf membantu satu sama lain saat ada pesanan besar untuk kelompok tamu. Suasana kerja harmonis membuat pelayanan tetap lancar meskipun pada jam sibuk. Sementara itu, nilai Giri tercermin dalam kepatuhan terhadap jadwal kerja, sikap disiplin, dan kesiediaan staf untuk bekerja ekstra demi kepuasan tamu.

#### Hasil Wawancara

- Manajer F&B menyatakan bahwa Wa dan Giri menjadi fondasi etika kerja yang diajarkan dalam pelatihan staf. Nilai-nilai ini membantu menjaga standar pelayanan internasional.
- Supervisor restoran menekankan bahwa Wa mendukung terciptanya koordinasi tim yang efektif, sedangkan Giri mendorong staf untuk bertanggung jawab atas setiap tugas.
- Staf pelayanan menyebutkan bahwa mereka merasa memiliki kewajiban moral (Giri) untuk menjaga nama baik hotel, sekaligus berusaha menjaga keharmonisan tim (Wa) agar tamu merasa puas.

#### Dokumen Pendukung

Dokumen “*Rizzan Dokuji no Omotenashi*” menjadi pedoman pelayanan Rizzan Sea Park Hotel yang memadukan konsep omotenashi dengan nilai Wa (harmoni) dan Giri (tanggung jawab moral). Isinya meliputi penyambutan dengan bunga musiman, *welcome drink* jus Okinawa, menu multibahasa, informasi bahan makanan, layanan foto gratis, dan pemberian macaron kuning pada Hari Perempuan Internasional. Pedoman ini menegaskan bahwa pelayanan tidak sekadar teknis, tetapi berlandaskan nilai budaya Jepang yang dijalankan konsisten oleh staf.



Gambar 1. Dokumen Rizzan Dokuji no Omotenashi

### Analisis Tematik

Berdasarkan analisis tematik, ditemukan tiga tema utama:

- Harmoni dalam kerja tim (Wa) yang meminimalisasi konflik dan meningkatkan kepuasan kerja.
- Rasa tanggung jawab moral (Giri) yang membuat staf tetap disiplin dan berkomitmen pada kualitas layanan.
- Integrasi Wa dan Giri dalam standar pelayanan yang memperkuat citra hotel sebagai penyedia layanan dengan nilai budaya khas Jepang. Ketiga tema ini konsisten dengan teori yang menyebutkan bahwa budaya Jepang memandang pelayanan sebagai tanggung jawab moral sekaligus sarana menjaga keharmonisan sosial.

### *Pembahasan*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Wa dan Giri bukan hanya norma budaya, tetapi menjadi landasan etika kerja dalam pelayanan F&B. Implementasi Wa tercermin pada harmoni kerja tim dan koordinasi tanpa konflik, sedangkan Giri terlihat dari tanggung jawab moral staf dalam menjaga mutu pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wiyatasari & Yulianti (2022) yang menekankan bahwa nilai kolektivisme Jepang meningkatkan kepuasan tamu melalui kerja sama dan keharmonisan.

Selain itu, hasil observasi dan wawancara menguatkan pendapat Pradana et al. (2023) bahwa penerapan nilai budaya Jepang dapat menjadi model pelayanan internasional. Di Tancha Bay, staf tidak sekadar menjalankan SOP, tetapi menanamkan nilai budaya dalam praktik kerja, misalnya dalam penanganan komplain tamu dengan empati dan solusi yang humanis. Hal ini membedakan standar pelayanan Jepang dari pendekatan barat yang lebih prosedural.

Integrasi nilai Wa dan Giri juga memperkuat konsep omotenashi pelayanan tulus tanpa pamrih yang menjadi ciri khas industri perhotelan Jepang. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa budaya memiliki peran strategis dalam menciptakan layanan berkualitas tinggi, berkelanjutan, dan berkesan bagi wisatawan internasional.



Gambar 2. Staf Restoran Bekerja Sama Saat Jam Sibuk  
(Sumber: Dokumentasi Penulis)



Gambar 3. Sopan Santun Dalam Berbicara dan Gestur  
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

## KESIMPULAN

Analisis tematik menunjukkan bahwa Wa membentuk etika pelayanan melalui kerja sama harmonis, koordinasi senyap, dan saling membantu saat sibuk, sedangkan Giri memperkuat etika kerja lewat tanggung jawab, perbaikan kesalahan, serta komitmen menyelesaikan tugas. Kombinasi keduanya menghasilkan etika pelayanan yang konsisten, sopan, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Dalam standar pelayanan, Wa menciptakan suasana kerja stabil meski dalam tekanan, sementara Giri mendorong kualitas layanan dengan menekankan kebersihan, ketepatan waktu, dan detail. Nilai Wa dan Giri menjadikan standar pelayanan tidak sekadar SOP, tetapi praktik yang humanis dan autentik sehingga memberikan pengalaman tamu yang berkesan.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pihak hotel terus menginternalisasikan nilai budaya Jepang Wa dan Giri melalui pelatihan rutin bagi staf, termasuk karyawan baru maupun tenaga asing, sehingga standar pelayanan yang harmonis dan penuh tanggung jawab tetap terjaga. Bagi industri perhotelan secara umum, nilai Wa dan Giri dapat dijadikan model pengembangan etika pelayanan yang humanis, berkelanjutan, serta relevan dalam konteks multikultural. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian dengan melibatkan lebih banyak hotel atau membandingkan penerapan nilai budaya ini di berbagai negara, sehingga memberikan kontribusi yang lebih kaya terhadap literatur manajemen perhotelan berbasis budaya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen dan staf Seaside Restaurant Tancha Bay, Rizzan Sea Park Hotel, Okinawa, yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan untuk melakukan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Politeknik Negeri Manado, khususnya Program Studi Manajemen Perhotelan, atas bimbingan dan arahan akademis yang diberikan. Tidak lupa penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.

## REFERENSI

- [1] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.wiya
- [2] Pradana, I. Y., Revissa, T. V., & Pradana, T. (2023). Japanese traditional values in service. *Journal of Asian Cultural Studies*.
- [3] Rizzan Sea Park Hotel. (2022). *Rizzan Dokuji no Omotenashi [Keramahan Unik Rizzan]*. Internal Hotel Document.
- [4] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Walker, J. R. (2017). *Introduction to Hospitality* (7th ed.). Pearson.
- [6] Wiyatasari, R., & Yulianti, D. R. (2022). Collectivism and Japanese hospitality culture. *Asian Journal of Tourism*.