

PENERAPAN OMOTENASHI PADA RESTORAN GOLDEN GEISHA RAMEN

Suci Sumbawati

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia

Email: sucisumbawati@stipram.ac.id

ABSTRACT

Omotenashi is the Japanese culture about the way to serve customers which shown strong relationship between guest and host. Omotenashi also have similar implementation with hospitality which usually applicated at customer service activity. Omotenashi have been applied in many aspects globally. Japanese restaurant has growth significantly in recent years and hopefully many restaurants also implement Omotenashi to serve their customer. This study uses the case of Golden Geisha Ramen Restaurant in Yogyakarta to explore how the restaurant applying Omotenashi at their operational process. This paper analyzes each process from queueing process, order and payment, serving the food, and general restaurant operations. This paper offer analysis about current conditions at the restaurant and offers suggestions for restaurant for improving their implementation of Omotenashi to gain the competitive advantage of the restaurant with another competitor.

Keywords: *Omotenashi; Hospitality; Ramen; Customer Service; Golden Geisha*

PENDAHULUAN

Jepang memiliki kebudayaan yang kuat khususnya dalam memberikan keramah-tamahan yang dikenal dengan istilah *Omotenashi*. Istilah ini semakin dikenal secara global setelah dijelaskan pada agenda Komite Internasional Olimpiade (*International Olympic Committee*) pada tahun 2013. Istilah *Omotenashi* berasal dari kata dalam bahasa Jepang yaitu *motenasu* yang artinya penyambutan dan menghibur/menyenangkan. *Omotenashi* juga didefinisikan sebagai suatu perilaku penyambutan terhadap tamu dengan budaya yang sudah mengakar dari orang tersebut (Morishita, 2021). Masyarakat Jepang menerapkan *omotenashi* ini sudah karena terbiasa untuk memberikan

penyambutan dan penghargaan terhadap tamu tanpa mengharapkan pengembalian dalam bentuk apapun. Dengan menerapkan *omotenashi* ini diharapkan para tamu mendapatkan rasa nyaman, senang, bahagia dan pengalaman yang sangat berbeda dengan budaya Jepang (Salindri, 2018).

TINJAUAN PUSTAKA

Awal mula muncul konsep *omotenashi* ini yaitu pada budaya minum teh masyarakat Jepang. Dari upacara minum teh yang sudah menjadi budaya tersebut maka turunlah konsep *omotenashi* yang bersifat fleksibel dan sekarang sudah diaplikasikan pada industri pariwisata yang mengedepankan

adanya keramahan terhadap tamu (Maeda, 2007). *Omotenashi* ini sudah melekat pada masyarakat Jepang sehingga mereka sudah melakukan ini dengan mudah karena sudah terbiasa. Hal ini yang mulai diperkenalkan dan diaplikasikan pada industri kuliner khususnya makanan Jepang yang berada di Indonesia. Berbagai macam jenis restoran masakan Jepang yang ada di Indonesia sudah mulai menerapkan *Omotenashi* yang tentunya akan sangat berbeda satu sama lain dalam penerapannya. *Omotenashi* ini menjadi

salah satu *standard operation procedure* (SOP) dalam menyambut tamu, berinteraksi dengan pelanggan, sampai dengan pelayanan terhadap pelanggan. Penelitian ini menganalisis penerapan pada industri kuliner khususnya pada Restoran Golden Geisha Ramen yang pada tahun 2022 selalu ramai dan menjadi primadona di kalangan pecinta kuliner dengan melihat rating minat 4.6 dan reviewer sebanyak 471 pada *Google* dan memiliki 73.3k followers *Instagram* <https://www.google.com/maps/place/Golden+Geisha+Ramen/>.



Gambar 1. Bagian Depan Restoran Golden Geisha Ramen
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022)

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif karena objek yang diteliti bersifat dinamis dan berkembang. Objek penelitian adalah *omotenashi* atau pelayanan pada restoran Ramen Golden Geisha yang terdapat di Yogyakarta. Teknik yang digunakan adalah observasi dan peneliti sebagai instrumen utama. observasi secara langsung ke lokasi restoran Golden Geisha Ramen.

pemesanan hingga pembayaran. Sampel yang digunakan yaitu pelanggan restoran Golden Geisha Ramen pada salah satu jam buka restoran. Jam buka restoran ini terbagi menjadi dua, yaitu jam makan siang (12:00-15:00 WIB) dan jam makan malam (17:00-21:00 WIB). Data yang terkumpul dari hasil pengamatan. Berdasarkan hasil pengamatan akan dikaitkan dengan teori *omotenashi* Jepang. Metode dan analisis data ada beberapa tahap. Huberman dan Miles

(1992) berpendapat bahwa analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu (1) Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis berdasarkan pemahaman. (2) Penyajian data dilakukan untuk menghubungkan informasi atau data yang tersusun dalam suatu bentuk yang mudah diraih dan padu. (3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *omotenashi* pada restoran Golden Geisha Yogyakarta berdasarkan hasil penelitian dapat ditunjukkan pada beberapa aspek sebagai berikut:



Gambar 2. Tempat Melakukan Pencatatan Daftar Tunggu dan Antrian

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022)

Restoran ini memiliki area khusus untuk melakukan pencatatan daftar tunggu dan tempat antrian sebelum memasuki area restoran yang ditunjukkan pada Gambar 2 di atas. Dengan waktu

Proses Antrian Pemesanan

Proses antrian di Golden Geisha dibagi menjadi 2 bagian yakni dengan cara *reservasi* melalui telepon maupun *whatsapp* dan dengan cara datang langsung ke restoran. Sedangkan pemesanan dengan cara *online* mengharuskan pelanggan memilih tanggal, jam datang, menu dan langsung membayar melalui transfer. Cara ini memudahkan pelanggan untuk dapat berkunjung tanpa antri di saat datang ke restoran dan disebut sebagai *member gold*. Antrian pelanggan pada restoran ini rata-rata mencapai 300 orang per hari dengan sistem datang langsung. Pelanggan memiliki waktu tunggu rata-rata 1-2 jam sebelum dapat memasuki restoran dan melakukan pemesanan makanan.

tunggu yang cukup lama dan jumlah antrian yang banyak berpotensi untuk mengurangi tingkat kepuasan pelanggan. Akan tetapi pihak restoran menerapkan *omotenashi* dengan pelayanan yang

ramah dalam menyambut setiap pelanggan yang datang.

Setiap pelanggan yang datang dan belum dapat masuk maka akan dicatat dengan teliti dengan menyebutkan jumlah orang yang datang pada daftar tunggu/*waiting list* yang nantinya menjadi acuan dalam urutan masuk ke dalam area restoran dan serta sebagai penanda kuota pelanggan selanjutnya. Gambar 2 menunjukkan tempat untuk melakukan pencatatan pelanggan yang masuk ke dalam daftar tunggu dan juga tempat untuk menunggu nomor urut dipanggil sudah tersedia sesuai dengan nomornya, serta menambahkan nomor telepon yang akan dihubungi apabila pelanggan tidak bersedia menunggu di tempat antrian.

Proses Pemesanan dan Pembayaran

Setelah dipersilakan masuk dengan mengkonfirmasi kembali jumlah

pengunjung sesuai atau tidak dengan daftar *waiting list* barulah pelanggan bisa memesan makanan di kasir dengan dibantu oleh *waiters*. Pemesanan makanan tidak dapat dilakukan di awal sekaligus saat pemesanan tempat karena mengantisipasi menu yang tersedia apakah menu masih atau *soldout* sehingga pelanggan tidak kecewa.

Menu yang beragam dijelaskan mendetail oleh pelayan sehingga pelanggan bisa mendapatkan informasi lengkap mengenai menu yang akan dipesan. Penjelasan yang mudah dipahami dan cara pembayaran makanan yang tidak hanya secara tunai atau bisa dengan debit, kredit maupun scan *qris* memudahkan akses bagi pelanggan untuk membayar. Pelayanan yang ramah dan ekspresif ditampilkan oleh kasir dan pelayan di bagian transaksi ini.

Proses Pelayanan Pemesanan



Gambar 3. Pelayan Memberikan Salam Kepada Pelanggan

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022)

Setelah pelanggan masuk sesuai dengan nomor antrian yang sudah

diperoleh sebelumnya, selanjutnya pelanggan melakukan pemesanan di

bagian kasir. Penerapan *omotenashi* yang juga menjadi salah satu standar operasional prosedur pada restoran ini yaitu membukakan pintu dan pengucapan salam “いらっしゃいませ” (*irassaimase*) yang memiliki arti selamat datang ketika pelanggan memasuki area restoran. Pengucapan salam dilakukan tanpa ada *gesture* tubuh membungkuk atau dalam Bahasa Jepang disebut *ojigi*. Waktu tunggu antara pemesanan hingga makanan disajikan terbilang cukup cepat yaitu rata-rata 10 menit.

Dengan karyawan yang cekatan dan disiplin maka pelayanan dapat

terpenuhi dengan sangat baik. Hal ini juga mempengaruhi waktu tunggu pelanggan yang belum masuk menjadi lebih cepat. Selain itu proses pembersihan area makan yang sudah dipakai dilakukan langsung setelah pelanggan meninggalkan area makan tersebut. Gambar 4 di bawah ini menunjukkan pelayan dengan sigap segera membersihkan meja makan yang sudah selesai digunakan. Dengan semakin cepat meja tersebut bersih maka pelanggan berikutnya juga dapat segera masuk ke area restoran.



Gambar 4. Pelayanan Kebersihan

(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022)

Operasional Umum Restoran

Restoran makanan Jepang memiliki standar operasional yang berbeda dengan restoran lainnya. Budaya Jepang selalu diimplementasikan baik dari sisi cita rasa makanan dan juga perilaku serta kedisiplinan karyawannya. Aspek *omotenashi* juga sudah mulai diterapkan pada industri kuliner Jepang yang ada di Indonesia. Restoran Ramen Golden Geisha ini memiliki jam pelayanan yang unik dan berbeda dengan restoran pada

umumnya. Jika restoran lain beroperasi full time tanpa jeda, misalkan dari jam 10.00 hingga pukul 20.00 restoran akan buka selalu. Namun, pada restoran Golden Geisha Jam buka terbagi menjadi dua, yaitu jam makan siang (12:00-15:00 WIB) dan jam makan malam (17:00-21:00 WIB). Alasan pembagian jam operasional tersebut menurut manajemen restoran adalah agar para karyawan tidak kerja terlalu lama, dan memiliki waktu yang cukup untuk

beristirahat dan bersiap untuk penyajian dan pelayanan yang prima. Diharapkan dengan adanya jeda bisa membuat para karyawan selalu *fresh* dan siap memberikan pelayanan yang prima. Ini adalah salah satu strategi dari pengelola untuk menjaga SDM pekerjanya dalam peningkatan pelayanan yang tergolong dalam aspek *omotenashi*.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa restoran Ramen Golden Geisha telah menerapkan konsep *omotenashi* yakni keramah-tamahan dalam pelayanan menyambut tamu atau pelanggan dengan cara menyapa saat datang ke restoran dengan mengucapkan “いらっさいませ” (*irassaimase*) yang artinya selamat datang serta membukakan pintu bagi pengunjung. Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan saat proses antri, pemesanan, penjelasan menu makanan, pembayaran, dan pengantaran makanan. Serta cekatan saat membersihkan dan merapikan bekas makanan dan meja kursi pengunjung sehingga keadaan di dalam lingkungan restoran selalu terjaga kerapian dan kebersihannya. Pemberian jeda waktu pelayanan yang ditunjukkan dengan dua pembagian waktu operasional menjadi upaya pengelola untuk menjaga agar kualitas pelayanan terhadap pengunjung selalu baik. Akan tetapi ada beberapa kekurangan dalam beberapa aspek saat pelayanan yakni pelayan tidak membungkukkan badan atau *ojigi* kepada pengunjung sebagai tanda hormat saat mengucapkan salam dan tidak konsisten untuk mengucapkan

“ありがとうございます” (*arigatou gozaimasu*) yang artinya terima kasih kepada pelanggan yang telah selesai dan pergi meninggalkan restoran. Sehingga terkadang terkesan abai dan kurang ramah kepada para pelanggan yang sudah selesai berkunjung. Tidak adanya interaksi atau komunikasi kembali antara pelayan dan pelanggan setelah makanan diantarkan, sedangkan elemen penting adalah bagaimana pelayan dapat memperhatikan apa yang menjadi kekurangan setelah makanan tersaji merupakan rangkaian dari *omotenashi*. Yakni mengkonfirmasi ulang kebutuhan atau kesan terhadap hidangan yang ada.

SARAN

Saran dari penulis bagi pengelola restoran Golden Geisha adalah memberikan pembekalan yang lebih baik bagi para pelayan dalam hal *omotenashi* khususnya ucapan-ucapan salam serta *gesture* tubuh yang sering atau kerap digunakan saat menyambut tamu di restoran Jepang agar kesan tentang budaya Jepang semakin baik karena konsep restoran yang diusung oleh Golden Geisha adalah restoran Jepang dengan makanan khasnya yakni ramen. Serta memberikan edukasi kepada para pelayan untuk interaksi yang lebih hangat dengan cara mengajak berbicara mengenai kesan restoran beserta makanannya sebagai bentuk *hospitality* Jepang yang lebih baik sehingga para pelanggan akan semakin merasa dekat dengan pelayanan, atmosfir restoran dan budaya Jepang. Dengan adanya penerapan *omotenashi* yang baik dan mendekati kebiasaan atau standarisasi

budaya Jepang diharapkan tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Sehingga menjadikan popularitas dan kualitas pelayanan restoran Ramen Golden Geisha semakin baik pula tidak hanya dalam rasa masakan namun juga pada tingkat pelayanannya.

Bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya adalah dapat lebih memaknai *omotenashi* yang mendalam sehingga dapat mengkaji dan menerapkan konsep tersebut dalam berbagai aspek penelitian yang berkesinambungan dan semakin luas.

DAFTAR PUSTAKA

Golden Geisha Ramen. Diakses pada 29 Juli 2022, dari <https://www.google.com/maps/place/Golden+Geisha+Ramen/>.

Hattori, K. (2006). *The New Concept of Hospitality Management*, Maruzen.

Huberman, A. Michael dan Matthew. B. Miles. (1992). *Analisis Data Kualitatif* (terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi). Jakarta: Universitas Indonesia.

Kobayashi, K. (2015). Adding high values to Japanese -style services and global business. *Global Business Journal*. Vol. 1, No. 1, pp. 1 – 8.

Maeda, I. (2007). *Modern Tourism and Hospitality: An Approach from Service Theory*. Gakunbusha. Japan.

Morishita, S. (2021). What is *Omotenashi*? A Comparative Analysis with Service and Hospitality in Japanese Lodging Industry. *Journal of Advanced*

Management Science, Vol. 9, No. 4, p.88-95. Singapore.

Salindri, Y. A., dan Atiqah, A. N. (2018). Kajian *Omotenashi* Dalam Pelayanan Pengunjung di Restoran Jepang. *Journal of Advanced Management Science*, Vol. 9, No. 4, p.88-95. Singapore.