

OMOTENASHI:

FILOSOFI KERAMAHTAMAHAN JEPANG



Baskoro Harwindito, Moh. Rifaldi, Angelica Devika Fam
Belanies Chanita, Fourentina Debata Raja, Linetta Alteza Viranty

OMOTENASHI : FILOSOFI KERAMAHTAMAHAN JEPANG

PENULIS

Baskoro Harwindito
Moh. Rifaldi
Angelica Devika Fam
Belanies Chanita
Fourentina Debata Raja
Linetta Alteza Viranty



OMOTENASHI: FILOSOFI KERAMAHTAMAHAN JEPANG

Copyright © PT Penamuda Media, 2025

Penulis:

Baskoro Harwindito
Moh. Rifaldi
Angelica Devika Fam
Belanies Chanita
Fourentina Debata Raja
Linetta Alteza Viranty

ISBN:

Penyunting dan Penata Letak:

Tim PT Penamuda Media

Desain Sampul:

Tim PT Penamuda Media

Penerbit:

PT Penamuda Media

Redaksi:

Casa Sidoarum RT03 Ngentak, Sidoarum Godean Sleman Yogyakarta
Web: www.penamudamedia.com
E-mail: penamudamedia@gmail.com
Instagram: @penamudamedia
WhatsApp: +6285700592256

Cetakan Pertama, Juni 2025
X + 193 halaman; 15 x 23 cm

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak maupun mengedarkan buku dalam bentuk dan
dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit maupun penulis

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, penulis merasa bahagia dan terhormat dapat menghadirkan buku ini, *Omotenashi: Filosofi Keramahtamahan Jepang*, kepada para pembaca yang budiman. Buku ini lahir dari kekaguman penulis terhadap nilai-nilai budaya Jepang yang begitu halus namun kuat, salah satunya adalah konsep omotenashi seni melayani yang tulus, penuh empati, dan tanpa pamrih.

Dalam dunia modern yang semakin serba cepat dan transaksional, omotenashi hadir sebagai napas yang menyejukkan. Ini bukan sekadar pelayanan pelanggan biasa, tetapi merupakan cerminan dari pandangan hidup dan nilai-nilai luhur masyarakat Jepang. Dalam omotenashi, keramahan tidak diukur dari seberapa mahal layanan, tetapi dari ketulusan hati dan perhatian terhadap kebutuhan orang lain, bahkan sebelum diminta.

Buku ini disusun sebagai wujud penghormatan terhadap praktik budaya yang telah menjadi fondasi utama dalam sektor pariwisata, perhotelan, kuliner, dan kehidupan sehari-hari masyarakat Jepang. Harapannya, buku ini dapat menjadi jembatan pemahaman lintas budaya dan inspirasi bagi para praktisi layanan, pelaku industri hospitality, mahasiswa, serta siapa saja yang ingin menerapkan prinsip pelayanan yang lebih manusiawi dan berbudaya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan inspirasi dalam penulisan buku ini. Semoga buku ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi pengembangan nilai-nilai keramahtamahan yang autentik di berbagai lini kehidupan.

DAFTAR ISI

I.	APA ITU OMOTENASHI? MEMAHAMI FILOSOSFI DIBALIK KERAMAHTAMAHAN JEPANG	1
A.	Definisi dan Makna Omotenashi	3
B.	Penerapan Omotenashi Dalam Industry Ryokan Jepang (Perhotelan)	5
C.	STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)	12
F.	RETURN OF INVESTMENT	16
II.	SEJARAH OMOTENASHI DARI ERA SAMURAI HINGGA ERA MASA KINI	28
A.	PERBEDAAN SERVICE DAN OMOTENASHI.....	44
B.	PRINSIP INTI KERAMAHTAMAHAN JEPANG.....	46
C.	TANTANGAN DAN PELUANG DI MASA DEPAN.....	49
D.	PENGARUH GLOBAL DAN PENGAKUAN INTERNASIONAL.....	49
E.	PENERAPAN OMOTENASHI KETIKA MENJAMU TAMU	50
F.	BEBERAPA POINT PENTING YANG HARUS DI PERHATIKAN DALAM OMOTENASHI	52
III.	PENERAPAN OMOTENASHI DI INDUSTRI PERHOTELAN JEPANG	54
A.	PENERAPAN OMOTENASHI DI INDUSTRI PERHOTELAN JEPANG.....	56
B.	DAMPAK OMOTENASHI TERHADAP KEPUASAN TAMU DAN KINERJA HOTEL.....	66

C. INOVASI OMOTENASHI	68
IV. SADO: SENI PENYAJIAN TEH SEBAGAI WUJUD KERAMAHTAMAHAN	70
A. SEJARAH DAN PERKEMBANGAN SADO	73
B. FILOSOFI DAN NILAI-NILAI DALAM SADO	78
C. SADO SEBAGAI BENTUK KERAMAHTAMAHAN.....	81
D. IMPLEMENTASI SADO DI JEPANG.....	82
E. PRAKTIKUM SADO: PROSES PENYAJIAN TEH.....	87
V. Keramahtamahan di Restoran Jepang: Lebih dari Sekadar Pelayanan	93
VI. Peran Omotenashi dalam Menarik Wisatawan Mancanegara	117
VII. BAGAIMANA OMOTENASHI MEMPENGARUHI BUDAYA KERJA JEPANG.....	134
A. KONSEP DASAR OMOTENASHI.....	136
B. NILAI-NILAI OMOTENASHI DALAM BUDAYA KERJA JEPANG	139
C. STUDI KASUS IMPLEMENTASI OMOTENASHI.....	140
D. DAMPAK POSITIF OMOTENASHI TERHADAP PRODUKTIVITAS DAN KEPUASAN KERJA	142
E. TANTANGAN DAN KRITIK TERHADAP PENERAPAN OMOTENASHI DALAM DUNIA KERJA	145
F. STUDI KASUS PENERAPAN OMOTENASHI DI PERUSAHAAN JEPANG.....	148

VIII. OMOTENASHI DALAM TEKNOLOGI: ROBOT DAN AI YANG MELAYANI	152
A. PERKEMBANGAN TEKNOLOGI ROBOTI DAN AI.....	154
B. DEFINISI ROBOT DAN AI	155
D. LAYANAN ROBOT DAN AI PADA MASA KINI	158
D. MENGAPA OMOTENASHI AI DAN ROBOT DALAM PELAYANANNYA DAPAT BERJALAN SUKSES DI JEPANG	166
E. KEUNGGULAN ROBOT DAN AI TEKNOLOGI OMOTENASHI.....	169
DAFTAR GAMBAR	171
GLOSARIUM.....	172
DAFTAR PUSTAKA.....	183
TENTANG PENULIS	190

PENDAHULUAN

Pengalaman membentuk diri kita menjadi pribadi dalam perjalanan hidup, setiap langkah membawa diri kita ke arah yang jauh lebih baik dari sebelumnya, dengan seiring waktu, kita mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang membawa kita menuju ke arah yang kita tuju, dalam perjalanan ini, memahami Filosofi Omotenashi (keramahtamahan negara Jepang), menjadi salah satu yang berharga dalam kehidupan, karena setiap pengetahuan yang didapatkan mengajarkan kita sesuatu yang baru, memungkinkan kita untuk memahami kekuatan dan potensi kita lebih baik lagi.

Dengan setiap langkah yang di iringi dengan pengetahuan, kita mendapatkan pandangan yang lebih jelas tentang apa yang kita kuasai dan bagian yang perlu kita tingkatkan, memahami Omotenashi dapat kita jadikan sebuah peta yang membimbing kita melalui jalan yang panjang dan berliku dengan berbagai macam cobaan dan tantangan, dengan mengetahui di mana kita berada dalam hubungan dengan tujuan dan standar yang ditetapkan, kita dapat menyesuaikan langkah-langkah kita untuk mencapai keunggulan.

Dalam perjalanan ini, setiap individu menjadi arsitek utama dari transformasi diri kita sendiri, dengan memahami Omotenashi negara Jepang, kita dapat mengevaluasi dan memperbaiki fondasi kita, membangun struktur yang kokoh untuk mendukung pertumbuhan dan prestasi kita di masa depan, ini adalah tentang menjadi yang terbaik dari versi diri

kita sendiri, tidak hanya untuk diri kita sendiri, tetapi juga bermanfaat untuk orang lain di sekitar kita.

Pada kesempatan kali ini penulis akan membahas salah satu budaya Jepang yang telah lama dikenal di seluruh dunia karena keunikannya yang khas, baik dalam tradisi, seni, maupun nilai-nilai sosial yang dijunjung tinggi dan di hormati, salah satu konsep budaya yang paling mencolok dan menjadi kebanggaan Jepang adalah Omotenashi.

I.

**APA ITU OMOTENASHI?
MEMAHAMI FILOSOSFI DIBALIK
KERAMAHTAMAHAN JEPANG**



Pernahkah kita bertanya-tanya mengapa layanan di Jepang begitu berbeda dan istimewa? Sebagai penulis yang sedang bekerja di negara Jepang, penulis telah menyaksikan bagaimana Omotenashi mengubah standar pelayanan global, konsep ini jauh melampaui sekadar memberikan layanan yang baik; Omotenashi adalah filosofi mendalam yang mewujudkan ketulusan dan perhatian tanpa pamrih.



Gambar 1. Omotenashi

Di era digital yang serba cepat ini, penulis melihat bagaimana prinsip-prinsip dasar pada Omotenashi tetap relevan dan bahkan semakin penting dari *Ryokan* tradisional hingga platform *e-commerce* modern, filosofi pelayanan ini telah membuktikan kemampuannya beradaptasi dengan berbagai konteks bisnis, melalui *book chapter* ini, kita akan menyelami esensi Omotenashi dan bagaimana penerapannya dapat mengubah cara kita memandang pelayanan pelanggan.



Gambar 2. Pengertian Omotenashi

OMOTENASHI:

FILOSOFI KERAMAHTAMAHAN JEPANG

Buku “Omotenashi: Filosofi Keramahtamahan Jepang” merupakan eksplorasi mendalam tentang prinsip pelayanan yang menjadi jiwa dari budaya Jepang. Lebih dari sekadar pelayanan ramah atau senyum kepada tamu, omotenashi adalah sebuah etos hidup tentang memberi tanpa mengharap balasan, membaca kebutuhan orang lain sebelum mereka mengungkapkannya, serta menciptakan pengalaman yang hangat dan berkesan.

Melalui pendekatan reflektif dan analitis, buku ini mengupas asal-usul sejarah omotenashi, bagaimana nilai ini tumbuh dari tradisi teh (chanoyu), budaya kerja, hingga menjadi standar tak tertulis dalam industri hospitality Jepang. Dari ryokan tradisional hingga restoran modern, dari layanan kereta cepat hingga festival lokal, omotenashi menjelma menjadi bentuk kepedulian yang nyata.

Buku ini tidak hanya menyajikan teori dan praktik omotenashi dalam konteks Jepang, tetapi juga memberikan panduan dan inspirasi tentang bagaimana menerapkan filosofi ini dalam kehidupan dan dunia kerja di luar Jepang. Pembaca akan menemukan bab-bab yang membahas penerapan omotenashi dalam manajemen hotel dan restoran, layanan pelanggan, pendidikan karakter, hingga strategi branding destinasi wisata.

Ditulis dengan bahasa yang jernih dan mendalam, buku ini sangat cocok bagi praktisi pariwisata, pendidik, pelajar, serta siapa pun yang ingin mengenal dan mengadaptasi nilai-nilai luhur dari budaya Jepang.



Penamuda.com

PT Penamuda Media
Casa Sidoarum, Ngentak Godean
penamuda_media