



Implementasi *Omotenashi* Dalam Penyelenggaraan *Enkai* di Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa

Putu Arya Prananda¹, Ni Nengah Suartini²

¹Mahasiswa Pendidikan Bahasa Jepang, Bahasa dan Seni, Universitas Pendidikan Ganesha.

²Dosen Pendidikan Bahasa Jepang, Bahasa dan Seni, Universitas Pendidikan Ganesha.

Email Penulis : arya.prananda@undiksha.ac.id

Sejarah Artikel

Submit : 2025-06-27

Diterima : 2025-07-22

Diterbitkan : 2025-12-29

Abstrak

This study aims to describe the implementation of omotenashi in the organization of enkai events particularly wedding receptions at Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort in Okinawa, Japan. This is a qualitative descriptive study that uses the concept of omotenashi, the Japanese tradition of hospitality, as its theoretical framework. Data were collected through triangulation methods, (1) participatory observation at Hotel Nikko Alivila, (2) examination of the Standard Operating Procedures (SOPs), and (3) interviews conducted with the enkai manager. The findings reveal that omotenashi is implemented in enkai events such as wedding receptions in three key areas, 1) through event supporting elements, including table arrangements, table settings, and venue decorations, 2) through the direct services provided by the enkai staff and 3) through indirect hospitality efforts carried out by the enkai staff. The implementation of omotenashi in wedding reception enkai reflects the concept of ichi go ichi e, emphasizing the importance of creating a meaningful and memorable first impression for both the couple and their guests.

Kata Kunci:

Omotenashi, Enkai, Implementation, Wedding Receptions, Ichi Go Ichi E.

PENDAHULUAN

Omotenashi (おもてなし) adalah budaya Jepang yang diterapkan oleh masyarakat Jepang dan digunakan sebagai landasan dasar untuk memberikan pelayanan kepada tamu. *Omotenashi* merupakan pelayanan yang didasarkan pada pemahaman tentang kebutuhan tamu sebelum tamu memintanya dan mempertimbangkan keinginan tamu untuk melakukan suatu hal dengan bebas (Morishita, 2024). *Omotenashi* bertujuan untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada tamu dengan memberikan perhatian yang tulus kepada tamu untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi tamu. *Omotenashi* tidak hanya sekadar memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga melibatkan perasaan tulus dalam memprediksi dan memenuhi kebutuhan yang diperlukan tamu sebelum tamu memintanya.

Omotenashi memiliki arti yang sederhana yaitu sebagai semangat keramahan Jepang. Tetapi, definisinya dapat mencakup empat aspek yaitu 1) menjamu tamu, 2) mengadakan pesta atau resepsi, 3) memahami perilaku atau sikap tamu, dan 4) perawatan atau prosedur kegiatan tertentu (Morishita, 2016). Jika dalam hal yang lebih khusus istilah *omotenashi* ini berasal dari kontak yang jujur dengan orang lain seperti saat memberikan pelayanan kepada tamu dengan tulus memperhatikan keperluan tamu tanpa mengharapkan balasan.

Omotenashi dalam penerapannya sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* yang berarti satu kesempatan untuk satu pertemuan (Yamamoto, 2016). Konsep ini mengandung arti yang mendalam bahwa setiap pertemuan dengan orang lain harus dinikmati dan dihargai pada saat itu karena mungkin saja kesempatan bertemu dengan orang yang sama tidak akan terulang lagi sehingga tidak ada penyesalan yang tertinggal. Masyarakat Jepang menghargai setiap pertemuan dan memegang prinsip “tidak akan ada yang bertahan lama” sehingga saat memberikan pelayanan kepada tamu harus dilakukan sebaik dan semaksimal mungkin untuk dapat menciptakan kenangan yang tidak terlupakan dan berkesan bagi tamu yang sesuai dengan konsep *omotenashi* yaitu konsep *ichi go ichi e*.

Tamu rela membayar lebih bukan untuk makanan yang disajikan, tetapi untuk mencari senyuman hangat dan pelayanan terbaik (Mahardika, 2018). Selain itu, tamu akan merasa puas saat kebutuhan yang diperlukan dapat terpenuhi dengan baik apalagi dapat melebihi harapan tamu (Trianasari, 2018). Tamu selalu berharap untuk mendapatkan pelayanan maksimal yang dapat melebihi ekspektasi dan dapat memberikan rasa nyaman. Selain itu saat memberikan pelayanan kepada tamu, staf harus dapat mengendalikan emosi agar membuat tamu merasa senang dengan pelayanan yang diterima (Trianasari, 2022). Tamu yang datang adalah tamu yang memiliki usia, pekerjaan dan latar belakang yang berbeda yang tentunya memiliki masing-masing keunikan dalam diri tamu. Oleh karena itu penting untuk menjaga emosi saat memberikan pelayanan kepada tamu, agar dapat memberikan kesan yang baik kepada semua tamu tanpa terkecuali.

Omotenashi sering dipadankan dengan istilah seperti *hospitality* dalam konteks pelayanan kepada tamu. Tetapi, *hospitality* memiliki konteks yang berbeda dalam memberikan pelayanan kepada tamu. *Omotenashi* dan *hospitality* berbeda dalam hal jarak emosional antara tamu dengan tuan rumah (Terasaka, 2014). Selain itu *omotenashi* dikenal secara internasional sebagai suatu bentuk pelayanan kepada tamu yang berakar pada tradisi dan budaya Jepang. Sedangkan *hospitality* merupakan konsep pelayanan kepada tamu yang identik dengan budaya Barat (Ota, 2016).

Omotenashi dalam penerapannya tidak terdapat unsur “dibayar” setelah memberikan pelayanan. *Omotenashi* dengan sepenuh hati menerapkan pendekatan untuk tamu tanpa menerima tip atau imbalan seperti yang biasa terjadi di dunia Barat (Setogawa, 2013). Kepuasan tamu utamanya berasal dari pelayanan maksimal yang didapatkan oleh tamu. Semua kebutuhan dan keperluan tamu dapat terpenuhi dengan baik tanpa tamu memintanya merupakan ekspektasi yang ada pada diri tamu (Trianasari, 2014). Pelayanan yang maksimal, tulus, tidak mengharapkan imbalan dan juga memperhatikan detail sekecil apapun serta dapat memenuhi kebutuhan tamu dengan baik merupakan ciri khas dari *omotenashi* yang berbeda dengan *hospitality*.

Omotenashi sebagai bentuk keramahtamahan tentunya diimplementasikan pada sektor pelayanan yang mengutamakan pelayanan kepada tamu seperti penyedia layanan akomodasi contohnya hotel. Hotel sebagai industri pariwisata di bidang jasa memberikan pelayanan terbaik demi mewujudkan kepuasan tamu (Widiastini, 2019). Selain sebagai penyedia layanan akomodasi, hotel juga berperan sebagai pendukung pengembangan pariwisata di lingkungan sekitar (Trianasari, 2015).

Kepuasan tamu saat menginap merupakan salah satu tujuan hotel untuk dapat menciptakan citra baik hotel sehingga tamu semakin banyak datang dan kembali menginap di hotel yang sama (Widiastini, 2021). Implementasi *omotenashi* pada penyedia layanan akomodasi seperti hotel memiliki karakteristik yang berbeda dalam implementasi *omotenashi*. Hal ini dikarenakan meskipun hotel identik dengan kebudayaan Barat, tetapi hotel di Jepang tetap mengimplementasikan *omotenashi* dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Implementasi *omotenashi* di suatu hotel tidak hanya terbatas pada beberapa departemen hotel seperti pada *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*, tetapi juga terdapat pada *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang terdapat di suatu hotel dengan tugas dan tanggung jawab untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas untuk memberikan pelayanan kepada tamu seperti di restoran dan *enkai*. *Enkai* adalah istilah dalam bahasa Jepang yang berarti pesta atau perjamuan makan, yang biasanya diselenggarakan dalam suasana formal maupun informal seperti acara resepsi pernikahan. *Enkai* sama seperti *banquet* dalam bahasa Inggris yang merupakan salah satu bagian dari hotel yang mengatur dan merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan digunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan keinginan yang mempunyai acara.

Penelitian yang relevan dengan implementasi *omotenashi* di suatu hotel sebelumnya dilakukan oleh Saputro (2020) yang membahas tentang penerapan *omotenashi* di Hotel Sakura yang terdapat di Bekasi. Penelitian tersebut membahas penerapan *omotenashi* dapat memengaruhi kepuasan tamu yang berada di Hotel Sakura. Akan tetapi, penelitian tersebut terbatas pada faktor lokasi hotel yang berada di Indonesia. Faktor ini menyebabkan implementasi *omotenashi* dalam penerapannya masih kurang, dikarenakan latar belakang budaya Indonesia yang memengaruhi implementasi *omotenashi*. Pelayanan yang diberikan di Indonesia cenderung merupakan pelayanan yang bersifat santai dan terkadang masih dipengaruhi oleh faktor transaksional, misalnya pelayanan terbaik diberikan jika tamu memiliki status sosial yang tinggi atau memberi tip besar. Berbeda dengan implementasi *omotenashi* di Jepang yaitu pelayanan diberikan dengan mengutamakan ketulusan tanpa pamrih, fokus terhadap detail dan menciptakan pengalaman terbaik bagi tamu tanpa memandang status sosial ataupun mengharapkan imbalan.

Omotenashi yang identik dengan kebudayaan Jepang saat penerapannya masih kurang terlaksana dengan baik karena lokasi penelitian berada di Indonesia. Pandangan terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan bidang pelayanan di Indonesia cenderung dipandang hanya sebagai pekerjaan biasa, sehingga motivasi untuk memberikan pelayanan terbaik tidak selalu tinggi. Sedangkan pekerjaan yang berkaitan dengan bidang pelayanan dalam budaya Jepang dianggap sebagai

kehormatan dan tanggung jawab profesional, sehingga menciptakan rasa bangga saat memberikan pelayanan. Selain itu, penelitian *omotenashi* yang dilakukan secara langsung di Jepang memiliki kelebihan karena para staf hotel memiliki pemahaman yang baik tentang *omotenashi*.

Implementasi *omotenashi* di *enkai* memiliki peranan yang penting agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi harapan tamu, keperluan dan kebutuhan tamu, membantu melancarkan acara yang diselenggarakan, memberikan kesan yang baik kepada tamu dan mampu menciptakan keinginan untuk kembali lagi menyelenggarakan acara resepsi pernikahan di tempat yang sama yaitu di *enkai* yang berada di Hotel Nikko Alivila. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan untuk mendeskripsikan bentuk implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* seperti pada acara resepsi pernikahan di Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa, Jepang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan bentuk implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* seperti pada acara resepsi pernikahan di Hotel Nikko Alivila Yomitan Resort Okinawa, Jepang. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskripsi secara spesifik melalui pendekatan kualitatif. Subjek penelitian yang digunakan adalah manajer dan staf *enkai* yang bertanggung jawab dan terlibat langsung terhadap penyelenggaraan *enkai*. Sedangkan objek penelitian yang digunakan adalah bentuk-bentuk implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* seperti pada acara resepsi pernikahan.

Sumber data pertama diperoleh dari observasi langsung sebagai bagian dari staf *enkai* selama kegiatan *internship* dalam kurun waktu lima bulan. Observasi dilakukan dengan mengamati pelayanan langsung dan tidak langsung yang diberikan oleh staf *enkai* kepada tamu dalam acara resepsi pernikahan yang mencerminkan implementasi *omotenashi*. Observasi juga dilakukan dengan cara mengamati alat penunjang acara, penataan meja, *table setting* dan dekorasi yang tersedia pada acara resepsi pernikahan. Sumber data kedua diperoleh dari wawancara semi terstruktur yang dilakukan bersama dengan manajer *enkai* yang memiliki pengalaman di bidang *enkai* selama 8 tahun untuk mengkonfirmasi dan menambahkan informasi lebih lanjut terkait dengan bentuk implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* pada acara resepsi pernikahan. Sedangkan sumber data ketiga adalah memahami SOP yang dijadikan sebagai pedoman dan landasan dasar di *enkai*. SOP berisikan hal-hal yang harus dilakukan setelah tamu melakukan reservasi untuk suatu acara, persiapan yang harus dilakukan masing-masing posisi seperti *incharge*, *dish up*, *hall*, *escort* dan hal-hal penting yang dilakukan setelah acara selesai diselenggarakan.

Analisis data dibagi menjadi empat tahapan yang saling berhubungan yaitu, 1) pengumpulan data, 2) reduksi data, 3) penyajian data, dan 4) penarikan simpulan. Tahapan yang diawali dengan mengumpulkan data yang telah diperoleh melalui observasi langsung sebagai staf *enkai*, setelah itu mereduksi data-data yang berkaitan dengan bentuk implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* pada acara resepsi pernikahan agar sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* serta aspek *omotenashi* (Morishita, 2016). Tahapan selanjutnya yaitu menyajikan data yang telah direduksi

menjadi data yang ringkas dan jelas, setelah itu melakukan penarikan simpulan terhadap data yang sudah disajikan berkaitan dengan bentuk implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* pada acara resepsi pernikahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Setelah melakukan observasi terlibat di *enkai* selama lima bulan sebagai staf *enkai*, terdapat tiga bentuk implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* pada acara resepsi pernikahan, yaitu:

- 1) Implementasi *omotenashi* pada alat penunjang acara, penataan meja pengantin, *table setting* dan dekorasi di *enkai*. Alat penunjang acara seperti lampu sorot, layar proyektor, panggung mini, bar, denah posisi duduk tamu, tempat meletakkan barang bawaan tamu dan kursi untuk anak-anak merupakan bentuk implementasi *omotenashi* yang sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* dan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016).
- 2) Implementasi *omotenashi* pada pelayanan langsung yang diberikan oleh staf *enkai*. Pelayanan langsung yang diberikan kepada tamu seperti sambutan dan ucapan terima kasih kepada tamu, staf *enkai* sebagai pengawal pengantin, memberikan *welcome drink* kepada tamu, memperhatikan segala kondisi dan kebutuhan tamu, bertanggung jawab terhadap kebersihan meja tamu dan memastikan agar tidak ada barang tamu yang tertinggal di tempat acara sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) dan konsep *ichi go ichi e*.
- 3) Implementasi *omotenashi* pada pelayanan tidak langsung oleh staf *enkai*. Selain pelayanan langsung, pelayanan tidak langsung oleh staf *enkai* juga sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* dan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016). Pelayanan tidak langsung seperti *midashinami* (berpenampilan yang baik dan bersih), menciptakan rasa nyaman, memprioritaskan kebersihan dan memastikan keselamatan tamu serta staf *enkai* yang terlibat.

Pembahasan

1) Implementasi *Omotenashi* pada Alat Penunjang Acara, Penataan Meja, *Table Setting* dan Dekorasi di *Enkai*.

Pada acara resepsi pernikahan terdapat alat penunjang acara seperti lampu sorot dan layar proyektor. Kedua alat ini berfungsi untuk menciptakan kesan pengantin sebagai karakter utama dalam acara resepsi pernikahan. Lampu sorot yang terdapat pada acara resepsi pernikahan memiliki fungsi agar pengantin saat memasuki ruangan menjadi pusat perhatian, sehingga tamu yang hadir terfokus kepada pengantin dan tidak melakukan hal lain selain melihat pengantin masuk ke ruangan resepsi pernikahan. Layar proyektor digunakan untuk menampilkan video pembukaan dari pengantin. Video pembukaan yang ditampilkan merupakan rangkuman perjalanan kisah cinta pengantin yang penuh dengan kebahagiaan yang dapat menyentuh hati para tamu yang hadir. Untuk membuat para tamu lebih fokus menonton video pembukaan pada layar proyektor, semua lampu yang ada di ruangan akan dimatikan sementara sehingga dapat membuat video pembukaan dari pengantin otomatis menjadi pusat perhatian para tamu undangan. Kedua alat ini merupakan bentuk implementasi *omotenashi* yang sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* untuk memberikan kenangan yang tidak terlupakan dan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) yaitu perawatan atau

prosedur kegiatan tertentu, karena dapat menciptakan kesan acara yang tidak terlupakan bagi pengantin serta dapat membuat tamu menikmati, menghargai dan tidak melewatkan momen bahagia pengantin.

Acara resepsi pernikahan diadakan dengan tujuan selain untuk merayakan pernikahan pengantin, tetapi juga memiliki tujuan untuk mempererat hubungan antar keluarga ataupun teman dekat dari pengantin. Acara resepsi pernikahan yang baik adalah acara resepsi yang dalam penyelenggaraannya memiliki suasana yang ceria dan juga meriah. Dalam penyelenggaraan acara resepsi pernikahan terdapat alat untuk mewujudkan hal tersebut yaitu sebuah panggung mini. Penyediaan panggung mini sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita 2016), yaitu mengadakan pesta agar acara resepsi pernikahan menjadi lebih meriah. Panggung mini yang disiapkan adalah panggung mini untuk menampilkan budaya khas Okinawa misalnya tarian *eisa* dan lagu terkenal dari Okinawa seperti *shimanchu nu takara*. Tamu yang hadir diajak untuk menari bersama tarian *eisa* ataupun bersama-sama menyanyikan lagu *shimanchu nu takara*. Panggung mini dapat membuat acara resepsi pernikahan menjadi lebih meriah, serta dapat membantu mempererat hubungan antar keluarga ataupun teman dekat pengantin agar menjadi lebih akrab melalui suasana riang dan gembira yang diciptakan dari pertunjukkan yang ditampilkan di atas panggung mini. Panggung mini merupakan bentuk implementasi *omotenashi* yang sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* untuk dapat memberikan kesan yang baik dan tidak terlupakan kepada pengantin dan tamu agar dapat menciptakan keinginan untuk kembali lagi suatu saat ke Okinawa untuk menyelenggarakan atau menghadiri acara resepsi pernikahan.

Minuman yang tersedia dalam sebuah acara merupakan salah satu faktor yang dapat membuat acara seperti acara resepsi pernikahan menjadi lebih meriah dan berkesan. Fasilitas seperti bar wajib ada untuk dapat mewujudkan hal tersebut, selain itu terdapat budaya Jepang yang dikenal dengan budaya "*kanpai*" yaitu budaya untuk bersulang sebelum membuka suatu acara atau mirip dengan "*cheers*" dalam budaya Barat. Dalam budaya Jepang penting untuk menunggu hingga semua yang hadir memiliki minuman sebelum bersulang, sehingga tersedianya bar dapat menjadi opsi tambahan bagi tamu untuk memilih minuman yang akan digunakan untuk melakukan *kanpai*. Bar sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) yaitu untuk menjamu tamu dengan berbagai minuman. Bar memiliki peranan penting dalam acara resepsi pernikahan karena dapat membuat acara menjadi lebih meriah sehingga dapat memberikan kesan yang baik kepada tamu dan sesuai dengan konsep *ichi go ichi e*.

Saat tamu memasuki ruangan acara resepsi pernikahan, maka akan tampak denah yang berisi informasi posisi duduk tamu undangan yang berfungsi agar tamu dapat langsung duduk di tempat yang sesuai dengan denah yang sudah disediakan. Denah posisi duduk para tamu disediakan dengan tujuan yang sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) yaitu untuk memahami perilaku dan sikap tamu. Denah dibuat agar saat tamu memasuki ruangan tidak bingung dan langsung dapat bersiap untuk mengikuti acara resepsi pernikahan di tempat duduk masing-masing. Adanya denah posisi duduk tamu selain dapat menghemat waktu tamu untuk duduk, denah juga dapat membantu untuk meminimalkan potensi tamu duduk di tempat duduk yang salah. Dalam budaya Jepang pada acara resepsi pernikahan, tamu yang duduk paling dekat dengan pengantin adalah keluarga pengantin. Jika tamu duduk di tempat duduk

yang salah misalnya di tempat duduk yang paling dekat dengan pengantin yang seharusnya merupakan tempat duduk keluarga pengantin, maka akan menyebabkan suasana canggung dengan tamu lain yang akan memberikan kesan buruk kepada tamu. Oleh karena itu untuk menghindari hal tersebut dan juga agar sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* untuk memberikan kesan yang baik kepada tamu, maka denah posisi duduk tamu merupakan alat penunjang acara yang wajib ada pada acara seperti resepsi pernikahan.

Dalam penyelenggaraan acara di *enkai* seperti pada acara resepsi pernikahan, biasanya para tamu akan membawa bingkisan berupa hadiah yang akan diberikan kepada pengantin atau keluarga pengantin. Tentunya selain membawa bingkisan, barang pribadi juga pasti dibawa untuk menghadiri acara resepsi pernikahan yang mungkin saja jumlahnya juga banyak. Oleh karena itu di *enkai* disediakan tempat khusus untuk meletakkan barang-barang tersebut agar aman dan dapat memberikan kemudahan kepada tamu agar tidak repot membawa banyak barang dari awal acara sampai akhir acara. Tempat untuk meletakkan barang tamu terletak di tempat yang dapat dilihat oleh siapapun untuk meminimalisir kehilangan, selain itu staf *enkai* juga selalu memperhatikan barang yang diletakkan di tempat tersebut. Memperhatikan keperluan tamu sebelum tamu memintanya sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) yaitu memahami perilaku atau sikap tamu. Staf *enkai* memahami tamu yang membawa barang bawaan banyak dengan menyiapkan tempat khusus untuk meletakkan barang bawaan tamu yang dapat memberikan rasa nyaman kepada tamu untuk lebih menikmati acara.

Saat berpartisipasi di acara resepsi pernikahan, tamu mengajak anak-anak untuk hadir agar dapat mengenal dan mendapatkan pembelajaran mengenai pelaksanaan acara resepsi pernikahan. Oleh karena itu untuk memberikan rasa nyaman kepada anak-anak yang ikut hadir di acara resepsi pernikahan, disiapkan kursi dan juga menu hidangan yang khusus untuk anak-anak. Kursi untuk anak-anak disiapkan untuk anak yang berusia 2 sampai 5 tahun, sedangkan untuk anak yang berusia 6 tahun ke atas, karena dianggap sudah mampu duduk dengan baik, maka kursi yang disiapkan sama dengan tamu yang lain. Posisi kursi anak-anak diletakkan di sebelah kiri orang tua agar saat menikmati hidangan, orang tua dapat menyuapi anaknya dengan lebih mudah. Selain itu, tamu yang membawa anaknya juga akan merasa lebih mudah untuk mengawasi anak-anaknya. Kursi untuk anak-anak merupakan implementasi *omotenashi* yang sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) yaitu untuk memahami perilaku atau sikap tamu. Staf *enkai* memahami rasa khawatir yang terdapat pada diri tamu saat membawa anaknya menghadiri acara resepsi pernikahan. Oleh karena itu untuk memberikan rasa tenang dan nyaman kepada tamu saat membawa anaknya, maka disediakan kursi untuk anak-anak. Hal ini juga bertujuan untuk memberikan kesan positif kepada tamu yang sesuai dengan konsep *ichi go ichi e*.

Pada acara resepsi pernikahan, penataan meja pengantin diatur agar berada di tengah-tengah di antara meja tamu. Meja pengantin diatur untuk berada di tengah-tengah agar dapat menjadi pusat perhatian dari tamu yang hadir serta tamu yang duduk dari meja manapun dapat melihat dengan jelas kecantikan dan ketampanan dari pengantin. Sebaliknya dari sudut pandang pengantin, pengantin dapat melihat dengan jelas tamu yang hadir serta dapat memberikan salam yang baik kepada semua tamu

yang hadir tanpa terkecuali. Penataan meja pengantin yang diatur di tengah-tengah sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) yaitu perawatan atau prosedur kegiatan tertentu dengan cara mengatur posisi meja pengantin berada di tengah-tengah. Selain meja pengantin yang diatur di tengah-tengah, meja tamu juga diatur dengan formasi yang teratur dan simetris agar jika dilihat dari manapun terlihat rapi dan indah. Penataan meja pengantin dan meja tamu merupakan implementasi *omotenashi* yang bertujuan untuk memberikan kesan yang baik kepada pengantin dan tamu. Penataan meja juga memiliki peranan penting yang sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* agar pengantin dan tamu yang hadir dapat menikmati momen indah yang tidak terlupakan pada saat itu melalui meja masing-masing.

Pada acara resepsi pernikahan posisi alat makan dipersiapkan dengan memperhatikan detail dan juga kerapian. *Table setting* dipersiapkan secara detail sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) yaitu untuk memahami perilaku atau sikap tamu dengan tujuan agar semua kebutuhan tamu dapat dipenuhi dengan baik serta dapat memberikan kemudahan dan rasa nyaman kepada tamu saat tamu menikmati hidangan. Kerapian *table setting* dapat dilihat langsung oleh tamu saat memasuki ruangan yang dimana jika dilihat dari pintu masuk, *table setting* terlihat lurus sejajar tanpa adanya kemiringan sehingga dapat memberikan kesan indah kepada tamu. Selain itu alat makan disusun hingga membentuk segitiga sama sisi agar terlihat rapi dan indah saat dilihat oleh tamu yang tentunya sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* untuk memberikan kesan yang baik kepada tamu.

Untuk menambah kesan acara yang diselenggarakan menjadi lebih indah, terdapat berbagai dekorasi yang disiapkan untuk dapat mewujudkan hal tersebut. Pada acara resepsi pernikahan terdapat dekorasi khusus yang dibuat untuk menghiasi meja pengantin agar menjadi pusat perhatian acara. Dekorasi tersebut dibuat agar perhatian tamu yang hadir terfokus dan tertuju kepada pengantin yang duduk di meja pengantin. Sedangkan dari sudut pandang pengantin, dekorasi yang disiapkan dapat menambah rasa percaya diri pengantin sebagai pusat acara. Dekorasi juga terdapat pada meja tamu, dekorasi yang disiapkan berupa bunga yang indah dan warna bunga sesuai dengan tema acara serta terdapat dekorasi kecil untuk lebih menambah kesan indah di meja tamu. Dekorasi pada meja pengantin dan meja tamu sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) yaitu perawatan atau prosedur kegiatan tertentu dengan memberikan dekorasi pada meja pengantin dan meja tamu untuk menambah kesan indah dan mewah. Selain itu dekorasi meja pengantin dan meja tamu juga sesuai dengan konsep *icho go ichi e* untuk membuat setiap momen yang terjadi di atas meja menjadi kenangan indah yang tidak terlupakan bagi pengantin dan tamu yang hadir saat itu.

2) Implementasi *Omotenashi* pada Pelayanan yang Diberikan oleh Staf *Enkai*.

Pelayanan yang diberikan oleh staf *enkai* dimulai dari sambutan hangat dan dengan senyuman yang ramah kepada pengantin dan keluarga pengantin. Staf *enkai* menunggu pengantin dan keluarga pengantin di depan pintu masuk ruangan resepsi pernikahan. Setelah pengantin dan keluarga pengantin tiba, staf *enkai* dengan senyuman yang hangat memberikan sambutan dengan mengucapkan *go kekkon omedetou gozaimasu* sembari melakukan *ojigi*. Sambutan yang diberikan oleh staf *enkai* memiliki arti selamat atas pernikahannya. Setelah acara selesai, staf *enkai*

mengucapkan rasa terima kasih karena sudah berkenan dan memercayakan penyelenggaraan acara resepsi pernikahan dengan mengucapkan *doumo arigatou gozaimashita*. *Omotenashi* yang diimplementasikan oleh staf *enkai* saat memberikan ucapan selamat serta ucapan terima kasih kepada pengantin dan keluarga pengantin sesuai dengan konsep *ichi go ichi e*. Hal ini bertujuan untuk dapat menciptakan kesan yang baik kepada pengantin dan keluarga pengantin, serta bagi pengantin dan keluarga pengantin akan merasa senang karena merasa dihargai oleh staf *enkai*. Selain itu sambutan dan ucapan terima kasih oleh staf *enkai* sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) untuk menjamu tamu dengan tulus, ikhlas dan penuh dengan kebahagiaan.

Staf *enkai* pada acara resepsi pernikahan memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, terutama kepada pengantin. Terdapat staf *enkai* yang bertugas sebagai *escort* atau pengawal pengantin serta dua staf *enkai* yang bertugas untuk membukakan pintu masuk bagi pengantin. *Escort* bertugas untuk memandu pengantin dari awal acara sampai akhir acara, dari pengantin masuk melalui pintu masuk untuk membuka acara sampai pengantin keluar melalui pintu keluar sebagai tanda acara resepsi pernikahan berakhir. *Escort* selalu memperhatikan setiap kebutuhan yang diperlukan oleh pengantin agar selalu terpenuhi dan tidak merepotkan pengantin, serta bertanggung jawab untuk menyukseskan acara resepsi pernikahan yang diselenggarakan. Sebelum acara di mulai, *escort* memberikan arahan kepada pengantin melalui tanda-tanda seperti ketukan pada benda, gestur tangan dan tepukan pada bahu pengantin sebagai tanda untuk melakukan *ojigi*. Selain sebagai *escort*, terdapat juga dua staf *enkai* yang ditugaskan untuk membukakan pintu masuk saat pengantin memasuki ruangan. Saat pengantin akan memasuki ruangan, kedua staf *enkai* akan secara bersamaan membukakan pintu sampai pengantin masuk ke dalam ruangan. Saat pengantin sudah masuk di dalam ruangan, pintu akan ditutup kembali secara perlahan tanpa meninggalkan suara bising yang dapat mengganggu suasana acara. Pelayanan yang diberikan oleh staf *enkai* sebagai *escort* ataupun untuk membukakan pintu bagi pengantin sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) untuk memahami perilaku atau sikap tamu terkhusus kepada pengantin. Pelayanan yang diberikan juga dapat menciptakan kesan yang baik sesuai konsep *ichi go ichi e* kepada pengantin serta dapat memberikan kemudahan kepada pengantin untuk dapat menikmati acara resepsi pernikahan dengan baik.

Saat tamu sudah duduk di tempat masing-masing, sembari menunggu acara dimulai dan agar tamu tidak merasa bosan ataupun haus, staf *enkai* akan menyajikan *welcome drink* kepada tamu. Saat menyajikan *welcome drink* kepada tamu, staf *enkai* mengimplementasikan *omotenashi* dengan memberikan pelayanan sepenuh hati dan yang terbaik kepada tamu. *Welcome drink* diberikan kepada semua tamu yang datang sesuai dengan minuman yang ingin diminum oleh tamu, selain itu jika terdapat anak-anak maka *welcome drink* disajikan dengan gelas yang memiliki motif atau gambar kartun dan juga terbuat dari plastik agar dapat membuat anak lebih tertarik untuk minum dan memudahkan saat minum. Staf *enkai* bertanggung jawab untuk memperhatikan minuman tamu agar tidak kosong, jika terdapat minuman tamu yang sudah habis maka staf *enkai* segera menanyakan kepada tamu untuk menambah minuman atau tidak sebelum tamu memintanya. Memperhatikan kebutuhan tamu sebelum tamu memintanya sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) untuk

memahami perilaku atau sikap tamu. Menyajikan *welcome drink* kepada tamu merupakan bentuk implementasi *omotenashi* karena dapat membuat tamu merasa dihargai dan bagi tamu kebutuhan yang diperlukan dapat terpenuhi dengan baik sesuai konsep *ichi go ichi e*.

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu, staf *enkai* bertanggung jawab untuk senantiasa memperhatikan kondisi dan kebutuhan yang diperlukan tamu sebelum tamu memintanya kepada staf *enkai*. Kesigapan staf *enkai* dalam memberikan pelayanan kepada tamu dapat memberikan kesan yang baik kepada tamu yang datang. Dalam acara resepsi pernikahan saat tamu terlihat membawa barang bawaan yang banyak, maka staf *enkai* dengan sigap segera membantu membawa barang bawaan tamu. Saat ada tamu yang mengajak anaknya dan di tengah acara anaknya menangis atau rewel, maka staf *enkai* dengan sigap menghibur anak tersebut agar ceria kembali. Hal ini sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) yaitu memahami perilaku atau sikap tamu. Hal ini juga merupakan implementasi *omotenashi* yang sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* karena staf *enkai* memperhatikan secara detail keperluan dan kebutuhan yang dibutuhkan oleh tamu agar tamu dapat menikmati acara resepsi pernikahan yang diselenggarakan.

Pada acara yang diselenggarakan di *enkai* akan terdapat banyak piring dan gelas yang tidak dipakai oleh tamu setelah tamu selesai menikmati hidangan. Staf *enkai* memperhatikan semua tamu terutama piring dan gelas yang tidak terpakai di atas meja agar segera diambil dari atas meja supaya meja tamu tetap bersih dan nyaman untuk dipandang. Saat tamu sudah selesai menikmati hidangannya, staf *enkai* akan menghampiri tamu untuk bertanya apakah sudah selesai menikmati hidangan dan jika sudah selesai staf *enkai* meminta izin untuk mengambil piring atau gelas yang tidak terpakai kepada tamu dengan menggunakan bahasa yang sopan. Meja makan yang bersih dan tidak banyak terdapat alat makan yang sudah tidak dipakai merupakan bentuk implementasi *omotenashi* yang sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) untuk perawatan dan prosedur kegiatan tertentu serta konsep *ichi go ichi e* karena kebersihan meja makan akan memberikan rasa nyaman kepada tamu saat menikmati hidangan selanjutnya atau melakukan aktivitas lain di atas meja makan.

Staf *enkai* memberikan pelayanan tidak hanya pada saat acara berlangsung tetapi juga saat acara sudah berakhir dan tamu beranjak meninggalkan ruangan acara. Pelayanan yang diberikan staf *enkai* misalnya dengan memastikan tidak adanya barang bawaan tamu yang tertinggal di tempat acara. Meriahnya suatu acara dapat membuat tamu menjadi lengah yang mengakibatkan tamu tidak sengaja meninggalkan barang bawaan di meja tamu. Staf *enkai* dengan seksama memeriksa meja tamu agar tidak terdapat barang bawaan tamu yang tertinggal di tempat acara. Acara yang sudah berjalan lancar serta memberikan kenangan yang tidak terlupakan bagi tamu akan hilang saat ada barang bawaan tamu yang tertinggal di tempat acara. Menjaga agar acara tetap berjalan lancar sampai tamu meninggalkan tempat acara merupakan implementasi *omotenashi* agar kesan baik yang sudah didapatkan oleh tamu dapat terjaga dan tidak hilang saat terjadi hal buruk di acara tersebut dan tentunya sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) untuk memahami perilaku atau sikap tamu dan konsep *ichi go ichi e*.

3) Implementasi *Omotenashi* pada Pelayanan Tidak Langsung oleh Staf *Enkai*.

Acara yang diselenggarakan di *enkai* seperti acara resepsi pernikahan merupakan acara penting yang hanya dilaksanakan sekali seumur hidup. Staf *enkai* selain memberikan pelayanan yang maksimal, penampilan staf *enkai* saat memberikan pelayanan juga harus diperhatikan dengan baik. Berpenampilan yang baik dan bersih atau disebut dengan *midashinami* merupakan cara berpenampilan agar tamu merasa nyaman saat melihat staf *enkai* memberikan pelayanan. Jika *midashinami* dapat diterapkan dengan baik maka dapat memberikan kesan yang baik pula kepada tamu. Pada acara yang diselenggarakan di *enkai*, seluruh staf *enkai* wajib untuk menggunakan minyak rambut untuk pria dan *hair net* untuk wanita agar saat melayani tamu, helai rambut tidak jatuh ke tamu atau ke hidangan yang disajikan ke tamu. Kebersihan kuku juga wajib dijaga karena akan selalu diperhatikan oleh tamu saat memberikan pelayanan. Selain itu untuk penggunaan parfum tidak diperbolehkan, karena dapat mengganggu aroma hidangan yang disediakan. Untuk menjaga bau badan agar tidak mengganggu tamu, disarankan untuk menggunakan deodoran dengan bau yang tidak terlalu tajam. Memperhatikan penampilan agar dapat membuat tamu nyaman saat melihat staf *enkai* memberikan pelayanan merupakan bentuk implementasi *omotenashi* yang bertujuan untuk memberikan kesan baik kepada tamu sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* dan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) yaitu aspek memahami perilaku atau sikap tamu dengan baik.

Staf *enkai* semaksimal mungkin menciptakan suasana nyaman bagi tamu untuk menikmati hidangan yang disajikan. Suasana nyaman tersebut misalnya diwujudkan dengan tidak menciptakan suara bising saat memberikan pelayanan kepada tamu. Suara bising yang diciptakan melalui percakapan antar staf *enkai* ataupun langkah kaki saat menyajikan hidangan kepada tamu dapat membuat suasana menjadi tidak kondusif dan membuat tamu menjadi tidak nyaman saat menikmati hidangan. Saat menyajikan hidangan kepada tamu, langkah kaki saat berjalan tidak boleh terlalu keras sampai mengeluarkan suara yang mengganggu tamu. Berjalan dengan elegan tetapi cepat saat menyajikan hidangan tamu perlu untuk dilakukan agar tidak mengganggu tamu serta dapat memberikan pelayanan ke semua tamu secara merata. Implementasi *omotenashi* saat menyajikan hidangan secara elegan tanpa suara yang bising sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) dan konsep *ichi go ichi e* yang memiliki tujuan agar dapat memberikan suasana yang nyaman kepada tamu saat menikmati hidangan yang dapat memberikan kesan baik kepada tamu.

Kebersihan merupakan salah satu pengimplementasian *omotenashi* yang bertujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada tamu saat menyelenggarakan acara. Kebersihan pada acara resepsi pernikahan yang diselenggarakan harus dijaga dengan sebaik mungkin oleh staf *enkai* agar dapat membuat tamu ingin kembali lagi mengadakan acara yang sama karena kagum dengan kebersihan yang ditawarkan. Tindakan menjaga kebersihan tersebut dapat berupa pengecekan kondisi nampan sebelum memberikan minuman kepada tamu. Nampan yang digunakan adalah nampan yang bersih dan tidak basah untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan terjadi di depan tamu. Kebersihan pada meja makan, pintu masuk dan ruangan acara dapat menunjang penyelenggaraan suatu acara agar lebih lancar serta harapan penyelenggara acara dan tamu dapat terpenuhi dengan baik yang sesuai dengan konsep *ichi go ichi e* dan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016).

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu, aspek keselamatan tamu dan staf *enkai* harus dipikirkan dengan matang agar tidak memberikan kesan yang buruk. Staf *enkai* saat memberikan pelayanan kepada tamu selalu memperhatikan pandangan agar tidak menabrak tamu ataupun anak-anak yang berjalan-jalan memutar ruangan acara. Walaupun saat memberikan pelayanan kepada tamu staf *enkai* dituntut untuk cepat, tetapi staf *enkai* tidak perlu untuk memaksakan diri membawa hidangan ataupun minuman yang banyak sekaligus untuk menghindari hal yang tidak diinginkan terjadi seperti hidangan ataupun minuman terjatuh di depan tamu. Menjatuhkan hidangan di depan tamu dapat memberikan kesan buruk kepada tamu yang akan diingat oleh tamu sehingga dapat membuat tamu tidak ingin menyelenggarakan acara yang sama di Hotel Nikko Alivila. Untuk menghindari hal tersebut maka aspek keselamatan tamu dan staf *enkai* harus dijaga dengan baik agar dapat memberikan kesan yang tidak terlupakan kepada tamu yang sesuai dengan konsep *ichi go ichi e*. Memprioritaskan keselamatan tamu dan staf *enkai* juga sesuai dengan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) yaitu perawatan dan prosedur kegiatan tertentu berupa keselamatan tamu dan staf *enkai*.

KESIMPULAN

Dalam penyelenggaraan acara penting di *enkai* seperti pada acara resepsi pernikahan, mengimplementasikan *omotenashi* dengan maksimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu dapat memberikan kesan acara yang baik serta dapat menjadi kenangan yang tidak terlupakan bagi penyelenggara acara dan tamu yang hadir. Kesan baik yang sudah didapatkan juga dapat membuat tamu kembali mengadakan acara yang sama. Implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* mencerminkan aspek *omotenashi* (Morishita, 2016) dan konsep *ichi go ichi e*. Implementasi *omotenashi* dalam penyelenggaraan *enkai* pada acara resepsi pernikahan tidak hanya tercermin melalui pelayanan langsung oleh staf *enkai* kepada tamu, tetapi tercermin juga melalui alat penunjang acara, penataan meja, *table setting*, dekorasi, hingga ke bentuk-bentuk pelayanan tidak langsung kepada tamu oleh staf *enkai*.

REFERENSI

- Mahardika, A. N. Y. M. (2018). *Analysing Target Communicative Needs for English for Food and Beverage Service Course*. Jurnal Bahasa Lingua Scientia, 10(2), 341–356.
- Morishita, Shunichiro. (2016). *Managing Omotenashi in Onsen Ryokans A Case Study of Kurokawa Onsen in Kyushu, Japan*. Journal of Global Tourism Research, Vol. 1 (2), 157-160.
- Morishita, Shunichiro. (2024). *Case Studies on Omoiyari Management in Japanese Hospitality: Service, Hospitality, and Omotenashi Perspectives*. Journal of Advanced Management Science, Vol. 12, No. 1.
- Ota, Tomoko. (2016). *The Difference in Movement of Experienced and in Experienced Persons in Japanese Bowling*. Energy Procedia, 89, 45-54.
- Saputro, A. D. (2020). *Penerapan Omotenashi di Hotel Sakura* (Doctoral dissertation, KODEPT043131# SekolahTinggiBahasaAsingJIA).

- Setogawa, Reiko. (2013). *The Toughness and Common Features in Omotenashi Styled Managing Companies*. Development engineering, 33, 23-28.
- Terasaka, Kyoko., & Inaba, Yushi. (2014). *Comparative Analysis of Hospitality and Omotenashi Services: Characteristics and Management of Omotenashi*. Journal of Social Sciences, Vol. 78.
- Trianasari, N., Sparks, B., & Butcher, K. (2014). *Exploring Factors Affecting Customers Zone of Tolerance Towards Service Failure Within A Hospitality Context*. Alliance Journal of Business Research, Vol. 7, No. 1.
- Trianasari, N., & Gede A. Yuniarta. (2015). *An Exploratory Study on The Distributions of Hotels' CSR Funds in Bali*. Journal of Economics, Business and Management, Vol. 3, No. 9, pp. 894-897.
- Trianasari, N., Butcher, K., & Sparks, B. (2018). *Understanding Guest Tolerance and The Role of Cultural Familiarity in Hotel Service Failures*. Journal of Hospitality Marketing & Management, 27(1), 21-40.
- Trianasari, N., & Arumynathan, P. (2022). *The Yes Moments: Understanding Students' Sense of Achievement During On The Job Training Program*. International Journal of Knowledge Management in Tourism and Hospitality, 2(4), 297-314.
- Widiastini, N. M. A., Prayudi, M. A., Wirata, G., Andiani, N. D., & Karta, N. L. P. A. (2019). *Peluang Kerja Perempuan Lulusan Sekolah Menengah Kejuruan Perhotelan di Bali*. Jurnal Kajian Bali, 9(2), 289-314.
- Widiastini, N. M. A., & Prayudi, M. A. (2021). *Women's Significant Roles in Pursuing Hotel Revenue: Case of Bali, Indonesia*. SOSHUM: Jurnal Sosial dan Humaniora, 11(3), 279-292.
- Yamamoto, Shoji. (2016). *An Analysis on The Japanese Omotenashi From The Service Dominant Logic Perspective*. Kwansei Gakuin University Repository Journal.