

**REPRESENTASI KONSEP *OMOTENASHI* MELALUI  
PENERAPAN 5S DI *RYOKAN* OGAWAYA GERO ONSEN**



**Skripsi**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**

**Sarjana Sastra (S.S)**

**Oleh**

**TRISYA ORIZA SATIVA**

**192006516017**

**PROGRAM STUDI SASRA JEPANG**

**FAKULTAS BAHASA DAN SASRA**

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**2024**

**REPRESENTATION OF THE CONCEPT OF OMOTENASHI  
THROUGH THE APPLICATION OF 5S AT OGAWAYA GERO  
ONSEN RYOKAN**



**Undergraduate Thesis**

**Submitted in partial fulfillment of the requirements for the Sarjana Sastra (S.S)**

**Researched by :**

**TRISYA ORIZA SATIVA**

**192006516017**

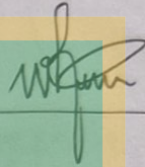
**JAPANESE LITERATURE STUDY PROGRAM  
FACULTY OF LANGUAGE AND LITERATURE  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**2024**

**PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui pada tanggal 29 Agustus 2024 untuk diujikan.

**Dr. Wawat Rahwati, S.S., M.Hum.**  
Ketua / Penguji



**Fadhilah, S.S., M.Hum**  
Pembimbing I / Pembimbing

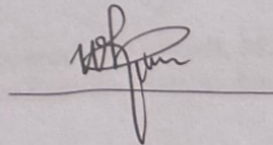


**Meizar Abdullah, S.S., M.A.**  
Pembimbing II / Pembaca



Mengetahui,

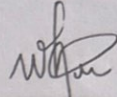
**Dr. Wawat Rahwati, S.S., M.Hum.**  
Ketua Program Studi Sastra Jepang



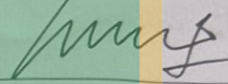
**PENGESAHAN**

Skripsi ini telah diujikan pada tanggal 29 Agustus 2024.

**Dr. Wawat Rahwati, S.S., M.Hum**  
Ketua / Penguji



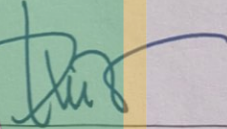
**Wisnu Wardhani, M.Hum**  
Sekretaris / Penguji



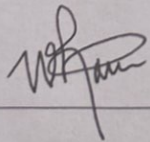
**Fadhilah, S.S., M.Hum**  
Pembimbing I / Pembimbing



**Meizar Abdullah, S.S., M.A.**  
Pembimbing II / Pembaca



Disahkan pada tanggal 23 September 2024



**Dr. Wawat Rahwati, S.S., M.Hum**  
Ketua Program Studi Sastra Jepang

**Dr. Somadi Sosrohadi, M.Pd**  
Dekan Fakultas Bahasa dan Sastra

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Trisya Oriza Sativa

No Induk Mahasiswa : 192006516017

Program Studi/Jurusan : Sastra Jepang

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 15 Mei 2001

Alamat : Bukit Nusa Indah no. 824, Serua, Tangerang Selatan

Menyatakan bahwa skripsi berjudul:

“REPRESENTASI KONSEP *OMOTENASHI* MELALUI PENERAPAN 5S DI *RYOKAN OGAWAYA GERO ONSEN*” adalah asli (bukan jiplakan) dan belum pernah digarap oleh penulis lain. Semua pendapat atau ide orang lain yang diambil dalam skripsi ini melalui langkah-langkah ilmiah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.



Jakarta, 1 Agustus 2024



*Trisya Oriza Sativa*

Trisya Oriza Sativa

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Representasi Konsep *Omotenashi* melalui penerapan 5S di *Ryokan Ogawaya Gero Onsen*” yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sastra (S.S) Program Studi Sastra Jepang pada Fakultas Bahasa dan Sastra Universitas Nasional. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan berupa dukungan moral dan doa dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih banyak kepada :

1. Ibu Fadhillah M.Hum, selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir dalam menyusun skripsi. Terima kasih banyak sensei karena sudah berkenan meluangkan waktunya dan memberikan segala masukan yang membantu saya untuk menulis dengan lebih baik lagi.
2. Bapak Meizar Abdullah, S.S., M.Hum, selaku dosen pembaca skripsi penulis telah meluangkan waktunya untuk membaca dan memberi masukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
3. Seluruh dosen dan staf Universitas Nasional, terima kasih telah memberikan ilmu pembelajaran dan membantu penulis selama masa perkuliahan penulis di Universitas Nasional.

4. Kedua orang tua dan seluruh keluarga serta saudara penulis karena selalu bekerja keras memberikan yang terbaik untuk penulis.
5. Kepada Frans adik tingkat angkatan 2021 karena telah membantu penulis menyebarkan angket kuesioner di Ogawayaya.
6. Kepada teman-teman rekan *internship* di Ogawayaya, Feni, Desy, Rai, Zhillan, Iyong, Gilgal, Vivi, dll. Serta karyawan tetap lainnya yang sudah bersedia membantu untuk mengisi angket dan berbagi pengalaman bersama penulis semoga pertemanan kita tetap terjalin seterusnya.
7. Kepada teman-teman sastra Jepang khususnya Daffa, Fatul, Maya, Fanny, Bagus, Panjul, Dilla, Ashy, terima kasih atas dukungan, canda tawa, dan pengalaman yang telah diberikan selama ini. Semoga pertemanan kita semua tetap terjalin walaupun setelah lulus.
8. Beserta kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf jika terdapat salah kata dan ucapan yang terdapat di dalamnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 1 Agustus 2024

Trisya Oriza Sativa

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas representasi konsep *Omotenashi* melalui penerapan 5S di sebuah *ryokan* Ogawaya Gero Onsen. *Omotenashi* merupakan konsep dalam budaya Jepang yang memperlakukan tamu layaknya lebih dari seorang raja yang diwujudkan dalam layanan paripurna melalui lingkungan fisik, persiapan segi pelayanan, dan umpan balik tamu yang menerima pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengungkap konsep *Omotenashi* melalui penerapan 5S di *ryokan* Ogawaya Gero Onsen di departemen *room service*. Metode penelitian yang digunakan adalah etnografi dengan teknik pengumpulan data observasi dan angket kuesioner yang disebarkan kepada 22 orang responden yakni 11 staf karyawan dan 11 mahasiswa *internship* dengan teori representasi oleh Stuart Hall. Hasil analisis dapat diketahui bahwa elemen *shitsurai* terrepresentasi karena staf karyawan maupun mahasiswa *internship* telah memahami dengan baik lingkungan fisik sebagai tempat untuk konsep 5S diterapkan, sementara itu perbedaan hasil pengerjaan proses persiapan dan pelaksanaan pada *room service* menandakan bahwa elemen *furumai* belum terwujud secara sempurna, dan belum menjadi karakter seluruh staf yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Kata kunci: *omotenashi*, penerapan 5s, *ryokan*

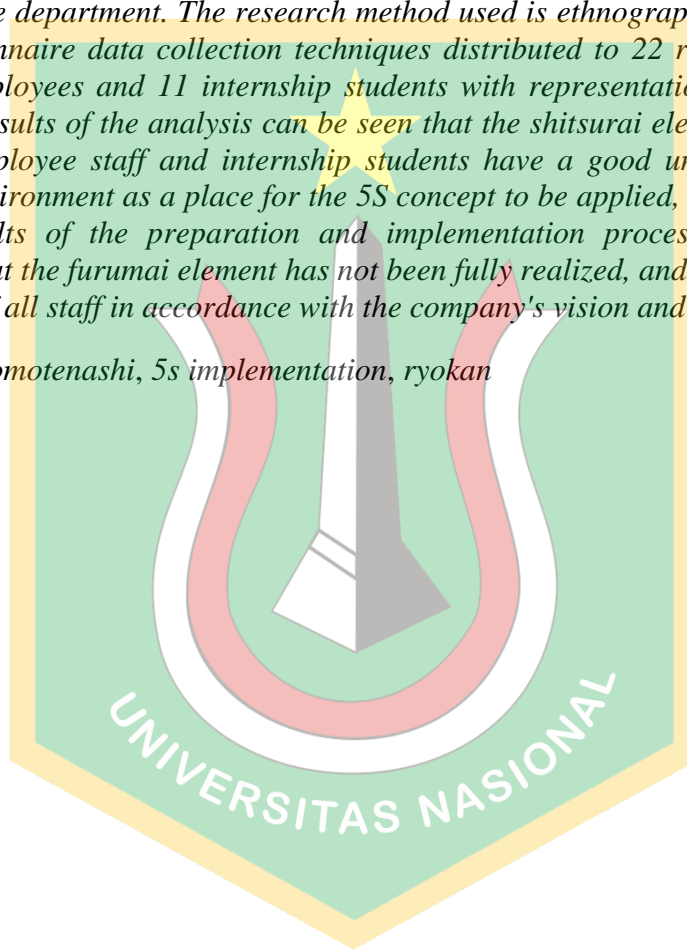




## ABSTRACT

*This research discusses the representation of the concept of Omotenashi through the application of 5S in Ogawaya Gero Onsen ryokan. Omotenashi is a concept in Japanese culture that treats guests like more than a king which is realized in full service through the physical environment, preparation of service aspects, and feedback from guests who receive service. This research aims to reveal the concept of Omotenashi through the application of 5S at Ogawaya Gero Onsen ryokan in the room service department. The research method used is ethnography with observation and questionnaire data collection techniques distributed to 22 respondents, namely 11 staff employees and 11 internship students with representation theory by Stuart Hall. The results of the analysis can be seen that the shitsurai element is represented because employee staff and internship students have a good understanding of the physical environment as a place for the 5S concept to be applied, while the difference in the results of the preparation and implementation process in room service indicates that the furumai element has not been fully realized, and has not become the character of all staff in accordance with the company's vision and mission.*

**Keywords:** *omotenashi, 5s implementation, ryokan*



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	3
UCAPAN TERIMA KASIH.....	4
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Teori.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Metode Penelitian.....	9
BAB II.....	11
KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Representasi.....	11
2.2 Kebudayaan.....	12
2.3 Ryokan.....	13
2.4 Omotenashi.....	14
2.5 Konsep 5S.....	16
2.5.1. <i>Seiri</i> 整理 (Ringkas).....	17
2.5.2 <i>Seiton</i> 整頓 (Rapi).....	18
2.5.3. <i>Seiso</i> 清掃 (Resik).....	19

2.5.4. <i>Seiketsu</i> 清潔 (Rawat) .....	20
2.5.5. <i>Shitsuke</i> しつけ (Rajin).....	20
BAB III .....	22
ANALISIS KONSEP <i>OMOTENASHI</i> MELALUI PENERAPAN 5S DI <i>RYOKAN</i> OGAWAYA GERO ONSEN .....	22
3.1 Konsep 5S dalam <i>room service</i> .....	24
3.1.1 <i>Amenities</i> dan <i>linen set-up</i> .....	24
3.1.2 <i>Katadzuke</i> .....	29
3.1.3 <i>Souji</i> .....	34
3.1.4 <i>Irekomi</i> .....	38
3.1.5 <i>Soujiki</i> .....	44
3.1.6 <i>Katadzuke Pantry</i> .....	47
3.2 Representasi Konsep <i>Omotenashi</i> .....	54
BAB IV .....	58
KESIMPULAN .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN .....	61
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	

