

ABSTRAK

Omotenashi merupakan budaya dari Jepang yang memiliki konsep keramahtamahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan totalitas dan tanpa mengharapkan imbalan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan dan pengaruh manajemen *omotenashi* terhadap kepuasan pelanggan dan karyawan pada serial *dorama Gekikaradou* dengan menggunakan teori semiotika Peirce untuk mengetahui makna tanda ikon, indeks, dan simbol yang terdapat dalam *dorama* tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik simak catat dengan teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi visual. Data dalam penelitian ini berupa tangkapan layar dari serial *dorama Gekikaradou* yang berjumlah enam data. Dalam penelitian ini adalah terdapat tiga data berkaitan dengan memaksimalkan motivasi dan kemampuan karyawan serta tiga data berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini adalah setiap tanda berupa ikon, indeks, dan simbol yang terdapat dalam data penelitian ini menunjukkan penerapan manajemen *omotenashi* serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan karyawan. *Omotenashi* dalam dunia kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat menimbulkan dampak positif bagi pelaku usaha.

Kata Kunci : *Omotenashi*; budaya; semiotika Peirce; *Gekikaradou*.



ABSTRACT

Omotenashi is a Japanese cultural concept that emphasizes the idea of hospitality in providing customer service with utmost dedication without expecting anything in return. The purpose of this research is to find the implementation and effect of management omotenashi through the Japanese drama series Gekikaradou using Peirce's semiotics theory to understand the meaning of sign by icon, index, and symbol that represent omotenashi concept contained in the drama. This study is qualitative descriptive research with observation and note-taking technique with visual documentation as the data collection method. The data consist six screenshots from the Gekikardou drama series with three data related to maximizing employee motivation and skills, and three data related to improving skills quality. The results of this research is show that each sign in the form of an icon, index, and symbol found in the data represents implementations of management omotenashi and effect of customer and employee satisfaction. Omotenashi is significantly influences the costumers satisfaction, therby can leading into positive impacts on businesses.

Keywords : *Omotenashi; culture; Peirce semiotics; Gekikaradou*



要旨

おもてなしは、顧客サービスに最大限の献身をもって提供し、見返りを求めない日本の文化的概念である。本研究の目的は、日本ドラマシリーズ「ゲキカラドウ」を通じて、マネジメントおもてなしの実践とその意義を、パースの記号論理を用いて、アイコン、指示符号、象徴という記号の意味を理解することである。本研究は、観察とノート取りの手法を用いた質的記述的研究であり、視覚的記録をデータ収集方法として用いた。データは、ゲキカラドウドラマシリーズのスクリーンショット 6 枚で構成されており、3 枚のデータは従業員のモチベーションとスキルを最大化すること、3 枚のデータはスキルの質を向上させることに関連している。本研究の結果は、データに見つかったアイコン、指示符号、象徴の形の各記号が、マネジメントおもてなしの実践と顧客と従業員の満足度への影響を表していることを示している。おもてなしは顧客満足度に有意に影響を与え、それによってビジネスにプラスの影響を与えることができる。

キーワード：おもてなし；文化；ピールスの記号論理；ゲキカラドウ