

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai penerapan dan pengaruh manajemen *omotenashi* terhadap kepuasan pelanggan dan karyawan pada *dorama Gekikaradou* dengan menggunakan teori semiotika Peirce untuk mengetahui makna dalam tanda berbentuk ikon, indeks, dan simbol ditemukan bahwa *dorama Gekikaradou* menggambarkan prinsip-prinsip manajemen *omotenashi* dalam lingkungan kerja. Ikon sebagai tanda semiotik yang secara langsung menyerupai sebuah konsep dalam drama ini menampilkan contoh-contoh di mana para karakter menunjukkan tindakan pelayanan yang penuh perhatian, kepedulian yang tulus kepada pelanggan dan rekan kerja serta pentingnya meningkatkan motivasi dan kemampuan. Ikon dalam penelitian ini merepresentasikan penerapan kepada budaya keramahtamahan yang terbuka serta membangun hubungan yang intim antara tindakan yang digambarkan dengan manajemen *omotenashi*, Indeks memiliki peran penting dalam merepresentasikan pengaruh yang dihasilkan oleh penerapan manajemen *omotenashi* terhadap kepuasan pelanggan dan karyawan. Isyarat tersirat seperti perhatian pelayan terhadap detail pelanggan, interaksi yang dibangun, serta kepekaan akan kebutuhan pelanggan menandakan penerapan manajemen *omotenashi*. Indeks ini memfasilitasi pemahaman yang lebih dalam terhadap *omotenashi* dan dampaknya dalam membangun hubungan yang positif dan meningkatkan kemampuan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Simbol sebagai representasi abstrak berperan dalam mengidentifikasi secara lebih mendalam tentang proses pemahaman budaya *omotenashi*. Adegan dan elemen yang terdapat dalam *dorama Gekikaradou* mampu menjadi referensi simbolis

untuk budaya pelayanan di Jepang. Melalui representasi simbolik, *dorama Gekikaradou* menyampaikan makna *omotenashi* melalui pendekatan praktis serta berwujud nilai dan etos budaya.

Dalam segi memaksimalkan motivasi dan kemampuan karyawan, penelitian ini mengidentifikasi adegan-adegan di mana penggambaran *omotenashi* mengarah kepada perubahan sikap dan kinerja karakter ke arah yang positif. Dalam *dorama Gekikaradou* penerapan konsep *omotenashi* menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Sedangkan dalam segi peningkatan kualitas pelayanan, *dorama Gekikaradou* menggambarkan bahwa perhatian yang cermat akan kebutuhan pelanggan dan komitmen akan keberhasilan dalam menjalin hubungan dengan klien sejalan dengan prinsip *omotenashi*. Penekanan pada kepuasan pelanggan dapat menghasilkan hasil yang positif baik bagi karyawan itu sendiri maupun perusahaan.

Kesimpulannya, analisis semiotika Peirce dalam *dorama Gekikaradou* memperlihatkan pengaruh yang beragam terhadap penerapan manajemen *omotenashi* dengan menggunakan kombinasi pemaknaan tanda ikon, indeks, dan simbol. *Dorama Gekikaradou* menyampaikan bagaimana pentingnya konsep *omotenashi* dalam membangun hubungan kepada pelanggan maupun sesama rekan kerja, peningkatan kualitas pelayanan, dan menimbulkan lingkungan kerja yang positif.

## 5.2 Saran

Dalam penelitian ini, beberapa saran dapat diberikan untuk mengembangkan secara lanjut mengenai pemahaman tentang penerapan dan pengaruh manajemen *omotenashi*. Bagi para pembaca, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat membantu dalam mengaplikasikan konsep *omotenashi* untuk membuat lingkungan kerja yang positif dan efektif. Kemudian bagi peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema yang serupa diharapkan melakukan studi dengan drama lain

dengan lebih mendalam agar dapat memberikan perspektif yang lebih luas terhadap penerapan dan pengaruh manajemen *omotenashi* serta melakukan studi lebih dalam tentang elemen-elemen simbolik dalam drama untuk dapat memahami lapisan-lapisan makna konsep dan filosofi *omotenashi* secara lebih mendalam.

