

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk penerapan *furumai* dalam pelayanan di Restoran Jimgu, Hotel Enowa Yufuin. Melalui pendekatan autoetnografi, penelitian ini menguraikan bagaimana *furumai* di Restoran Jimgu bukan sekadar serangkaian prosedur operasional, melainkan praktik budaya yang terinternalisasi secara mendalam. Hal ini selaras dengan identitas Hotel Enowa Yufuin sebagai *retreat* botani mewah dan restoran Jimgu yang telah diakui secara internasional dengan dua Michelin Star dan keanggotaan Relais & Châteaux, menegaskan bahwa kualitas pelayanan di sini melampaui standar konvensional.

Penerapan *furumai* di Restoran Jimgu terwujud melalui empat nilai kunci yang saling terkait:

1. **Sassuru** (察する) – **Pemahaman Kebutuhan Implisit:** *Sassuru* diimplementasikan melalui kepekaan tinggi staf terhadap kondisi emosional dan fisik tamu, memungkinkan pelayanan tanpa menunggu permintaan eksplisit. Contoh nyata termasuk penyesuaian penataan meja untuk tamu kidal, di mana semua peralatan makan dan gelas dipindahkan ke sisi kiri meja secara proaktif, bahkan sebelum tamu menyadarinya. Staf juga secara cermat memantau pergerakan tamu dari jarak jauh menggunakan cermin di langit-langit dan CCTV untuk mengantisipasi kebutuhan tanpa mengganggu privasi mereka. Dalam pelayanan sarapan, ritme penyajian diatur dengan presisi, seperti penyiapan *cold set* 10-12 menit sebelum jadwal sarapan untuk menjaga kesegaran, serta

penyesuaian waktu penyajian minuman dengan roti, menunjukkan pemahaman akan kebiasaan makan tamu. Praktik *sassuru* ini mencerminkan komitmen Restoran Jimgu terhadap komunikasi *high-context* Jepang, di mana kebutuhan tamu diantisipasi dan dipenuhi tanpa verbalisasi eksplisit. Hal ini menunjukkan tingkat pelatihan staf yang sangat baik dan kemampuan dalam "membaca suasana" (*kuuki wo yomu*), yang merupakan aspek fundamental dalam budaya pelayanan Jepang.

2. **Saki mawari** (先回り) – **Antisipasi Proaktif:** *Saki mawari* adalah tindakan mendahului atau mengantisipasi kebutuhan tamu sebelum mereka menyadarinya atau mengucapkannya. Ini terlihat dari pengisian ulang air minum secara proaktif saat gelas tamu hampir kosong, penggantian *oshibori* secara berkala, dan respons cepat terhadap isyarat nonverbal tamu, seperti menjatuhkan sendok atau terlihat bersin, dengan segera menyediakan pengganti atau tisu. Sebuah fondasi penting untuk *saki mawari* adalah sistem "laporan harian" yang disusun oleh staf reservasi. Dokumen ini berisi informasi terperinci tentang tamu, termasuk alergi makanan, preferensi, dan status VIP, memungkinkan staf untuk mengantisipasi kebutuhan yang akan datang. Selain itu, rapat makan malam (*DN* ミーティング) yang terperinci antara *head-chef*, *sous-chef*, dan seluruh staf layanan sebelum makan malam merupakan upaya kolektif untuk mengantisipasi setiap detail pelayanan, termasuk profil tamu dan perubahan menu.

Saki mawari mengubah pelayanan dari responsif menjadi proaktif, di mana kebutuhan dipenuhi sebelum diminta. Sistem laporan harian ini merupakan

mekanisme operasional krusial yang melembagakan pendekatan proaktif ini, menunjukkan bagaimana nilai-nilai budaya yang mendalam diterjemahkan menjadi praktik sistematis yang konkret. Penekanan pada "hadir sebelum diminta, tetapi tidak mengganggu".

3. **Magokoro (真心) – Ketulusan Hati:** *Magokoro* adalah inti etis dan emosional dari *furumai*, mengubah setiap tindakan pelayanan menjadi ekspresi dedikasi dan empati yang mendalam. Hal ini terlihat dari pengalaman penulis sebagai pelayan dalam menyajikan *syphon coffee* dengan menjelaskan biji kopi dan proses penyeduhananya secara penuh semangat, bertujuan agar tamu tidak hanya menikmati kopi tetapi juga memahami cerita di baliknya. Manajer restoran juga menasihati staf untuk "menjelaskan hidangan seolah kita menjelaskan ke orang tua kita sendiri," menekankan kesederhanaan dan empati dalam komunikasi. Staf bahkan diberi sesi mencicipi menu agar dapat menyampaikan rasa dan komposisi hidangan dengan jujur dan penghayatan. Dokumen internal staf berjudul "Panduan Sikap Mental Saat Bertugas" (営業時心構え編) secara eksplisit menekankan prinsip "ONE TEAM" untuk kesadaran kolektif dan harmoni, serta pernyataan etis "Kami menerima bayaran dari tamu" (*Okyakusama kara okane wo itadaiteimasu*), yang mananamkan rasa syukur dan tanggung jawab melalui sikap hormat dan perhatian penuh.

Magokoro mengangkat pelayanan melampaui sekadar transaksi menjadi ekspresi tulus dari kepedulian dan rasa terima kasih, sejalan dengan konsep *Ichigo Ichie*. Pedoman internal ini menunjukkan bahwa *Omotenashi* tidak

hanya diajarkan tetapi diinternalisasi sebagai kewajiban moral dan etos kolektif, menumbuhkan rasa tujuan bersama di antara staf, melampaui peran individu.

4. **Teinei (丁寧) – Kesopanan dan Ketelitian:** *Teinei* adalah manifestasi visual dari indikator *furumai* lainnya, mencakup kesopanan, ketelitian, dan keelegan dalam setiap tindakan dan penampilan staf. Standar *grooming* yang ketat, seperti rambut yang diikat rapi, riasan natural, kuku pendek dan bersih, serta larangan penggunaan parfum yang kuat, menunjukkan pentingnya menjaga kenyamanan sensorik tamu dan kesan profesional. Staf diajarkan untuk selalu menyapa tamu dengan hormat disertai membungkuk kecil, serta menyampaikan ucapan terima kasih saat tamu hendak keluar. Dalam penyajian hidangan, staf diajarkan untuk menggunakan gestur tangan yang tidak memperlihatkan punggung, seolah "memeluk" tamu, dan bergerak tanpa suara berlebihan di tengah suasana restoran yang tenang. Bahkan saat membuat kesalahan, staf diajarkan untuk segera mengucapkan "shitsurei itashimashita" sebagai bentuk permintaan maaf yang tulus namun profesional.

Teinei menciptakan suasana hormat dan martabat yang tenang bagi tamu. Ketelitian ini mencerminkan konsep *kata* (pola tindakan yang benar) dalam budaya Jepang, yang bukan berarti kaku, melainkan cara yang halus dan bermakna untuk melakukan tugas.

Melalui pendekatan autoetnografi, penulis tidak hanya mengamati tetapi juga menginternalisasi dan merefleksikan nuansa budaya *furumai* dalam konteks *omotenashi*. Pengalaman pribadi penulis, serta kesadaran bahwa *furumai* tetap bertahan meskipun terjadi perubahan struktural karena mentalitas kolektif tim,

menunjukkan bahwa *omotenashi* adalah "sistem batin" yang membentuk identitas dan perilaku profesional. Hal ini memberikan perspektif unik, empatik, dan mendalam yang mungkin terlewatkan oleh studi observasional tradisional.

Lebih jauh, integrasi konsep *farm-driven cuisine* dan pendekatan *zero-waste* di Restoran Jimgu menunjukkan bahwa *omotenashi* meluas melampaui keramahtamahan interpersonal. Ini mencerminkan filosofi hormat yang menyeluruh, mencakup tidak hanya tamu tetapi juga lingkungan dan bahan makanan, menunjukkan penerapan nilai-nilai *omotenashi* yang lebih luas dan berkelanjutan.

Sebagai kesimpulan, penelitian ini mendeskripsikan bagaimana *furumai* dalam konteks *omotenashi* diimplementasikan di Restoran Jimgu, menunjukkan sifatnya yang multifaset, berakar pada nilai-nilai budaya Jepang, dan termanifestasi melalui tindakan-tindakan yang sangat empatik, antisipatif, tulus, dan teliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang relevan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini berfokus pada salah satu elemen utama dari *omotenashi*, yaitu *furumai*. Untuk memperluas pengalaman mengenai *omotenashi* secara utuh, peneliti selanjutkan disarankan untuk mengkaji elemen lainnya seperti *shitsurai*, dan *shikake*. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan lain seperti

studi komparatif antar layanan restoran di Jepang atau luar Jepang untuk mengkaji perbedaan penerapan nilai-nilai pelayanan lintas budaya.

2. Bagi Praktisi Industri Perhotelan dan Restoran

Praktik *furumai* yang menekankan pada kepekaan sosial, kesopanan non-verbal, serta antisipasi terhadap kebutuhan tamu dapat dijadikan sebagai kerangka nilai dalam membentuk standar pelayanan. Manajemen restoran disarankan untuk tidak hanya menekankan pelatihan teknis saja, tetapi juga menyisipkan pelatihan berbasis nilai budaya dan etika kerja Jepang.

3. Bagi Institusi Pendidikan di Bidang *Hospitality*

Pendekatan autoetnografi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman langsung di lapangan dampat menjadi sumber refleksi ilmiah dan pemahaman mendalam terhadap praktik pelayanan.