

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan melalui observasi mendalam dan juga wawancara kepada empat orang narasumber. Selain itu, bab ini juga berisikan saran untuk penelitian mengenai konsep *omotenashi* pada klub golf di Jepang.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan tiga sikap, yaitu *mekubari*, *kikubari*, dan *kokorokubari* sebagai bentuk sikap dalam konsep *omotenashi* pada klub golf Kokura Country Club di Fukuoka Jepang. Berdasarkan hasil observasi serta wawancara yang telah dilaksanakan kepada satu orang *master caddy* dan tiga orang pramugolf, diperoleh beberapa poin penting sebagai berikut.

- 1) *Mekubari* dipahami sebagai sikap dasar dalam pelayanan yang menekankan pada kemampuan pengamatan menyeluruh terhadap tamu dan lingkungan sekitar. Di antara pramugolf, *mekubari* diwujudkan melalui pengamatan terhadap ekspresi, kondisi fisik, gestur serta kesiapan tamu sebelum dan selama permainan berlangsung. Selain itu, pramugolf juga memperhatikan kondisi lapangan, arah angin, posisi bola, hingga potensi bahaya di sekitar area permainan. Sedangkan pada *master caddy*, *mekubari* diterapkan tidak hanya kepada tamu, tetapi juga kepada pramugolf lain, melalui pengawasan kesiapan kerja, kerapian, serta konsistensi kualitas pelayanan. Dengan demikian, *mekubari* berfungsi sebagai fondasi pelayanan yang memastikan keamanan, kenyamanan, dan kelancaran permainan.

- 2) *Kikubari* sebagai bentuk inisiatif berdasarkan hasil pengamatan sebelumnya, terlihat dalam tindakan antisipatif yang dilakukan tanpa menunggu permintaan dari tamu. Pramugolf secara aktif menyiapkan *club* yang sesuai, menyampaikan informasi jarak dan kondisi lapangan, serta menyesuaikan tempo pelayanannya berdasarkan situasi permainan. *Kikubari* menunjukkan bahwa pelayanan di Kokura Country Club bersifat proaktif dan responsif. Sikap ini memperkuat kualitas pengalaman bermain golf karena tamu merasa diperhatikan bahkan sebelum menyampaikan kebutuhan mereka.
- 3) *Kokorokubari* merupakan dimensi terdalam dari *omotenashi* yang berlandaskan empati dan ketulusan hati. Sikap ini tercermin dalam perhatian personal terhadap kondisi emosional dan fisik tamu, seperti menyesuaikan cara berbicara, menjaga suasana tetap nyaman, serta memberikan dukungan ketika tamu mengalami kesulitan dalam permainan. *Kokorokubari* tidak hanya berorientasi pada kelancaran teknis permainan, tetapi juga pada penciptaan pengalaman yang menyenangkan dan bermakna secara emosional bagi tamu.

Secara keseluruhan, ketiga sikap tersebut saling berkaitan dan membentuk satu sistem pelayanan yang terintegrasi. *Mekubari* menjadi dasar pengamatan, *kikubari* menjadi bentuk tindakan inisiatif, dan *kokorokubari* menjadi nilai empatik yang memperdalam kualitas interaksi antara pramugolf dan tamu. Implementasi ketiganya di Kokura Country Club menunjukkan bahwa *omotenashi* dalam konteks olahraga golf tidak sekadar standar layanan profesional, melainkan praktik pelayanan yang dilakukan secara sadar, konsisten, dan berlandaskan ketulusan.

Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa konsep *omotenashi* melalui *mekubari*, *kikubari*, dan *kokorokubari* diterapkan secara nyata dalam operasional klub golf, khususnya melalui peran pramugolf sebagai ujung tombak pelayanan. Temuan ini sekaligus menegaskan bahwa budaya pelayanan khas Jepang dapat terwujud dalam industri olahraga sebagai bentuk pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga menghadirkan pengalaman yang bernilai bagi tamu.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian penerapan sikap *mekubari*, *kikubari*, dan *kokorokubari* sebagai konsep *omotenashi*, berikut beberapa saran yang dapat digunakan untuk pengembangan pada penelitian berikutnya.

- 1) Penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian ke klub golf lain di wilayah berbeda di Jepang untuk membandingkan pola penerapan *omotenashi* dalam konteks organisasi yang berbeda.
- 2) Mengingat *omotenashi* telah banyak diteliti pada sektor hotel, restoran, dan pariwisata, penelitian komparatif antara sektor olahraga khususnya golf dan sektor *hospitality* lainnya dapat memberikan kontribusi teoretis yang lebih luas mengenai adaptasi konsep *omotenashi* dalam berbagai konteks industri jasa.