

BAB IV

SIMPULAN

Sebagai salah satu restoran terbesar yang mengusung tema Jepang, Ichiban Sushi tidak menerapkan *omotenashi* secara khusus sebagai mekanisme pelayanan. Untuk pelatihan, para pelayan hanya diberikan pelatihan seperti pada umumnya yaitu pelatihan yang dicontohkan atau diarahkan oleh para pelayan senior. Walaupun pelayanan di Ichiban Sushi tidak menerapkan *omotenashi* secara khusus, tetapi para karyawan Ichiban Sushi selalu berteriak “*irasshaimase*” untuk menyambut para pelanggannya, hal tersebut termasuk kriteria *omotenashi* dalam hal *greeting*.

Untuk melakukan penerapan *omotenashi* di Ichiban Sushi sedikit sulit, hal tersebut dikarenakan *omotenashi* bukan merupakan budaya yang ada di Indonesia melainkan budaya yang berasal dari Jepang. Dikarenakan cukup sulitnya menerapkan sesuatu yang bukan kebiasaan masyarakat maka membuat pelatihan *omotenashi* dianggap akan memakan waktu yang cukup lama. Pelatihan yang memakan cukup lama ini sudah pasti membutuhkan kesabaran dan juga kerjasama team yang baik, sedangkan dalam segi staf masih banyak yang lebih mementingkan ego mereka masing-masing.

Omotenashi yang baik sama seperti yang ada di Jepang bila diterapkan pada mekanisme pelayanan di Ichiban Sushi dapat memberikan kepuasan yang lebih kepada para pelanggan. *Omotenashi* juga dapat menjadi daya tarik bagi pengunjung lainnya, sehingga tidak hanya makanan dan promo saja yang menjadi daya tarik tetapi juga dalam hal pelayanan. Semakin banyaknya daya tarik yang dimiliki sebuah restoran, maka akan semakin banyak pelanggan loyal dan juga banyak pelanggan yang baru yang berkemungkinan akan menjadi pelanggan yang loyal.