

**PEMAHAMAN *OMOTENASHI* SERTA
PENGARUH DAN PENERAPANNYA DALAM
MASYARAKAT JEPANG**

SKRIPSI



AGNES AUGUSTINE MAMESAH

2010110069

PROGRAM STUDI SASTRA JEPANG

FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

2015

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **Pemahaman *Omotenashi* Serta Pengaruh Dan Penerapannya Dalam Masyarakat Jepang** adalah benar merupakan hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Agnes Augustine Mamesah

NIM : 2010110069

Tanda Tangan :



Tanggal : 17 Februari 2015



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 17 Februari 2015.

Oleh

DEWAN PENGUJI

Yang terdiri dari :

Pembimbing	: Yasuko Morita, MA	(..... <i>Yasuko Morita</i>)
Pembaca	: Dra. Yuliasih Ibrahim	(..... <i>[Signature]</i>)
Ketua Penguji	: Dra. Purwani Purawardi, M.Si	(..... <i>[Signature]</i>)

Disahkan pada hari.....*Selasa*....., tanggal.....*17 Februari 2015*.....

Ketua Jurusan Sastra Jepang

[Signature]

 Hargo Saptaji, SS, MA

Dekan Fakultas Sastra


[Signature]
 Syamsul Bachri, SS, M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul *Pemahaman Omotenashi Serta Pengaruh Dan Penerapannya Dalam Masyarakat Jepang* ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana pada program studi Sastra Jepang Fakultas Sastra Universitas Darma Persada.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan, dukungan, saran dan petunjuk yang datang dari berbagai pihak sehingga sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis merasa sangat berkewajiban untuk menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Yasuko Morita, MA selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan sabar dan perhatian dalam membimbing serta memberikan banyak saran dan petunjuk dari awal sampai akhir selama penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Yuliasih Ibrahim selaku Dosen Pembaca sekaligus penguji yang telah meluangkan waktu untuk membaca dan menguji skripsi saya.
3. Bapak Syamsul Bachri, SS.M.Si, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Darma Persada.
4. Ibu Dra. Purwani Purawardi, M.Si, sebagai Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan dukungan dari awal perkuliahan sampai masa penulisan skripsi ini.

5. Bapak Hargo Saptaji, SS. MA, selaku Ketua Jurusan Sastra Jepang Universitas Darma Persada.
6. Kedua orang tua penulis, dan kakak tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa dan perhatian agar penulis segera menyelesaikan studi.
7. Sahabat-sahabat penulis, Ane, Restu, Eva dan Estilla yang selalu memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. Saito Mami Sensei dan Takii Miki Sensei yang telah memberikan berbagai nasihat dan membantu dalam penelitian ini selama menuntut ilmu di Kansai University of International Studies. Teman saya Fujiwara Chisato (Kyoto University) yang membantu dalam pengumpulan bahan skripsi dan menerjemahkan bahasa Jepang yang sulit dipahami.

Penulis menyadari bahwa dalam karya ini terdapat banyak sekali kekurangan. Maka dari itu penulis menyampaikan permohonan maaf apabila dalam karya ini terdapat banyak kesalahan baik dari segi isi maupun cara penyajiannya. Saran dan kritik sangat penulis nantikan demi pengembangan dan kesempurnaan karya ini. Semoga karya ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembacanya.

Jakarta, Februari 2015

Agnes Augustine Mamesah

ABSTRAK

Nama : Agnes Augustine Mamesah
Program Studi : Sastra Jepang
Judul : Pemahaman Omotenashi Serta Pengaruh Dan
Penerapannya Dalam Masyarakat Jepang

Penelitian ini menerangkan mengenai pemahaman *omotenashi* serta pengaruh dan penerapannya dalam masyarakat Jepang. *Omotenashi* adalah kata *motenashi* 「もてなし」 yang disisipkan huruf *O* sehingga terkesan lebih sopan. *Omotenashi* secara umum diartikan sebagai keramahan atau hospitality dalam bahasa Inggris. Namun, ada pula yang mengatakan bahwa kata *omotenashi* di dasarkan dari kata *motenasu*, yang berarti sambutan atau hiburan. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan metode kepustakaan. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu pengaruh dan penerapan *omotenashi* dalam masyarakat Jepang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kata *omotenashi* memiliki sejarah panjang yang sangat mempengaruhi pola pikir orang Jepang yang diterapkan pada kehidupan sehari-hari.

Katakunci:

Omotenashi, *omoiyari*, pengaruh, penerapan

概要

本稿ではおもてなしの理解と日本社会への応用と影響を研究する。

「おもてなし」は、「もてなし」に丁寧語「お」を付けた言葉だ。一般的に「おもてなし」は英語でホスピタリティと解釈している。しかし、「おもてなし」は「もてなす」という言葉に基づいており、お迎え・エンターテインメントという意味だ。本稿で用いた方法は、いわゆる定性と呼ばれるものであり、関連図書を用いて研究を進める。提起される課題に関連する事項は、日本社会への影響と応用についてである。本稿の結論は、「おもてなし」は日常生活に適用される日本人の考え方に影響を与え、長い歴史を持っているといえる。

キーワード： おもてなし、思いやり、影響、応用

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBARPERNYATAAN **i**

LEMBARPENGESAHAN **ii**

KATA PENGANTAR **iii**

ABSTRAK **v**

DAFTAR ISI **vii**

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah **1**

1.2 Identifikasi masalah **6**

1.3 Pembatasan masalah **7**

1.4 Perumusan masalah **7**

1.5 Tujuan penelitian **7**

1.6 Landasan teori

1.6.1 Konsep *omotenashi* **8**

1.6.2 Konsep budaya **11**

1.6.3 Makna pengaruh dan penerapan **12**

1.6.4 Teori masyarakat **13**

1.7	Metode penelitian	14
1.8	Manfaat penelitian	14
1.9	Sistematika penulisan	14

BAB II PEMAHAMAN UMUM *OMOTENASHI*

2.1	Pengertian <i>omotenashi</i>	16
2.2	Etimologi <i>omotenashi</i>	18
2.3	Sejarah dan awal mula lahirnya <i>omotenashi</i>	18
2.3.1	<i>Edo shigusa</i>	19
2.3.2	<i>Ikinahakarai</i>	22
2.3.3	<i>Arigatou shigusa</i>	23
2.3.4	<i>Nana san aruki</i>	24
2.3.5	<i>Hito wa mina hotoke no keishin</i>	25
2.4	<i>Omoiyari</i> dari Kabuki	26

BAB III PENERAPAN DAN PENGARUH *OMOTENASHI* DALAM MASYARAKAT JEPANG

3.1	Penerapan <i>omotenashi</i>	28
3.1.1	<i>Biyōshi no omotenashi</i>	30
3.1.2	<i>Omotenashi seishin</i> di restoran dan <i>yakusho</i> ...	33
3.1.3	<i>Omotenashi seishin</i> di Tokyo Disney Resort ...	35

3.2	Pengaruh omotenashi dalam masyarakat Jepang	36
3.2.1	<i>Omotenashi no bunka</i>	40
3.2.2	<i>Tabi no omiyage wa omotenashi bunka</i>	41

BAB IV KETERKAITAN *OMOTENASHI* DENGAN *SADŌ* DAN *WASHOKU* SERTA PERBEDAANNYA DENGAN HOSPITALITY, SERVICE DAN MANNER

4.1	Pengertian <i>sadō</i> dan sejarahnya	44
4.1.1	Omotenashi di dalam <i>sadō</i>	45
4.1.2	<i>Jikishin no majiwari</i>	49
4.1.3	<i>Omotenashi</i> di dalam <i>ichiza kon ryū</i>	50
4.2	<i>Washoku</i> dan kaitannya dengan <i>omotenashi</i>	52
4.3	Perbedaan <i>omotenashi</i> , service, hospitality dan manner	55

BABV KESIMPULAN

DAFTAR PUSTAKA

GLOSARIUM

LAMPIRAN

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sepanjang sejarahnya, Jepang telah menyerap banyak gagasan dari negara-negara lain termasuk teknologi, adat-istiadat, dan bentuk-bentuk pengungkapan kebudayaannya. Jepang mengembangkan kebudayaannya yang unik sambil mengintergrasikan masukan-masukan dari luar. Selain itu, Jepang bukan hanya dikenal sebagai negara yang memiliki budaya yang unik dan esentrik saja, namun juga keramahan dan tata krama orang Jepang yang diakui oleh dunia (www.id.emb-japan.go.jp/budaya). Dalam beberapa tahun terakhir, negara-negara di dunia mulai memperhatikan budaya tradisional Jepang dan *pop culture*, yang mewakili budaya Jepang modern. Oleh karena itu, orang-orang dari berbagai negara yang datang ke Jepang untuk berpariwisata, hingga menuntut ilmu semakin bertambah, dan menjadikan Jepang sebagai negara yang populer.

Pada akhir zaman Edo hingga zaman Meiji, kesenian dan semangat orang Jepang dinilai dan dihargai sangat tinggi oleh negara-negara barat yang disebut dengan istilah *Japonism*. Hal tersebut terulang kembali dalam beberapa tahun terakhir yang disebut dengan istilah *Neo Japonism*. Kepopuleran Jepang di negara-negara barat bukan hanya dikarenakan kesenian tradisional-nya yang khas seperti *kabuki* dan *noh*, tetapi juga kebanggaan terhadap 和 (*wa*) yang memiliki

arti Japanese style, harmonis, damai yang diwariskan sejak zaman dahulu, dan jiwa *Omotenashi* orang Jepang yang selalu mengutamakan serta memperdulikan orang lain (Katsuhisa Moriya, 2013:1).

Berdasarkan sumber dari olahraga.kompas.com (2013/09/08), Jepang yang merupakan salah satu negara maju di kawasan Asia memiliki perkembangan teknologi yang sangat pesat, dan masyarakatnya menjalankan kehidupan yang serba modern. Namun demikian, masyarakat Jepang tidak melupakan tradisi budaya yang diwariskan oleh para leluhur. Orang Jepang dikenal sebagai individu-individu yang disiplin, pantang menyerah dan sangat menghargai waktu. Hal ini menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, dan membuat Jepang menjadi negara yang maju dalam berbagai bidang, khususnya pada bidang ekonomi, teknologi dan keamanan. Berdasarkan survey dari 75.000 turis asing tahun 2012, Tokyo berada di peringkat pertama dalam kategori transportasi umum terbaik dan kota terbersih.

Pada sidang yang dilaksanakan The International Olympic Committee (IOC) tanggal 7 September 2013 di Buenos Aires, Argentina menentukan negara yang akan menjadi tuan rumah dalam penyelenggaraan Olimpiade tahun 2020, para delegasi dari Jepang yang dipimpin oleh salah seorang keluarga kaisar, yaitu Putri Takamado dapat meyakinkan banyak anggota IOC, bahwa Jepang adalah negara yang aman untuk menyelenggarakan pesta olahraga terbesar di dunia tersebut. Pada sidang pemungutan suara terakhir, Tokyo diputuskan menjadi negara penyelenggara Olimpiade tahun 2020, mengalahkan Istanbul dan Madrid. Dengan adanya hasil keputusan tersebut, Jepang menjadi negara satu-satunya

yang menjadi tuan rumah selama dua kali setelah sebelumnya menyelenggarakan Olimpiade musim panas tahun 1964. Salah satu perwakilan dari Jepang, Takigawa Christel dalam presentasinya mengatakan:

“We will offer you a unique welcome. In Japanese, I can describe it in one unique word: O • MO • TE • NA • SHI. It means a spirit of selfless hospitality. One that dates back to our ancestors. Yet is ingrained in Japan’s ultra-modern culture. “Omotenashi” explains why Japanese people take care of each other and our guest so well”

Terjemahan:

“Kami akan memberikan sambutan yang unik kepada Anda. Saya bisa menggambarkannya dengan satu kata dalam bahasa Jepang, yaitu Omotenashi. Yang berarti keramahan dalam jiwa yang tidak mementingkan diri sendiri. Berawal dari nenek moyang kami. Tetapi tetap melekat pada budaya ultra-modern Jepang. Omotenashi menjelaskan mengapa orang Jepang saling peduli satu sama lain dan tamu kami dengan sangat baik.”

Menurut Furukawa Tomoko dari hasil penelitiannya yang berjudul *Omotenashi reskishi* (2010:266), *Omotenashi* secara umum diartikan sebagai *hospitality* atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan keramahan, namun bagi orang Jepang *Omotenashi* memiliki arti yang lebih dalam, dan dikatakan sebagai *Spirit of Japanese* yang menjadi salah satu simbol yang dibanggakan oleh masyarakat Jepang. Sejak saat itulah, kata *Omotenashi* yang berarti tindakan dari hati yang memikirkan atau mengutamakan orang lain mulai banyak digunakan dan menjadi populer di kalangan masyarakat Jepang, khususnya pihak-pihak yang

bergelut dalam bidang bisnis dan ekonomi. *Omotenashi* sebenarnya sudah dikenal dan diterapkan oleh masyarakat Jepang sejak zaman Heian. Berawal dari para bangsawan yang sangat formal, hingga zaman munculnya para samurai (*bushi no jidai*, Kamakura - Azuchimomoyama). Setelah memasuki zaman Edo, *Omotenashi* menyebar sampai kalangan masyarakat biasa. Berdasarkan penelitian dari Furukawa Tomoko, penyebaran *Omotenashi* pada saat itu disebabkan oleh adanya faktor besar dari populernya *O-Ise Mairi*. Sekitar 5.000.000 orang dari seluruh Jepang datang ke wilayah Ise untuk mengunjungi kuil. Toko-toko yang ada di sepanjang jalan menuju kuil mengucapkan kata *Otsukaresama deshita* kepada para pelancong yang datang sebagai sambutan hangat.

Furukawa Tomoko pun menyatakan bahwa sepanjang jalan menuju *Ise-jingu* yang dihiasi dengan lentera sebagai tanda menuju kuil sudah didirikan selama 300 tahun. Toko-toko yang berada di sana selalu melayani dengan ketulusan (*magokoro*) dan merasa senang ketika melihat orang lain bahagia (*keifuku*). Di sisi lain, pada zaman Kamakura, *Omotenashi no Kokoro* diajarkan dengan penuh semangat. Berdasarkan penelitian penulis dari sumber <http://www.omotenashi-kentei.jp/info.html>, di era modern ini *Omotenashi* digunakan dalam berbagai suasana, tempat dan tujuan. Contohnya, travel agent memasang iklan di pamflet dengan menulis 「*Omotenashi no Yado*」 menggunakan huruf besar. Dengan adanya keberadaan kata *Omotenashi*, tanpa disadari orang yang melihat akan mengambil pamflet tersebut. Selain itu, tempat-tempat lain seperti toko dan *ryokan* (penginapan ala Jepang) juga menggunakan

Omotenashi Service sebagai daya tarik untuk memikat tamu. Dengan kata lain, *Omotenashi* sudah menjadi sebuah ekspresi yang penting bagi orang Jepang.

Berdasarkan pengalaman pribadi penulis selama berada di Jepang sebagai mahasiswa pertukaran pelajar, *Omotenashi* bukan hanya sebatas ekspresi dalam kata, tetapi juga ekspresi dalam tindakan yang dikenal dengan *service* atau pelayanan. Namun pada kenyataannya, banyaknya orang Jepang yang menggunakan kata *Omotenashi* hingga menjadi sangat populer tidak memastikan bahwa mereka benar-benar memahami arti *Omotenashi* yang sebenarnya, tidak jarang pula ada orang-orang yang salah dalam menempatkan kata *Omotenashi* pada suatu suasana atau menggunakannya disaat yang tidak tepat. Misalnya, pada saat tamu datang ke rumah, tuan rumah mengatakan akan memberikan *Omotenashi*. Penggunaan *Omotenashi* dalam situasi tersebut salah karena kata *Omotenashi* bukan berupa ucapan, melainkan tindakan dan sikap dari seseorang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas pemahaman, pengaruh dan penerapan *Omotenashi* dalam masyarakat Jepang.

Omotenashi juga sering disama artikan dengan *manners*, *service* dan *hospitality* oleh kebanyakan orang Jepang, tetapi sebenarnya semua kata tersebut memiliki maksud dan level yang berbeda dalam penggunaannya. Bagi orang Jepang, *Omotenashi* memiliki arti yang lebih dalam dan tidak ada kata dalam bahasa lain yang bisa mengartikan secara khusus, oleh karena itu *Omotenashi* hanya digunakan di Jepang.

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut penulis, Jepang sebagai salah satu negara maju di Asia memiliki tingkat keamanan, kemajuan teknologi, keesentrikan budaya, keramahan serta tata krama masyarakatnya sangat diakui dunia. Karena hal itu pula IOC memutuskan Jepang sebagai negara tuan rumah penyelenggara Olimpiade tahun 2020. Namun keputusan tersebut membuat Jepang lebih berkaca terhadap kemampuannya dalam segala aspek untuk dapat menyelenggarakan Olimpiade yang merupakan pesta olahraga dunia dengan maksimal. Kata tersebut menjadi sangat populer dan dipakai bukan hanya oleh toko, restoran atau perusahaan saja, melainkan oleh masyarakat umum, khususnya di kalangan muda yang menggunakan *Omotenashi* sebagai salah satu *wakamono kotoba* (bahasa anak muda).

Masalah timbul karena banyak orang Jepang yang masih belum memahami maksud dan arti sesungguhnya dari *Omotenashi*. Mereka sering sekali menggunakan kata *Omotenashi* pada situasi yang salah, bahkan menganggap *Omotenashi* memiliki arti yang sama dengan *manners*, *service* dan *hospitality*. Akibatnya penerapan kata *Omotenashi* menjadi rancu dan tanpa disadari timbul kesalahpahaman di kalangan masyarakat, termasuk orang asing yang datang ke Jepang untuk berwisata maupun yang sedang menuntut ilmu.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka objek kajian dalam penelitian ini dibatasi hanya untuk lebih memahami *Omotenashi* dan penerapannya dalam masyarakat Jepang.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari pembatasan masalah di atas, terdapat beberapa perumusan masalah yang dapat dikaji:

- a. Apakah yang dimasud dengan *Omotenashi*?
- b. Bagaimana awal mula lahirnya *Omotenashi*?
- c. Adakah pengaruh *Omotenashi* terhadap sikap dan perilaku masyarakat Jepang?
- d. Bagaimanakah penerapan *Omotenashi* dalam masyarakat Jepang?
- e. Adakah keterkaitan *Omotenashi* dengan budaya Jepang serta bagaimanakah perbedaan antara *Omotenashi* dengan *hospitality*, *service* dan *manner*?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Memahami lebih mendalam maksud dan arti dari *Omotenashi*

2. Mengetahui pengaruh *Omotenashi* terhadap sikap dan perilaku masyarakat Jepang
3. Mengetahui bagaimana penerapan *Omotenashi* dalam masyarakat Jepang
4. Mengetahui sejauh mana keterkaitan *Omotenashi* dengan budaya Jepang
5. Memahami perbedaan antara *Omotenashi* dengan *hospitality*, *service* dan *manner*

1.6 Landasan Teori

Untuk membantu penulis dalam menguraikan permasalahan terkait dengan objek penelitian, penulis menggunakan konsep *Omotenashi*, konsep budaya, menjelaskan makna pengaruh dan penerapan, serta teori masyarakat.

1.6.1 Konsep *omotenashi*

Seperti yang dilansir *Omotenashi College* (おもてなし道大学) tahun 2014, *Omotenashi* adalah kata *motenashi* 「もてなし」 yang disisipkan huruf *O* sehingga terkesan lebih sopan. Menurut Katsuhisa Moriya dalam bukunya *Nihonjin no Omotenashi no Kokoro* (2013:12), etimologi dari kata *Omotenashi* adalah *mono wo motte nashitogeru* 「モノを持って成し遂げる」 yang berarti memiliki sesuatu dan ingin memenuhi, mencapai sesuatu tersebut. Pada dasarnya di dalam *Omotenashi* terdapat dua hal, yaitu sesuatu yang dapat dilihat oleh mata (*mono*), dan sesuatu yang tidak dapat dilihat oleh mata (*koto*).

Mono dan *koto* apabila diibaratkan dalam *cha no yu* (茶の湯) pada waktu menyambut tamu, orang Jepang biasanya menyediakan alat membuat teh, *ikebana* yang memiliki *sense* setiap musim, lukisan, dan sebagainya yang pada dasarnya dapat dirasakan oleh tubuh disebut dengan *mono*. Di sisi lain, sesuatu yang tidak bisa dilihat mata seperti kata-kata, ekspresi wajah yang sekejap, sikap dan perilaku disebut dengan *koto*. Selain *kaiseki* 「懷石」 (makanan yang dimakan sebelum minum teh dalam *cha no yu*), minuman, masakan, camilan, dan semua hal yang meliputi kelima panca indera juga disebut dengan *mono*. Singkatnya, memuaskan kelima panca indera dan hati tamu dengan *Shami Ittai* 「三味一体」 dapat disebut sebagai *Omotenashi*, yang disebut dengan *shami ittai* adalah:

- ***Mise no aji* (店の味)**

(Ikatan antara toko dengan tamu, kepercayaan, suasana)

Kokoro (心) : Persiapan yang matang dalam menyambut tamu, kebersihan, menu rekomendasi, dan sebagainya.

Waza (技) : Ekspresi yang mencerminkan setiap musim, acara khusus, daya tarik dalam melayani tamu, berbagai macam produk s i, dll.

Karada (体) : Buatan original toko, dll.

- ***Hito no aji* (人の味)**

(Melayani tamu dengan rasa, dan kebaikan yang bisa dirasakan orang lain)

Kokoro (心) : Keramahan, perhatian, kesopanan, dsb.

Waza (技) : Keperdulian, kebijaksanaan, kekayaan pengetahuan, dll.

Karada (体) : Pengaturan, ekspresi dalam pergerakan, dll.

- *Mono (shouhin/ryōri) no aji* (物(商品・料理)の味)

(Komoditas, masakan, komabilitas dengan preferensi pelanggan)

Kokoro (心) : Menunjukkan perasaan orang yang memasak, perhatian terhadap tamu, keamanan dan kenyamanan.

Waza (技) : Seni dalam memasak, kemampuan menunjukkan rasa dari setiap musim, keterampilan, keaslian.

Karada (体) : Rasa estetika, rasa yang mewakili musim, rasa dalam memilih alat makan, dsb.

Moriya juga menyatakan satu lagi etimologi dari *Omotenashi* adalah *hyōri nashi* 「表裏なし」 yang berarti melayani tamu tanpa ada kebohongan. Dengan kata lain, menyambut tamu dengan hati yang tulus dan jujur tanpa adanya maksud atau tujuan tertentu, sehingga diartikan sebagai hati yang tidak memiliki sisi depan dan sisi belakang. Kata *Omotenashi* selalu berkaitan dengan hotel, restoran, bis, kereta, dan pelayanan publik lainnya yang berhubungan dengan bisnis dan *service*. Hal ini membuktikan bahwa *Omotenashi* adalah keramahan dari ketulusan hati yang dapat menjalin suatu komunikasi antara orang yang satu dengan orang yang lain. *Omotenashi* merupakan konsep dan nilai yang dijunjung tinggi oleh masyarakat Jepang sejak zaman dahulu dan dipelihara dengan baik

hingga saat ini meskipun banyak pengaruh dari barat yang masuk ke negara Jepang. Meskipun dengan teknologi serta kemajuan ekonomi yang sangat pesat, Jepang dikenal dengan tradisi budaya tradisional yang konsisten. *Omotenashi* adalah salah satu diantaranya yang dijadikan sebagai simbol dan jiwa dari orang Jepang. Adapun keterkaitan antara *Omotenashi* dengan seni budaya Jepang lainnya, seperti *Sadō* (茶道), *Shodō* (書道) dan seni lainnya yang mengandung unsur *dō* (道) di dalamnya.

1.6.2 Konsep Budaya

Raymond Williams dalam bukunya yang berjudul *The Long Revolution* (1961:16) menjelaskan bahwa budaya mengandung makna sebagai berikut:

Pertama, “suatu proses umum perkembangan intelektual, spiritual dan estetis.”

Kedua, “pandangan hidup tertentu dari masyarakat, periode, atau kelompok tertentu.”

Ketiga, “karya dan praktek-praktek intelektual, terutama aktivitas artistik.”

Definisi kedua dipahami secara umum bahwa budaya adalah pandangan hidup, sedangkan definisi pertama tidak demikian, karena “proses” menunjukkan kegiatan berkesinambungan. Padahal umumnya orang menganggap budaya itu baku, dan definisi ketiga disebut dengan “praktek-praktek penandaan” munculnya suatu budaya. Selain Williams, Koentjaraningrat dalam bukunya *Metode-metode Penelitian Masyarakat* (1985:2014) menyebutkan ada tujuh unsur-unsur budaya,

yaitu, Bahasa, kesenian, sistem religi, sistem peralatan hidup dan teknologi, sistem pengetahuan, sistem kekerabatan dan organisasi sosial, serta sistem ekonomi.

1.6.3 Makna kata pengaruh dan penerapan

Definisi dari kata pengaruh menurut JS. Badudu dan Sutan Mohammad Zain dalam bukunya Kamus Umum Bahasa Indonesia (1994:1031) adalah sebagai berikut:

1. Daya yang menyebabkan sesuatu terjadi.
2. Sesuatu yang dapat membentuk, atau mengubah sesuatu yang lain.
3. Tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuatan orang lain.

Dapat disimpulkan pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang menyebabkan sesuatu terjadi yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain.

Definisi penerapan menurut JS. Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil (1996:1487). Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang (Ali, 1995:1044). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

1.6.4 Teori Masyarakat

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah *society* yang berasal dari bahasa Latin *socius* yang berarti kawan. Masyarakat menurut Koentjaraningrat dalam *Pengantar Ilmu Antropologi* (2009:115-118) adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Masyarakat juga memiliki ciri-ciri yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto (*Sosiologi Suatu Pengantar*, 2006:22) sebagai berikut:

1. Manusia yang hidup bersama sekurang-kurangnya terdiri atas dua orang.
2. Bergaul dalam waktu cukup lama. Sebagai akibat hidup bersama itu, timbul sistem komunikasi dan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antarmanusia.
3. Sadar bahwa mereka merupakan satu kesatuan.
4. Merupakan suatu sistem hidup bersama. Sistem kehidupan bersama menimbulkan kebudayaan karena mereka merasa dirinya terkait satu dengan yang lainnya.

Dari ciri-ciri di atas Soerjono menyimpulkan bahwa masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan, tata cara dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku.

1.7 Metode Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode kepustakaan sebagai metode pengumpulan data. Dalam pencarian konsep dan teori, penulis mempergunakan buku, jurnal, majalah atau referensi yang berkaitan dengan masalah yang sedang dibahas untuk mendapatkan konsep dan teori-teori yang relevan. Selain itu penulis juga menggunakan data yang didapat dari internet untuk menambah informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

1.8 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah agar pembaca memahami lebih mendalam arti dan maksud dari *Omotenashi*, serta penerapannya dalam masyarakat Jepang sehingga menjadi salah satu simbol negara Jepang yang sangat dibanggakan. Selain itu, penelitian ini dapat menambah referensi, bahan literatur, serta menambah informasi mengenai pemahaman *Omotenashi* yang telah ada sejak zaman Heian hingga Jepang menjadi negara maju.

1.9 Sistematika Penyusunan

Dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab dan masing-masing bab dibagi menjadi sub-sub bab. Sistematikanya adalah sebagai berikut:

Bab I pendahuluan berisi 9 sub bab terdiri dari latar belakang, indentifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, landasan teori, metode penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II menjelaskan pemahaman umum *Omotenashi* yang meliputi sejarah dan awal mula lahirnya *Omotenashi*.

Bab III menjelaskan pengaruh *Omotenashi* dan penerapannya dalam masyarakat Jepang.

Bab IV menjelaskan keterkaitan *Omotenashi* dengan budaya Jepang *sadō* dan *washoku*, serta penulis akan menjelaskan perbedaan antara *Omotenashi* dengan *hospitality*, *service* dan *manner*.

Bab V merupakan bab kesimpulan dari seluruh uraian yang telah dipaparkan sebelumnya yang disusun secara ringkas dan jelas.

