

Representasi Budaya *Omotenashi* Melalui Komik *Hanasaku Iroha* Karya P.A. Works

Anisa Galuh Mayang Paramita¹, Cicilia Tantri Suryawati²

¹Fakultas Sastra, Universitas Dr. Soetomo, Surabaya, Indonesia

²Fakultas Sastra, Universitas Dr. Soetomo, Surabaya, Indonesia

Email:¹anisagaluhmayangparamita@gmail.com, ²tantrisuryawati@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang representasi budaya *omotenashi* melalui komik *Hanasaku Iroha* karya P.A. Works. *Hanasaku Iroha* menceritakan tentang kehidupan sehari-hari tokoh-tokohnya ketika bekerja di *ryokan*. Komik dan *anime Hanasaku Iroha* merupakan karya sastra yang di dalamnya mengandung unsur-unsur budaya khususnya budaya *omotenashi*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk penampilan, perilaku, dan tutur kata dalam komik *Hanasaku Iroha* karya P.A. Works. Untuk menjawab permasalahan penelitian ini menggunakan teori *omotenashi* menurut Ichijou dan Muraki. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil analisis diketahui bahwa terdapat tiga macam *omotenashi* pada bentuk penampilan, yaitu penampilan dari segi *ryokan*, tokoh, dan makanan. Terdapat enam macam *omotenashi* pada bentuk perilaku, yaitu *ojigi*, senyum, cara duduk, cara berjalan, cara membuka dan menutup pintu geser, tindakan profesional. Terdapat dua macam *omotenashi* pada bentuk tutur kata, yaitu *aisatsu* dan bahasa sopan.

Kata kunci: Hanasaku Iroha; komik; *omotenashi*

Omotenashi Cultural Representation Through The Hanasaku Iroha Comic by P.A. Works

Abstract

This study discusses the cultural representation of omotenashi through the comic Hanasaku Iroha by P.A. Works. Hanasaku Iroha tells about the daily lives of the characters while working at the ryokan. The comic and anime Hanasaku Iroha are literary works that contain many cultural elements, especially omotenashi culture. This study aims to describe the forms of appearance, behavior and speech in the comic Hanasaku Iroha by P.A. Works. To answer this research problem using omotenashi theory according to Ichijou and Muraki. This research uses descriptive qualitative research methods. The results of the analysis show that there are three kinds of omotenashi in the form of appearance, namely the appearance of the ryokan, character, and food. There are six kinds of omotenashi in the form of behavior, namely ojigi, smile, how to sit, how to walk, how to open and close sliding doors, professional action. There are two kinds of omotenashi in speech forms, namely aisatsu and polite language.

Keywords: comic; Hanasaku Iroha; *omotenashi*

A. Pendahuluan

Penelitian ini membahas tentang representasi budaya *omotenashi* melalui komik *Hanasaku Iroha* karya P.A. Works. Karya sastra adalah karya seni bahasa yang ditulis dan disampaikan secara komunikatif untuk tujuan estetika atau pendidikan. Karya sastra ada bermacam-macam, salah satunya adalah komik. Komik merupakan kumpulan gambar yang diberi kalimat singkat, sehingga membuat banyak penggemarnya. Komik yang diteliti pada penelitian ini adalah komik dengan judul *Hanasaku Iroha* karya P.A. Works.

Hanasaku Iroha adalah sebuah komik yang di dalamnya mengandung unsur-unsur budaya khususnya budaya *omotenashi* karena komik *Hanasaku Iroha* menceritakan tentang kehidupan sehari-hari tokoh-tokohnya ketika bekerja di *ryokan*. Secara tidak langsung, pembaca juga dapat mengenal dan mempelajari budaya Jepang khususnya dalam sebuah *ryokan* yang masih dapat ditemui walaupun sudah jarang. Keunikan budaya *omotenashi* yang terdapat dalam sebuah *ryokan*, merupakan suatu hal yang menarik

perhatian peneliti untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai budaya *omotenashi*. Berdasarkan alasan tersebut maka penelitian ini menarik permasalahan mengenai *omotenashi* yang dijabarkan dalam 3 rumusan masalah antara lain bagaimana *omotenashi* bentuk penampilan, perilaku dan bentuk tutur kata yang terdapat dalam komik *Hanasaku Iroha* karya P.A. Works.

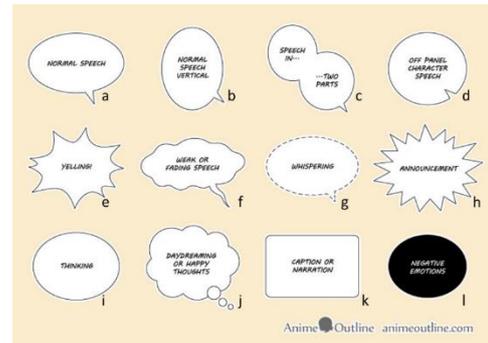
Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini secara umum bertujuan untuk mendeskripsikan representasi budaya *omotenashi* melalui komik *Hanasaku Iroha* karya P.A. Works. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan *omotenashi* bentuk penampilan, perilaku dan tutur kata yang terdapat dalam komik *Hanasaku Iroha* karya P.A. Works.

Secara teoretis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan mengenai budaya *omotenashi* yang terdapat dalam sebuah penginapan di Jepang. Secara praktis, untuk menambah wawasan dalam hal memahami gerakan tubuh pada saat menghormati orang, sehingga dapat menerapkan budaya

omotenashi dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai pedoman untuk melakukan penelitian berikutnya yang sejenis.

Untuk menjawab permasalahan dan mencapai tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini menggunakan teori komik, tokoh dan penokohan, setting, dan *omotenashi* termasuk bentuk penampilan, perilaku, dan tutur kata.

1. Komik merupakan perpaduan antara aspek seni rupa yang berupa gambar-gambar dan aspek sastra yang berupa cerita (McCloud, 1993:9) dalam Imanda (2002:48)). Perpaduan cerita dan gambar ini membuat komik dapat dipahami dengan mudah oleh banyak orang yang membacanya. Untuk mempermudah pembaca memahami makna dari gambar tersebut yang merupakan sebuah cerita, maka diperlukan balon kata sebagai alat komunikasi dalam komik. Berikut adalah contoh balon kata yang sering ditemukan dalam komik.



Gambar 1. Balon kata komik.

- Cara membaca dari komik Jepang berbeda dengan komik pada umumnya yang dibaca dari kiri ke kanan, sementara untuk komik yang berasal Jepang dibaca dengan cara dari kanan ke kiri (Andina, 2019).
2. Karya fiksi mempunyai berbagai macam unsur-unsur penting, salah satu untuk penting dari karya fiksi adalah tokoh. Tokoh adalah istilah yang menunjuk pada orang atau pelaku cerita dari karya fiksi yang membuat konflik dan lain sebagainya (Nurgiyantoro, 2015:247). Pendapat lain juga dikatakan oleh Jones (dalam Nurgiyantoro, 2015:247) yang mengatakan bahwa penokohan adalah pelukisan gambaran yang jelas tentang seseorang yang ditampilkan dalam sebuah cerita.

3. Setting dibedakan menjadi tiga yaitu latar tempat, latar waktu, dan latar sosial budaya (Nurgiyantoro, 2015:314). Ketiga latar ini masing-masing latarnya mempunyai permasalahan yang berbeda-beda. Namun, ketiga latar ini saling berhubungan dan saling memengaruhi antara latar yang satu dengan latar lainnya. Latar tempat adalah latar yang menunjukkan lokasi tempat kejadian, latar waktu adalah latar yang menunjukkan waktu kapan kejadian itu terjadi, dan latar sosial budaya adalah latar yang menunjukkan hal yang berhubungan dengan kehidupan sosial bermasyarakat.

4. *Omotenashi* adalah bentuk keramahtamahan yang dilakukan dari hati kepada tamu tanpa adanya pengharapan imbalan dalam melakukan pelayanan.

立ち居振る舞いは、「身だしなみ」「言葉づかい」と並んで、おもてなしの心を形に表す3大要素の1つといえます。

Muraki, 2016:14

*Tachiifurumai wa
“Midashinami” “Kotobadzukai” to
narande, Omotenashi no kokoro wo*

*katachi ni arawasu san dai youso no
hitotsu to iemasu.*

Untuk dapat melakukan *omotenashi* dengan baik diperlukan bentuk penampilan, bentuk perilaku dan bentuk tutur kata yang dapat mengekspresikan hati *omotenashi*.

a. Bentuk *midashinami* adalah bentuk penampilan pada saat melakukan *omotenashi*. Ichijou (2015:145) mengatakan bahwa hal yang harus diperhatikan ketika berpenampilan adalah melakukan dengan niat yang baik. Bentuk penampilan yang harus diperhatikan adalah penataan rambut kepala, pemakaian pakaian yang benar, dan untuk seorang wanita menggunakan riasan dengan baik. Sehingga bentuk penampilan yang dilakukan terlihat rapi dan nyaman untuk dipandang oleh tamu.

b. Bentuk perilaku yang harus diperhatikan adalah *ojigi*, senyum, cara berdiri, cara duduk, cara berjalan, cara membuka dan menutup pintu geser, cara menunjukkan arah, cara menerima dan menyerahkan

barang, hal yang tidak diperbolehkan, dan lain sebagainya, sehingga dapat melakukan *omotenashi* dengan baik kepada tamu seperti menghormati tamu dengan perilaku yang dilakukan.

- c. Bentuk tutur kata yang dapat dilakukan adalah tutur kata memberi salam, tutur kata ekspresi sikap dalam menghadapi tamu, dan tutur kata bahasa sopan. Seperti berbicara sopan kepada tamu dengan bahasa sopan untuk menghormati tamu.

Penelitian terdahulu mengenai kearifan lokal di antaranya pernah dilakukan oleh:

1. Van dan Trang (2019) di FPT University dengan judul *Nihon Ryokan no Omotenashi e no Ichikousatsu*, meneliti tentang *omotenashi* di ryokan Jepang
2. Suryawati *et al* (2019) di Universitas Dr. Soetomo dengan judul *Omotenashi dalam Budaya Kerja Perusahaan Jepang di Indonesia* yang meneliti tentang *omotenashi* dalam budaya kerja

dengan teknik pengumpulan data berdasarkan survei,

3. Salindri dan Atiqah (2018) di Stipram Yogyakarta dengan judul *Kajian Omotenashi dalam Pelayanan Pengunjung di Restoran Jepang* yang meneliti tentang *omotenashi* dalam pelayanan di restoran Jepang,

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama meneliti tentang budaya *omotenashi* dalam sebuah karya sastra. Kemudian untuk kajian pustaka kedua dan keempat sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini meneliti tentang kearifan lokal Jepang yang terdapat dalam komik *Hanasaku Iroha* karya P.A. Works yang diteliti dengan menggunakan teori *omotenashi* menurut Ichijou dan Muraki. Selanjutnya, metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa teknik membaca, menyimak dan mencatat, sementara teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif analitik.

B. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Strauss (1997:11) mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tidak menggunakan proses statistik. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2016:4) juga mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku dari orang-orang yang diamati. Penelitian ini tidak menggunakan proses statistik, melainkan melalui proses deskriptif untuk menjawab permasalahan. Hasil analisis dari penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku dari tokoh-tokoh dalam karya sastra *Hanasaku Iroha* saat menjalankan *omotenashi* di *ryokan Kissuisou*. Oleh karena itu penelitian ini sesuai dengan teori penelitian kualitatif menurut Strauss serta Bogdan dan Taylor yang tidak menggunakan proses statistik dan menghasilkan data deskriptif.

2. Data dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah komik *Hanasaku Iroha* sebagai data utama dan *anime Hanasaku Iroha* sebagai data pendukung. Komik *Hanasaku Iroha* ditulis oleh P.A. Works dengan ilustrasi yang digambarkan oleh Eito Chida dan diterbitkan pada tahun 2011 di Tokyo oleh *Square Enix* sebanyak lima buku. *Anime Hanasaku Iroha* tayang pada tahun 2011 yang diproduksi oleh P. A. Works sebanyak 26 episode. Lofland (dalam Moleong, 2016:157) mengatakan bahwa data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Oleh karena itu, data yang dihasilkan pada penelitian ini berupa kalimat atau dialog berupa percakapan yang diucapkan dan tindakan yang dilakukan oleh tokoh-tokoh dalam karya sastra *Hanasaku Iroha*.

3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan studi kepustakaan karena sumber data yang digunakan berupa buku-buku yaitu buku komik. Hal ini dikemukakan oleh Nazir (2014:79-95) yang

mengatakan bahwa studi kepustakaan merupakan studi yang sumber bacaannya menggunakan buku-buku. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik membaca, menyimak dan mencatat. Berikut langkah-langkah pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. membaca komik *Hanasaku Iroha* jilid 1 dan 2,
- b. menonton *anime Hanasaku Iroha* Episode 1-5,
- c. membaca dan menonton kembali komik dan *anime Hanasaku Iroha* dengan memperhatikan hal-hal yang berhubungan rumusan masalah,
- d. mencatat data-data yang berhubungan rumusan masalah,
- e. mengecek kembali data-data yang telah dicatat dan dikumpulkan,
- f. data yang telah dicek direkam dalam kartu data. Berikut contoh kartu data yang telah terisi.

Tabel 1. Tabel kartu data.

No. : 16	Kategori : Perilaku - <i>Ojigi</i>	Daerah : Pelawan
<p>女将高嶺花 : 申し訳ございませぬ! (<i>Ohana & Ohana : Moushiwake gozaimasen!</i>) Peminat <i>ryakudo & Ohana</i> : 'Saya mohon maaf!'</p>		
Komik : Jilid 1 Halaman 82	Video : Episode 1 (18:43 - 19:06)	
<p>Deskripsi: Kejadian ini terjadi setelah Ohana menjatuhkan karur milik Minko yang dia jemur dan mengenai tamu <i>Ohana</i> dan Ohana mendatangi ruangan tamu dan meminta maaf atas kecerobohan yang dilakukan oleh karyawan <i>ryakudo Kizurazono</i>.</p>		
Penampilan	Perilaku	Tutur Kata
	<p>Bentuk <i>omotenashi</i> yang terdapat pada kejadian ini adalah bentuk perilaku berupa <i>ojigi</i>. Ketika <i>Ohana</i> dan Ohana melakukan <i>ojigi zurei zaitakeru</i> dengan membungkukkan badan 20-30 cm dari <i>satama</i> untuk meminta maaf kepada tamu atas kecerobohan yang telah dilakukan yang membuat tamu terganggu oleh kecerobohan tersebut.</p>	

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik deskriptif analisis, karena melakukan analisis yang dijelaskan secara deskriptif. Berikut langkah-langkah dalam menganalisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. memilah data-data yang telah direkam dalam kartu data sesuai dengan rumusan masalah, yaitu bentuk penampilan, perilaku dan tutur kata,
- b. mengelompokkan data yang telah menjadi pengelompokan sesuai dengan rumusan masalah, yaitu bentuk penampilan, perilaku dan tutur kata,
- c. mengecek kembali data-data yang telah dikelompokkan, yaitu bentuk penampilan, perilaku dan tutur kata,

- d. mengklasifikasikan data-data yang telah sesuai dengan rumusan masalah, yaitu bentuk penampilan, perilaku dan tutur kata,
- e. menganalisis data sesuai dengan rumusan masalah (penampilan, perilaku, dan tutur kata) dan teori yang digunakan (komik, penokohan, setting dan *omotenashi*),
- f. mendeskripsikan hasil analisis dengan tujuan penelitian.
- g. menarik simpulan dari analisis,

Dalam langkah menganalisis data kedua untuk pengelompokan data, data dikelompokkan sesuai rumusan masalah, yaitu bentuk penampilan untuk rumusan masalah 1, bentuk perilaku untuk rumusan masalah 2 dan bentuk tutur kata untuk rumusan masalah 3.

5. Klasifikasi Data

Data yang telah dikumpulkan dan akan dianalisis terdapat pada kartu data. Data tersebut diperoleh dari komik *Hanasaku Iroha* jilid 1 dan 2 dari buku sebanyak 5 jilid. Selain itu, data juga diperoleh dari data pendukung *anime Hanasaku Iroha*

episode 1-5 dari episode sebanyak 26 episode. Setiap kejadian yang ditemukan pada komik dan *anime Hanasaku Iroha* yang berkaitan dengan rumusan masalah 1, 2, dan 3 pada penelitian ini dikumpulkan lalu disajikan dalam bentuk kartu data. Data yang telah dikumpulkan sebanyak 51 data.

Data yang telah direkam dalam kartu data dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu kelompok bentuk penampilan, kelompok bentuk perilaku, dan kelompok bentuk tutur kata. Secara keseluruhan, data yang diperoleh beserta dengan kategorinya tampak pada tabel 2. Pada kolom kedua dari gambar tabel menjelaskan tentang kategori dari kejadian pada data yang ditemukan.

Sedangkan pada kolom ketiga, keempat, dan kelima adalah berdasarkan rumusan masalah yaitu *midashinami* bentuk penampilan untuk rumusan masalah 1, *tachii furumai* bentuk perilaku untuk rumusan masalah 2 dan *kotoba dzukai* bentuk tutur kata untuk rumusan masalah 3. Distribusi dari masing-masing kategori yang ditampilkan dalam bentuk angka pada tabel 2

merupakan jumlah data yang ditemukan dari masing-masing kategori. Berikut adalah tabel 2 tentang rekapitulasi data.

Tabel 2. Rekapitulasi data.

No	Kategori	Midashinami (Penampilan)	Tachii Furumai (Perilaku)	Kotoba Dzukai (Tutur Kata)
Penampilan				
1	Penampilan - <i>Ryokan</i>	9		
2	Penampilan - Tokoh	3		
3	Penampilan - Makanan	3		
Perilaku				
1	<i>Ojigi</i>		4	
2	Senyum		1	
3	Cara Duduk		3	
4	Cara Berjalan		1	
5	Cara Membuka dan Menutup Pintu Geser		1	
6	Tindakan Profesional		22	
Tutur Kata				
1	<i>Aisatsu</i>			2
2	Bahasa Sopan			2
Total Data		15	32	4
		51		

C. Hasil dan Pembahasan

1. Bentuk Penampilan dalam Karya Sastra *Hanasaku Iroha*

Bentuk penampilan merupakan bentuk yang pertama kali harus diperhatikan pada saat melakukan *omotenashi* karena ketika tamu datang ke penginapan untuk menginap hal pertama yang diperhatikan oleh tamu adalah penampilan. Maka dari itu penampilan merupakan bentuk yang penting untuk diperhatikan karena akan berpengaruh dengan pandangan pertama dan penilaian tamu terhadap *ryokan*. Berikut adalah data bentuk penampilan yang ditemukan pada penelitian ini.

Tabel 3. Data bentuk penampilan.

No	Kategori	Midashinami (Penampilan)	Tachii Furumai (Perilaku)	Kotoba Dzukai (Tutur Kata)
Penampilan				
1	Penampilan - <i>Ryokan</i>	9		
2	Penampilan - Tokoh	3		
3	Penampilan - Makanan	3		
Total Data		15		

Berdasarkan tabel 3 di atas terdapat tiga macam bentuk penampilan yang diperhatikan *ryokan Kissuisou* dalam melakukan *omotenashi* yaitu penampilan dari segi *ryokan*, tokoh dan makanan. Total data bentuk penampilan yang ditemukan berjumlah 15 data.

a. Penampilan – *Ryokan*

Pada bentuk penampilan bagian *ryokan* ditemukan 9 data yang memperlihatkan *ryokan Kissuisou* menjaga kebersihan *ryokan*. Berikut adalah salah satu contoh data penampilan bagian *ryokan*.



Gambar 2. Contoh penampilan bagian *Ryokan*. (Works, P.A., Jilid 1, 2011: 148-149)

Gambar 2 merupakan kejadian ketika Ohana sedang membersihkan

kamar tamu di *ryokan Kissuisou*. Bentuk *omotenashi* yang terlihat dari kejadian ini adalah pelayanan kepada tamu. Pada kejadian ini Ohana melakukan pelayanan berupa membersihkan kamar tamu dengan membuang sampah-sampah yang berserakan dan sampah dalam tempat sampah. Selain itu, Ohana juga menggantikan sarung *futon* dengan yang baru dan melipatnya. Bentuk pelayanan ini dilakukan agar pada saat tamu kembali ke kamarnya, tamu dapat melihat ruangan dalam keadaan bersih dan rapi seperti pada saat keadaan baru menginap di *ryokan*.

b. Penampilan – Tokoh

Pada bentuk penampilan bagian tokoh ditemukan 3 data yang memperlihatkan pegawai *ryokan Kissuisou* menjaga penampilan diri sendiri. Berikut adalah salah satu contoh data penampilan bagian tokoh.



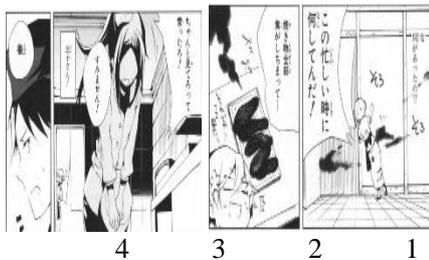
Gambar 3. Contoh penampilan bagian tokoh. (Works, P.A., Episode 2, 2011: menit 4.51 – 5.05)

Kejadian pada gambar 3 merupakan kejadian ketika Nako dan Ohana memakai seragam *nakai* dengan cepat dan rapi sebelum bekerja. Bentuk *omotenashi* yang terlihat dari kejadian ini adalah pelayan kepada tamu. Nako dan Ohana melakukan pelayanan berupa menjaga penampilan diri sendiri dengan menata rambut dan memakai pakaian dengan benar, rapi dan lengkap. Seragam pelayan berupa *yukata* berwarna *orange* dengan menggunakan celemek dan ikatan pakaian agar ketika melakukan tugasnya tidak mengotori pakaian dan dapat bergerak dengan lebih leluasa. Sedangkan untuk pegawai berambut panjang, rambutnya diikat dengan rapi. Gambar *anime* diambil untuk memperlihatkan lebih detail memakai pakaian dengan benar.

c. Penampilan – Makanan

Pada bentuk penampilan bagian makanan ditemukan 3 data yang memperlihatkan pegawai *ryokan Kissuisou* menjaga penampilan dari makanan. Berikut adalah contoh data penampilan bagian makanan.

緒花 : な 何があったの!?
Ohana : *Na Nani ga atta no!?*
Ohana : ‘A Apa yang terjadi!?’
徹 : この忙しい時に何
してんだ! 焼き物全
部焦がしちまって
... ちゃんと見てろ
って言ったろ!
Tooru : *Kono isogashii toki ni
nani shitenda!
Yakimono zenbu
kogashichimatte...
Chanto miterotte
ittaro!*
Tooru : ‘Di waktu sibuk, apa
yang kamu lakukan!
Semua pangangan
kamu gosongkan
begini... Bukankah
aku sudah bilang
untuk dilihat!’
民子 : すみません!
Minko : *Sumimasen!*
Minko : ‘Maaf!’



Gambar 4. Contoh penampilan bagian makanan. (Works, P.A., Jilid 1, 2011: 109)

Gambar 4 merupakan kejadian ketika Ohana melihat dapur karena ada asap yang keluar dari dapur. Tooru sedang memarahi Minko di dapur karena telah menggosongkan makanan yang akan dihidangkan kepada tamu. Bentuk *omotenashi* yang terlihat dari kejadian ini adalah

bentuk *omotenashi* yang diajarkan Tooru kepada Minko sebagai koki kepada tamu. Tooru mengajarkan untuk mengerjakan tugas koki dengan sungguh-sungguh. Karena apabila makanan yang akan dihidangkan kepada tamu gosong, makanan tersebut tidaklah pantas untuk dihidangkan karena akan membuat tamu kecewa. Kejadian ini memperlihatkan bahwa penampilan makanan adalah hal yang perlu diperhatikan agar tidak membuat tamu kecewa dengan pelayanan di *ryokan Kissuisou*.

2. Bentuk Perilaku dalam Karya Sastra *Hanasaku Iroha*

Bentuk perilaku yang perlu untuk diperhatikan yaitu *ojigi*, senyum, cara berdiri, cara duduk, cara berjalan, cara membuka dan menutup pintu geser, cara menunjukkan arah, cara menerima dan menyerahkan barang, hal yang tidak diperbolehkan, dan lain sebagainya. Berikut adalah data bentuk perilaku yang ditemukan pada penelitian ini.

Tabel 4. Data bentuk perilaku.

No	Kategori	Midashinami (Penampilan)	Tachii Furumai (Perilaku)	Kotoba Dzukai (Tutur Kata)
Perilaku				
1	<i>Ojigi</i>		4	
2	Senyum		1	
3	Cara Duduk		3	
4	Cara Berjalan		1	
5	Cara Membuka dan Menutup Pintu Geser		1	
6	Tindakan Profesional		22	
Total Data			32	

Berdasarkan tabel 4 di atas terdapat enam macam bentuk perilaku yaitu *ojigi*, senyum, cara duduk, cara berjalan, cara membuka dan menutup pintu geser dan tindakan profesional. Total data bentuk perilaku yang ditemukan pada karya sastra *Hanasaku Iroha* berjumlah 32 data.

a. *Ojigi*

Bentuk perilaku bagian *ojigi* ditemukan 4 data yang memperlihatkan pegawai *ryokan Kissuisou* melakukan *ojigi*. Berikut adalah salah satu contoh data perilaku bagian *ojigi*.



Gambar 5. Contoh perilaku bagian *ojigi*. (Works, P.A., Episode3, 2011: menit 6.31–6.40)

Kejadian pada gambar 5 merupakan kejadian ketika *Okami* mengantarkan kepergian tamu.

Bentuk *omotenashi* yang terlihat dari kejadian ini adalah bentuk *omotenashi ojigi*. *Okami* melakukan *ojigi ritsurei saikeirei* dengan membungkukkan badan 45° untuk mengantarkan kepulauan tamu. *Okami* mengantarkan kepergian tamu dengan membungkukkan badan sampai mobil tamu tidak lagi terlihat dari pandangan *Okami*.

b. Senyum

緒花 : でも私の大事な気持ち教えてくれた——... こんな心に響く文章書けるなんて次郎丸さんは小説家の才能ありますよ!

Ohana : *Demo watashi no daijina kimochi oshietekureta---... Konna kokoro ni hibiku bunsyou kakeru nante Jiroumaru san wa syousetsuka no sainou arimasuyo!*

Ohana : ‘Tapi, tuan Jiroumaru mengajarkan saya tentang hal terpenting saya. Tuan Jiroumaru adalah seorang penulis novel berbakat.’



Gambar 6. Contoh perilaku bagian senyum. (Works, P.A., Jilid 1, 2011: 170)

Kejadian pada gambar 6 merupakan kejadian ketika Ohana berusaha menjelaskan kepada Jiroumaru tentang hal-hal yang Ohana pikirkan mengenai bakat Jiroumaru sebagai penulis novel. Bentuk *omotenashi* yang terlihat dari kejadian ini adalah bentuk *omotenashi* senyum. Pada kejadian ini Ohana tidak lupa untuk melakukan senyum ketika sedang berbicara secara langsung dengan tamu *ryokan Kissuisou* karena senyum merupakan hal penting dalam *omotenashi*.

c. Cara Duduk

Bentuk perilaku bagian cara duduk ditemukan 3 data yang memperlihatkan pegawai *ryokan Kissuisou* melakukan perilaku cara duduk. Berikut adalah salah satu contoh data perilaku bagian cara duduk.



Gambar 7. Contoh perilaku bagian cara duduk. (Works, P.A., Episode 2, 2011: menit 5.42 – 5.45)

Kejadian pada gambar 7 merupakan kejadian ketika Nako sedang membersihkan sampah-sampah yang ada di kamar tamu. Bentuk *omotenashi* yang terlihat dari kejadian ini adalah cara duduk. Pada kejadian ini Nako melakukan cara duduk *kiza* pada waktu membersihkan sampah-sampah yang terdapat pada kamar tamu *ryokan*. Gambar *anime* di atas diambil untuk memperlihatkan gerakan yang dilakukan pada waktu melakukan cara duduk *kiza*.

d. Cara Berjalan

- 菜子 : あっそこは踏んじやいけなくて...
 Nako : A Soko wa funjya ikenakute
 Nako : ‘A! Bagian itu tidak boleh diinjak’
 緒花 : どうして?
 Ohana : Doushite?
 Ohana : ‘Kenapa?’
 菜子 : ささあ...
 Nako : Sa Saa...
 Nako : ‘Ti Tidak tahu...’

緒花 : そそっか オケ踏まない!

Ohana : So Sokka... Oke fumanai!

Ohana : 'Be Begitu ya... Oke tidak akan aku injak!'



Gambar 8. Contoh perilaku bagian cara berjalan. (Works, P.A., Episode 2, 2011: menit 5.22 – 5.39)

Kejadian pada gambar 8 merupakan kejadian ketika Nako dan Ohana akan memasuki kamar tamu yang beralaskan *tatami*. Bentuk *omotenashi* yang terlihat dari kejadian ini adalah bentuk *omotenashi* yang diajarkan Nako kepada Ohana berupa cara berjalan. Nako mengajarkan untuk tidak menginjak pinggiran *tatami* pada saat akan memasuki kamar tamu yang beralaskan *tatami*. Gambar *anime* di atas diambil untuk memperlihatkan lebih detail gerakan pada waktu akan memasuki ruangan bertatami.

e. Cara Membuka dan Menutup Pintu Geser



Gambar 9. Contoh perilaku bagian cara membuka dan menutup pintu geser. (Works, P.A., Episode 1, 2011: menit 19.54 – 19.57)

Kejadian pada gambar 9 merupakan kejadian ketika Tomoe membawa Minko untuk menemui *Okami* karena Minko dipanggil oleh *Okami*. Bentuk *omotenashi* yang terlihat dari kejadian ini adalah bentuk *omotenashi* cara membuka dan menutup pintu geser. Tomoe membuka pintu geser dalam keadaan duduk dan menggeser pintunya dengan menggunakan kedua tangannya. Gambar *anime* di atas diambil untuk memperlihatkan lebih detail gerakan membuka pintu geser yang dilakukan oleh Tomoe.

f. Tindakan Profesional

Bentuk perilaku bagian tindakan profesional ditemukan 22 data yang memperlihatkan pegawai mempelajari dan melakukan tindakan profesional di *ryokan Kissuisou*.

Berikut adalah salah satu contoh data perilaku bagian tindakan profesional.

緒花 : おばーちゃん...
 Ohana : *Obaachan...*
 Ohana : ‘Nenek...’
 女将 : 女将と呼べと言っ
 たらだろ？
 Okami : *Okami to yobe to itta darou?*
 Okami : ‘Bukankah sudah diberitahu untuk memanggil *Okami*?’
 緒花 : あっ熱っ それ熱っ
 Ohana : *A... Atsu Sore atsu*
 Ohana : ‘Pa... Panas. Itu panas’



Gambar 10. Contoh perilaku tindakan profesional (Works, P.A., Jilid 1, 2011:7)

Gambar 10 merupakan kejadian ketika Ohana memanggil neneknya (Sui) dengan panggilan nenek. Bentuk *omotenashi* yang terlihat dari kejadian ini adalah bentuk *omotenashi* yang diajarkan *Okami* kepada Ohana berupa tindakan profesional. *Okami* mengajarkan kepada Ohana untuk tidak mengkaitkan hubungan keluarga dengan pekerjaan pada waktu bekerja. Maka dari itu *Okami* memberitahu Ohana dengan tegas untuk

memanggilnya dengan panggilan *Okami*.

3. Bentuk Tutur Kata yang Terdapat dalam Karya Sastra *Hanasaku Iroha*

Bentuk tutur kata pada saat melakukan *omotenashi* dibagi menjadi tiga kelompok golongan yaitu tutur kata *aisatsu*, tutur kata ekspresi sikap dalam menghadapi tamu, dan bahasa sopan. Berikut adalah data bentuk tutur kata yang ditemukan pada penelitian ini.

Tabel 5. Data bentuk perilaku.

No	Kategori	Midashinami (Penampilan)	Tachii Furumai (Perilaku)	Kotoba Dzukai (Tutur Kata)
Tutur Kata				
1	<i>Aisatsu</i>			2
2	Bahasa Sopan			2
Total Data			4	

Berdasarkan tabel 5 di atas terdapat dua macam bentuk perilaku yaitu tutur kata *aisatsu* dan bahasa sopan. Total data bentuk tutur kata yang ditemukan pada karya sastra *Hanasaku Iroha* berjumlah 4 data.

a. *Aisatsu*

Bentuk tutur kata bagian *aisatsu* ditemukan 2 data yang memperlihatkan pegawai *ryokan* bertutur kata menggunakan tutur kata

aisatsu. Berikut adalah salah satu contoh data tutur kata bagian *aisatsu*.

女将&緒花 : 申し訳ございません!
 Okami & Ohana : *Moushiwake gozaimasen!*
 Okami & Ohana : ‘Saya mohon maaf!’



Gambar 11. Contoh tutur kata *aisatsu*. (Works, P.A., Jilid 1, 2011: 82)



(Works, P. A., Episode 1, 2011: menit 18.43 – 19.06)

Kejadian pada gambar 11 merupakan kejadian ketika Ohana menjatuhkan kasur yang dia jemur dan mengenai tamu. Bentuk *omotenashi* yang terlihat dari kejadian ini adalah bentuk *omotenashi* tutur kata *aisatsu*. Okami dan Ohana mengucapkan tutur kata *aisatsu* berupa kata *moushiwake gozaimasen* yang digunakan pada waktu ingin meminta maaf kepada tamu atas kecerobohan yang telah dilakukan pegawai *ryokan* yang

membuat tamu terganggu oleh kecerobohan tersebut.

b. Bahasa Sopan

Bentuk tutur kata bagian bahasa sopan ditemukan 2 data yang memperlihatkan pegawai *ryokan* bertutur kata menggunakan tutur kata bahasa sopan. Berikut adalah salah satu contoh data tutur kata bagian bahasa sopan.

女将 : はい。
 喜翠荘で御座います。

Okami : *Hai. Kissuisou de gozaimasu.*

Okami : ‘Iya. Di sini dengan *ryokan Kissuisou.*’

和倉 : アタシだよ
 福屋の和倉だ。

Wakura: *Atashi dayo Fukuya no Wakura da.*

Wakura: ‘Ini aku Wakura dari *ryokan Fukuya.*’



Gambar 12. Contoh tutur kata bahasa sopan. (Works, P.A., Jilid 2, 2011: 117)

Gambar 12 merupakan kejadian ketika *ryokan Kissuisou* mendapat telepon dari Okami *ryokan Fukuya* yang bernama Wakura. Bentuk *omotenashi* yang terlihat dari kejadian ini adalah bentuk

omotenashi tutur kata bahasa sopan. Pada saat mengangkat telepon dari *Okami ryokan Fukuya*, *Okami* mengatakan *Kissuisou de gozaimasu*. *Okami* menjawab panggilan telepon dengan bahasa sopan untuk menghormati lawan bicara

D. Simpulan

Bentuk penampilan dalam komik *Hanasaku Iroha* ada tiga macam bentuk *omotenashi*, antara lain: penampilan dari segi *ryokan*, penampilan dari segi tokoh, dan penampilan dari segi makanan. Dari ketiga macam bentuk tersebut yang paling dominan terlihat adalah penampilan dari segi *ryokan*. Hal tersebut terlihat dari jumlah kartu data yang telah dijelaskan pada pembahasan yaitu berjumlah sembilan data.

Bentuk perilaku dalam komik *Hanasaku Iroha* ada enam macam bentuk *omotenashi*, antara lain: *ojigi*, senyum, cara duduk, cara berjalan, cara membuka dan menutup pintu geser, tindakan profesional. Berdasarkan keenam macam bentuk tersebut yang paling dominan terlihat adalah perilaku bagian tindakan

profesional. Hal tersebut terlihat dari jumlah kartu data yang telah dijelaskan pada pembahasan yaitu berjumlah dua puluh dua data. Bentuk perilaku bagian cara berdiri, cara menunjukkan arah, cara menerima dan menyerahkan barang, dan hal yang tidak diperbolehkan tidak ditemukan pada komik dan *anime* yang diteliti.

Bentuk tutur kata dalam komik *Hanasaku Iroha* ada dua macam bentuk *omotenashi*, antara lain: *aisatsu* dan bahasa sopan. Dari kedua macam bentuk tersebut keduanya menghasilkan jumlah data yang sama yaitu berjumlah dua data di masing-masing macam bentuk. Hal tersebut terlihat dari jumlah kartu data yang telah dijelaskan pada pembahasan yaitu berjumlah 22 data. Bentuk tutur kata bagian ekspresi sikap dalam menghadapi tamu tidak ditemukan pada komik dan *anime* yang diteliti.

Dengan demikian, pengembangan lebih lanjut dari penelitian ini dapat ditinjau dari beberapa hal, yaitu untuk linguistik dapat meninjau kajian ragam bahasa dalam penggunaan bahasa *keigo* dan *futsuugo*. Selain itu, di bidang sastra

dapat ditinjau dengan kajian sosiologi sastra dalam hubungan *senpai kouhai* juga pimpinan dan anak buah.

Daftar Pustaka

- Andina, Yurista. 2019. *Mau Bikin Komik? Kenali Jenis Susunan Panel Komik Berikut Ini!* <<https://kreativv.com/buku/panel-komik/>> [diakses pada 25-5-2020.]
- Ichijou, Shinya. 2015. *Ketteiban Omotenashi Nyuumon*. Kyoto: Yuuraku Syuppansya.
- Imanda, Tito. 2002. 'Komik Indonesia itu Maju': Tantangan Komikus Underground Indonesia. *Jurnal Antropologi Indonesia*. Universitas Indonesia. <<http://journal.ui.ac.id/index.php/jai/article/view/3444/2725>> [diakses pada 16-12-2019.]
- Khanh Van, Nghiem, Nguyen Quynh Trang. 2019. *Nihon Ryokan no Omotenashi e no Ichikousatsu*. FPT University.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muraki, Satomi. *Nihon no Shuku Omotenashi Kentei (Shokyuu)* *Koshiki Tekisuto*. Kyoto: Shogo Kenkyuujou.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurgiyantoro, Burhan. 2015. *Teori Pengkajian Fiksi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Salindri, Yerika Ayu, Annisaa Nurul Atiqah. 2018. *Kajian Omotenashi dalam Pelayanan Pengunjung di Restoran Jepang*. Stipram Yogyakarta.
- Strauss, Anselm, Corbin Juliet. 1997. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Bina Ilmu Offset.
- Suryawati, Cicilia Tantri, Isnin Ainie, Ni Nyoman Sarmi. 2019. *Omotenashi dalam Budaya Kerja Perusahaan Jepang di Indonesia*. Universitas Dr. Soetomo.
- Works, P. A., Eito Chida. 2011. *Hanasaku Iroha*. Kyoto: Square Enix.
- Works, P. A. 2011. *Anime Hanasaku Iroha*.
- _____. 2020. *How to Draw Manga Speech Bubbles*. <<https://www.animeoutline.com/how-to-draw-manga-speech-bubbles/>> [diakses pada 25-5-2020.]