

REPRESENTASI BUDAYA *OMOTENASHI* PADA *MANGA SHINYA SHOKUDOU* KARYA ABE YARO

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Strata 1
Program Studi Sastra Jepang



Oleh

Rezanty Indah Aulia

1622100037

FAKULTAS ILMU BUDAYA

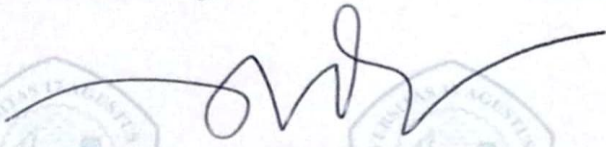
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi atas nama REZANTY INDAH AULIA dengan judul “REPRESENTASI BUDAYA *OMOTENASHI* PADA *MANGA SHINYA SHOKUDOU* KARYA ABE YARO” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji.

Surabaya, 25 Juni 2025
Pembimbing,



Zida Wahyuddin S.Pd., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi atas nama REZANTY INDAH AULIA dengan judul "REPRESENTASI BUDAYA OMOTENASHI PADA MANGA SHINYA SHOKUDOU KARYA ABE YARO" telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada ujian skripsi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Sastra Jepang.

Surabaya, 8 Juli 2025

Tim Penguji


Drs. Cuk Yuana, M.Hum

Ketua


Umul Khasanah, S.Pd., M.Lit

Sekretaris


Zida Wahyuddin, S.Pd., M.Si

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Budaya
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Mateus Rudi Supsiadji, S.S., M.Pd.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rezanty Indah Aulia

NBI : 1622100037

Program Studi : Sastra Jepang

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul

REPRESENTASI BUDAYA *OMOTENASHI* PADA *MANGA SHINYA SHOKUDOU*
KARYA ABE YARO

Belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana atau gelar akademis lainnya di suatu perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak mengandung karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang diacu atau disebutkan dalam daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini di buat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 26 Juni 2025


Rezanty Indah Aulia



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : REZANTY INDAH AULIA
NBI/ NPM : 1622100037
Fakultas : ILMU BUDAYA
Program Studi : SASTRA JEPANG
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

REPRESENTASI BUDAYA OMOTENASHI PADA MANGA SHINYA
SHOKUDOU KARYA ABE YARO

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di :
Pada tanggal :

Yang Menyatakan,


719C7AJX119459448
REZANTY INDAH AULIA

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN MOTTO

*After all, the best things are often said in silence
and served with sincerity*

HALAMAN DEDIKASI

Untuk watashi yang neomu hwaiting always.. xiexie naa kha >.<

PRAKATA

Puji dan Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan Skripsi dengan judul “REPRESENTASI BUDAYA *OMOTENASHI* PADA *MANGA SHINYA SHOKUDOU KARYA ABE YARO*” ini dengan baik. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, tentu tidak dilakukan tanpa adanya arahan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Mateus Rudi Supsiadji, S.S., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dra. Endang Poerbowati, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Sastra Jepang Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Zida Wahyuddin S.Pd., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan, waktu, tenaga sekaligus bimbingan selama proses penulisan skripsi hingga selesai.
4. Ibu Umul Khasanah, S.Pd., M.Lit, selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan, waktu, dan tenaga dari semester awal hingga akhir agar studi saya bisa berjalan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Program Studi Sastra Jepang Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah dengan sabar menuntun dan mengajarkan berbagai ilmu kepada saya.
6. Segenap tenaga kependidikan bagian Tata Usaha, Pegawai Fakultas Ilmu Budaya Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu atas kelancaran dari proses administrasi maupun birokrasi.
7. Orang tua saya, Moh. Irfan (Ayah) dan Isti Vaninda (Ibu) yang tak pernah berhenti memberikan dukungan, motivasi, serta doa-doa baik selama saya berada jauh dari rumah.
8. Adik perempuan saya, Diah Liandary Nurmaulida yang selalu hadir ketika saya butuh seseorang untuk diajak berbagi cerita senang maupun sedih.
9. Teman-teman saya, Via, Nana, Tikah, Caca, dan Ona yang selalu memberikan dukungan selama saya berada di Surabaya. Indri dan Mae yang walaupun berada jauh disana namun selalu menyempatkan diri untuk menghubungi saya. Serta teman-teman angkatan 2021 Sastra Jepang, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah berjuang bersama dan saling membantu hingga akhir.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah membantu kelancaran penulis selama proses penyusunan laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk membantu perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 25 Juni 2025

Rezanty Indah Aulia

DAFTAR ISI

REPRESENTASI BUDAYA <i>OMOTENASHI</i> PADA <i>MANGA SHINYA SHOKUDOU</i> KARYA ABE YARO	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN DEDIKASI.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
ABSTRAK	xvi
要旨	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	11
1.3 TUJUAN PENELITIAN	11
1.4 RUANG LINGKUP DAN BATASAN MASALAH	11
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	12
1.6 SISTEMATIKA PENYAJIAN.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	15
2.2 LANDASAN TEORI	18
2.2.1 REPRESENTASI BUDAYA.....	18
2.2.2 <i>MANGA</i>	19
2.2.3 <i>OMOTENASHI</i>	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25

3.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2.1	Metode Penelitian	25
3.2.2	Desain Penelitian.....	25
3.2	Data dan Sumber Data Penelitian.....	26
3.3	Prosedur Penelitian.....	26
3.4.1	Identifikasi Data.....	26
3.4.2	Tahapan Pengumpulan Data.....	26
3.4.3	Tahapan Analisis Data.....	27
BAB IV ANALISIS		29
4.1	Bentuk-Bentuk <i>Omotenashi</i> dalam <i>Manga</i> berjudul <i>Shinya Shokudou</i> Karya Abe Yaro	29
1)	Pelayanan Berdasarkan Perasaan	29
a)	Data 1	30
b)	Data 2	31
c)	Data 3	32
d)	Data 4	33
2)	Pemberian Kejutan.....	35
a)	Data 5	35
3)	Kehangatan dan Siap Mendengarkan.....	37
a)	Data 6	37
b)	Data 7	39
c)	Data 8	40
d)	Data 9	42
e)	Data 10	43
4)	Fleksibilitas dalam Melayani	45
a)	Data 11.....	45
b)	Data 12	47
c)	Data 13	48
d)	Data 14	49
e)	Data 15	50

5) Empati dalam Sikap	52
a) Data 16	52
6) Membangun Relasi Jangka Panjang.....	54
a) Data 17	54
b) Data 18	56
7) Menghargai Kebiasaan Pelanggan	57
a) Data 19	58
b) Data 20	59
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sertifikat Standar <i>Omotenashi</i>	7
Gambar 2. Sampul Depan <i>Manga Shinya Shokudou</i>	9
Gambar 3. <i>Manga</i> berjudul <i>Shinya Shokudou</i> Volume 1 Chapter 1	10
Gambar 4. Vol. 1 Ch. 1, Master menawari secara cuma-cuma menu tambahan kepada pelanggan tetapnya.....	30
Gambar 5. Vol. 1 Ch. 2, Master membagikan cara menyantap kari kemarin agar terasa lebih lezat.....	31
Gambar 6. Vol. 1 Ch. 9, Master berniat memberikan traktiran menu kesukaan pelanggannya.....	32
Gambar 7. Vol. 1 Ch. 10, Master menyiapkan Napolitan sesuai resep yang ia tahu.	33
Gambar 8. Vol. 1 Ch. 12, Master memberikan hadiah kecil sebagai perayaan hari spesial pelanggannya.....	35
Gambar 9. Vol. 1 Ch. 2, pelanggan datang dalam keadaan menangis dan Master menanyakan keadaannya.....	37
Gambar 10. Vol. 1 Ch.3, pelanggan dengan sukarela menceritakan keadaannya saat Master bertanya	39
Gambar 11. Vol. 1 Ch. 5, Master merasa khawatir dengan pelanggannya yang makan lebih dari kebiasaannya	40
Gambar 12. Vol. 1 Ch. 4, Master menunjukkan kepekaan terhadap pelanggannya yang sedang jatuh hati dengan pelanggannya yang lain.....	42
Gambar 13. Vol. 1 Ch. 7, Master menanyakan keadaan pelanggannya yang tidak seperti biasanya terlihat lesu	43
Gambar 14. Vol. 1 Ch. 1, tampilan papan menu yang menunjukkan bahwa pelanggan bebas memesan menu diluar daftar yang telah disediakan.....	45
Gambar 15. Vol. 1 Ch. 1, Master menyiapkan bento kemudian mengantarkannya ke rumah sakit atas permintaan pelanggannya.....	47
Gambar 16. Vol. 1 Ch. 2, Master tidak bisa menolak permintaan pelanggannya untuk terus menambah porsi	48
Gambar 17. Vol. 1 Ch. 2, menu yang dicocokkan dengan permintaan pelanggan saat itu	49
Gambar 18. Vol. 1 Ch. 3, Master menawarkan kepada pelanggan agar mau menyantap Nekomanma bersamanya.....	50
Gambar 19. Vol. 1 Ch. 10, Master memperhatikan ekspresi pelanggannya saat menikmati Napolitan buatannya.....	52

Gambar 20. Vol. 1 Ch. 1, seorang pelanggan meninggalkan kembalian lebih dan menjadi pelanggan tetap setelahnya.....	54
Gambar 21. Vol. 1 Ch. 3, pelanggan tersebut memutuskan berlangganan setelah Master mengajaknya untuk menyantap Nekomanma bersama-sama.....	56
Gambar 22. Vol. 1 Ch. 4, pelanggan datang dan memesan menu yang tidak biasa ..	58
Gambar 23. Vol. 1 Ch. 8, pelanggan wanita memesan Kimchi sesuai dengan ketertarikannya saat itu.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian terdahulu.....	16
Tabel 2. Jumlah Data yang ditemukan dalam analisis bentuk <i>Omotenashi</i>	29

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk *Omotenashi* yang muncul dalam *manga* serta memaknainya berdasarkan teori *Omotenashi*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan *Hospitality*, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan mengacu pada konsep *Omotenashi* menurut Nobuhiro Ikeda dan prinsip pelayanan *Mitsukoshi*. Sumber data berasal dari volume satu *manga Shinya Shokudou* karya Abe Yaro. Hasil analisis pada *manga* menunjukkan adanya dua puluh data yang tersebar pada tujuh bentuk representasi *Omotenashi*, yaitu pelayanan berdasarkan perasaan, pemberian kejutan, kehangatan dan kesediaan mendengarkan, fleksibilitas dalam melayani, empati dalam sikap, membangun relasi jangka panjang, dan menghargai kebiasaan pelanggan. Setiap bentuk mencerminkan praktik pelayanan yang dilakukan dengan ketulusan dan perhatian, serta menggambarkan hubungan sosial yang erat antara Master dan pelanggannya. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa *manga* dapat berfungsi sebagai media pembelajaran budaya Jepang, khususnya budaya *Omotenashi*, melalui visualisasi naratif yang kontekstual dan bermakna sebagaimana tergambar dalam *manga* berjudul *Shinya Shokudou* karya Abe Yaro.

Kata kunci: *Omotenashi*, *manga*, *media populer*, *Hospitality*, *representasi budaya*

要旨

この本研究は、マンガに表れるおもてなしの形を特定し、その意味をおもてなし理論に基づいて解釈することを目的としている。研究で使われるアプローチはホスピタリティアプローチであり、研究方法は記述的な質的研究方法を使っている。理論は池田信博のおもてなし概念と三越のサービス原則に基づいている。データの資料は『深夜食堂』第1巻から取られている。マンガの分析結果には、おもてなしの7つの表現形に分けられる20のデータが見られる。それは「気持ちに基づいたサービス」「サプライズを与える」「温かさや傾聴の姿勢」「柔軟な対応」「共感的な態度」「長期的な関係構築」「顧客の習慣を尊重する」という形で表れている。それぞれの形は、誠実さと注意深さを持つサービスの実践を反映しており、マスターと顧客の強い社会的つながりを表している。この研究の結論は、『深夜食堂』というマンガが、日本文化、特におもてなしの価値を学ぶための教材として機能できることを示している。マンガの中で文脈的で意味のあるナラティブなビジュアルを通して表現されている。

キーワード：おもてなし、マンガ、大衆メディア、ホスピタリティ、文化表現