

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

LAMPIRAN

Tabel Data : Adegan *Omotenashi* pada *Manga* berjudul *Shinya Shokudou* karya Abe Yaro

No.	Bentuk <i>Omotenashi</i>	Konteks Adegan	Dialog dan Arti	Chapter
1.	Pelayanan berdasarkan perasaan	Gambar 4  <i>Master menawarkan secara cuma-cuma menu tambahan kepada</i>	Data 1 小寿々さん、ウィンナー炒めようか？ (Kozuzu-san, uinnā itameyou ka?) Arti: Kozuzu-san, mau saya tumiskan sosis saja? いいわよ、竜ちゃんのもらって食べるからおいしいんじゃない。 (Ī wa yo, Ryū-chan no moratte taberu kara oishii n ja nai) Arti: Nggak usah, justru lebih enak karena aku makan punya Ryū-chan saja.	Chapter 1
			Data 2 冷蔵庫でちょっと固くなったきのうのカレーを、あったかいごはんの上にかけて.....	Chapter 2

		Gambar 5  <i>Master mengajarkan cara menyantap kari kemarin agar terasa lebih lezat</i>	(Reizōko de chotto kataku natta kinō no karē o, attakai gohan no ue ni kakete..) Arti : Tuangkan kari sisa kemarin yang sedikit mengeras di lemari es ke atas nasi hangat... とろかしながら食べるんだ。 (Torokashinagara taberun da) Arti : ...lalu makan sambil membiarkannya meleleh perlahan.	
		Data 3 引退することにしたよ。 (Intai suru koto ni shita yo) Arti : Aku telah memutuskan untuk pensiun. ごくろうさん、カツ丼おごらせてくれよ。 (Gokurousan, katsudon ogorasete kure yo) Terima kasih atas kerja kerasmu, izinkan aku mentraktir katsudon.		Chapter 9

		Gambar 6 <i>Master berniat memberikan traktiran menu kesukaan pelanggannya</i>	いや・・・ (Iya...) Tidak... 親子丼にしろてもらえないかな。 Oyakodon ni shite moraenai kana. Bisakah kau buatkan oyakodon untukku?	
		Data 4 まあ、くわしいことは知らないけど (Ma, kuwashii koto wa shiranai kedo) Arti : Yah, aku tidak tahu detailnya sih... 昔、スパゲティーと言やあ、ナポリタンとミートソースよ。喫茶店のメニューの定番でさ。 (Mukashi, supagettii to iya, Napolitan to miito soosu yo. Kissaten no menyū no teiban de sa) Arti : Dulu, kalau bicara soal spaghetti,		Chapter 10

		Gambar 7  <i>Master menyiapkan Napolitan sesuai resep yang ia tahu</i>	yang ada hanya Napolitan dan saus daging. Itu menu tetap di kedai kopi. ナポリタンの具はハムとタマネギ。洒落た店じゃマッシュルーム、それか必ずピーマンが入ってたもんさ。 (Naporitan no gu wa hamu to tamanegi. Shareta mise ja masshurūmu, sore ka kanarazu piiman ga haitte ta mon sa) Arti : Isian Napolitan itu biasanya ham dan bawang. Di tempat yang lebih fancy kadang ada jamur, tapi pasti selalu ada paprika. ナポリタンお待ち！ ! (Naporitan omachi!) Arti : Napolitan-nya sudah siap!	
2.	Pemberian Kejutan		Data 5 オレ、絶対別れな いって言ったよ、 ってね. . . (Ore, zettai wakarenai tte itta yo,	Chapter 12

		Gambar 8  <i>Master memberikan hadiah kecil sebagai perayaan hari spesial pelanggannya</i>	tte ne...) Arti : Aku bilang, "Aku tidak akan pernah meninggalkanmu," kan... コレッ ! (Kore!) Arti : Ini dia! さっき買ったんだ。安物だけどさ。 (Sakki kattanda. Yasumono dakedo sa) Arti : Baru saja aku beli. Memang murah, sih. ぬか漬けにビールは. . . いや日本酒。固めの酒だな。 (Nukazuke ni biiru wa... iya nihonshu. Katame no sake da na) Arti : Nukazuke cocoknya dengan bir... atau, tidak, dengan sake Jepang. Yang agak keras, ya. 何もないけど. . . これ、ぬ	
--	--	---	---	--

			か床。これからは旦那のために漬けてやんな (Nani mo nai kedo... kore, nukadoko. Kore kara wa danna no tame ni tsukete yanna) Arti : Memang tidak seberapa... tapi ini nukadoko. Mulai sekarang, buatkan acar untuk suamimu, ya. ありがとう... (Arigatou...) Arti : Terima kasih...	
3.	Kehangatan dan siap mendengarkan	Gambar 9  <i>pelanggan datang dalam keadaan menangis dan Master menanyakan keadaannya</i>	Data 6 最初はこの帰りにお酒呑んでね... (Saisho wa koko no kaeri ni osake nonde ne...) Arti : Awalnya, aku hanya minum sake sepulang dari sini... ジンさん、一緒にいたいの！ (Jin-san, issho ni itai no!) Arti : Jin-san, aku ingin bersamamu! で、どうしたんだい？	Chapter 2

			(De, dōshitan dai?) Arti : Lalu, ada apa? あ〜ん...おかわり ちょうだい! (Ān... okawari chōdai!) Arti : Aah... tambah lagi dong!	
		Gambar 10  <i>Pelanggan dengan sukarela menceritakan keadaannya saat Master bertanya</i>	Data 7 しかしこの時間ま で何やってんだ い。 (Shikashi kono jikan made nani yattendai) Arti : Tapi, apa yang kau lakukan sampai waktu selarut ini? カラオケボック ス。 (Karaoke bokkusu) Arti : Di kotak karaoke. あたし演歌歌手な の。ただし、アタ マに「売れない」 ってつくけどね。 (Atashi enka kashu na no. Tadashi, atama ni "urenai" tte tsuku kedo ne) Arti : Aku ini penyanyi enka. Tapi ya... dengan embel-	Cha pter 3

			embel "yang tidak laku" di depannya.	
		Gambar 11  <i>Master merasa khawatir dengan pelanggannya yang makan lebih dari kebiasaannya</i>	Data 8 おかわり (Okawari) Arti : Tambah lagi (minta porsi tambahan) まゆみちゃん、三皿目だぜ。さすがに食べ過ぎじゃないか？ (Mayumi-chan, san-sara me da ze. Sasuga ni tabe sugi janai ka?) Arti : Mayumi-chan, ini sudah piring ketiga. Bukankah kamu makan terlalu banyak? 明日からダイエットするの！お願いだから今日は好きにさせて！！ (Ashita kara daietto suru no! Onegai dakara kyou wa suki ni sasete!!) Arti : Aku akan mulai diet besok! Jadi tolong, biarkan aku makan sesuka hati hari ini!!	Chapter 5

		Data 9 そう... 今度はおし ようゆで食べてみ て。じゃあね。 (Sou... kondo wa oshouyu de tabete mite. Jaa ne) Arti : Begitu... Kali ini coba makan pakai kecap asin ya. Sampai jumpa. ハイ。 (Hai) Arti : Ya 一目惚れかい？ (Hitomebore kai?) Arti : Cinta pada pandangan pertama ya? ...ハイ。 (...Hai) Arti : ...Iya. いい女だろ！？と ても元男には見え ないよ。ジュンち ゃんは。 (Ii onna daro!?) Totemo moto otoko ni wa mienai yo. Jun- chan wa) Arti : Cantik banget, kan!? Nggak kelihatan sama sekali	
		Gambar 12  <i>Master menunjukkan kepekaan terhadap pelanggannya yang sedang jatuh hati dengan pelanggannya yang lain</i>	Chapter 4

			kalau dia dulunya laki-laki. Si Jun-chan itu.	
		Gambar 13 <i>Master menanyakan keadaan pelanggannya yang tidak seperti biasanya terlihat lesu</i>	Data 10 宮本ちゃん・・・ (Miyamoto-chan...) Arti : Miyamoto-chan... 大丈夫かい? (Daijoubu kai?) Arti : Kau baik-baik saja? はあ・・・ (Haa...) Arti : Haa... (helaan napas lelah)	Chapter 7
4.	Fleksibilitas dalam Melayani	Gambar 14 <i>Tampilan papan menu yang menunjukkan bahwa pelanggan bebas memesan menu diluar daftar yang telah disediakan</i>	Data 11 メニューはこれだけ。 (Menyū wa kore dake) Arti : Menu hanya ini saja. 豚汁定食 六百元 (Tonjiru teishoku roppyaku en) Arti : Set menu sup babi 600 yen ビール (大) 六百元 (Bīru (dai) roppyaku en) Arti : Bir (besar) 600	Chapter 1

			yen 酒（コップ）五百円 (Sake (koppu) gohyaku en) Arti : Sake (satu gelas) 500 yen 焼酎（一杯）四百円 (Shōchū (ippai) yonhyaku en) Arti : Shochu (satu cangkir) 400 yen 酒類はお一様三本（三杯）まで (Shurui wa o-hitoyō san-bon (san-pai) made) Arti : Minuman alkohol dibatasi maksimal 3 botol (atau 3 gelas) per orang あとは勝手に注文してくれりゃあ。 (Ato wa katte ni chūmon shite kure ryaa) Arti : Sisanya, silakan pesan semaumu.	
--	--	--	---	--

			Data 12 それで小寿々さんに頼まれて、差し入れの弁当作ったんだ。 (Sore de Kozuzu-san ni tanomarete, sashiire no bentō tsukuttanda) Arti : Lalu karena diminta oleh Kozuzu-san, aku membuatkan bekal makanan sebagai kiriman.	
		Gambar 15  <i>Master menyiapkan bento kemudian mengantarkannya ke rumah sakit atas permintaan pelanggannya</i>	どう？ ひとつ。 (Dō? Hitotsu) Arti: Gimana? Mau satu? やっぱ赤いウィンナーと玉子焼きは、弁当の二大スターだよな。 (Yappa akai uinnā to tamagoyaki wa, bentō no nidai sutā da yo na) Arti : Memang ya, sosis merah dan telur gulung itu dua bintang utama dalam bekal makanan. いいわよ。 (Ī wa yo) Arti : Tentu saja /	Chapter 1

			Dengan senang hati.	
		Gambar 16  <i>Master tidak bisa menolak permintaan pelanggannya untuk terus menambah porsi</i>	Data 13 おかわり ! (Okawari!) Arti: Tambah lagi! (permintaan porsi tambahan) しかし、あの娘 (こ) があんなに 食うとは思わな かったね。 (Shikashi, ano ko ga anna ni kuu to wa omowanakatta ne) Arti : Tapi, aku tidak menyangka gadis itu bisa makan sebanyak itu しあわせ ! (Shiawase!) Arti : Bahagia sekali! (ungkapan kebahagiaan setelah makan)	Chapter 2
			Data 14 というわけで..... (To iu wake de.....) Arti : Jadi, karena itulah..... 第一火曜日はきの うのカレーの日に します。 店主	Chapter 2

		Gambar 17  <i>Menu yang dicocokkan dengan permintaan pelanggan saat itu</i>	(Daiichi kayōbi wa kinō no karē no hi ni shimasu. Tenshu) Arti : Selasa pertama setiap bulan ditetapkan sebagai Hari Kari Sisa Kemarin. Pemilik Toko どんなカレーかって？ (Donna karē katte?) Arti : Kari seperti apa maksudnya? なに、市販のカレールーに野菜が少し多めに入ってるいわゆる家庭のカレーさ。 (Nani, shihan no karē rū ni yasai ga sukoshi ōme ni haitteru iwayuru katei no karē sa) Arti : Yaitu kari rumahan yang dibuat dari saus kari instan yang dijual di pasaran, ditambah sedikit lebih banyak sayuran.	
--	--	--	--	--

			Data 15 ねえさん、ちょっと時間あるかい？ (Neesan, chotto jikan aru kai?) Arti : Mbak, apa kamu punya sedikit waktu? いくらでも。お金はあんまし持っていないけど... (Ikura demo. Okane wa anmashi mottenai kedo...) Arti : Sebanyak apapun waktunya, sih ada. Tapi aku nggak bawa banyak uang... そうかい。どうせなら炊きたてのめしで食わせてやるよ。オレも食いたくなったから。 (Soukai. Dousenara takitate no meshi de kuwashite yaru yo. Ore mo kuitaku natta kara) Arti : Begitu ya. Kalau begitu, aku bakal masakin nasi yang baru dimasak. Aku juga jadi pengen	Chapter 3
--	--	--	---	----------------------

Gambar 18



Master menawarkan kepada pelanggan agar mau menyantap Nekomanma bersamanya

			makan. わあ、ホント？ (Waa, honto?) Arti : Wah, seriusan?	
5.	Empati dalam bersikap	Gambar 19  <i>Master memperhatikan ekspresi pelanggannya saat menikmati Napolitan buatannya</i>	Data 16 ウーン (.....Ūn) Arti : Hmm. と言ったっきり、なんとも言えない表情してたよ。 (.....to itta kkiri, nantomo ienai hyōjō shiteta yo) Setelah bilang begitu, dia hanya menunjukkan ekspresi yang sulit dijelaskan それでかどうかかわからないけど、この頃妙に多いんだ..... (.....Sore de ka dō da ka wakaranai kedo, kono goro myō ni ōin da.....) Arti : Entah karena itu atau bukan, tapi akhir-akhir ini jumlah mereka jadi banyak	Chapter 10

			ナポリタン クダサ ～～イ！！ (Naporitan kudasa~i!!) Arti : Napolitan, tolong dong!! イタリア人の客が さ。 (Itaria-jin no kyaku ga sa) Arti : Mereka adalah pelanggan-pelanggan dari Italia	
6.	Membang un Relasi Jangka Panjang	Gambar 20  <i>Seorang pelanggan meninggalkan kembalian lebih dan menjadi pelanggan tetap setelahnya</i>	Data 17 釣りはいらない よ。 (Tsuru wa iranai yo) Arti : Tidak usah kembalian. 以来 うちの常 連さ。 (...irai uchi no jōrensan) Arti : Sejak itu, dia jadi pelanggan tetap kami.	Cha pter 1

		Data 18 どうだい？ (Dō dai?) Arti : Bagaimana rasanya? ニッ！ (Nii! (Efek suara senyum puas)) Arti : [tersenyum puas] また来ちゃった。 (Mata kichatta) Arti : Aku datang lagi. いつもの時間に (Itsumo no jikan ni...) Arti : Pada waktu yang seperti biasa... それからちょくちよく、 (Sorekara chokuchoku) Arti : Sejak saat itu, dia sering datang	Chapter 3
	Gambar 21 <i>Pelanggan tersebut memutuskan berlangganan setelah Master mengajaknya untuk menyantap Nekomanma bersama-sama</i>		

7.	Menghargai Kebiasaan Pelanggan	Gambar 22  <i>Pelanggan datang dan memesan menu yang tidak biasa</i>	Data 19 ハイ、お待ち。 (Hai, omachi) Arti : Silakan, terima kasih sudah menunggu. ケチャップとマヨネーズちょうだい！ (Kechappu to mayonēzu chōdai!) Arti : Tolong beri saya saus tomat dan mayones!	Chapter 4
			Data 20 はい、キムチ大盛り。 (Hai, kimuchi ōmori) Arti : Ini dia, kimchi porsi besar. ねえマスター、「真露」置かないの？	Chapter 8

		Gambar 23 <i>Pelanggan wanita memesan Kimchi sesuai dengan ketertarikannya saat itu</i>	(Nē masutā, "Jinro" okanai no?) Arti : Hei Master, kamu nggak sedia "Jinro" (soju Korea)? 好きなのかい？ (Suki na no kai?) Arti : Kamu suka ya? アタシ、最近ハマってんのよ。 (Atashi, saikin hamatten no yo) Arti : Aku lagi suka banget akhir-akhir ini. どうやら今度の男は韓流らしいや。 (...Dō yara kondo no otoko wa hanryū rashii ya) Arti : Sepertinya pacar barunya sekarang orang Korea, deh.	
--	--	---	--	--