

KONSEP OMOTENASHI DALAM DUNIA KERJA JEPANG FOKUS PADA INDUSTRI RYOKAN

Putri Dwi Rahmawati

Program Studi S1 Pendidikan Bahasa Jepang, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Surabaya

putridwi.21032@mhs.unesa.ac.id

Prof. Dr. Djodjok Soepardjo, M.Litt.

Dosen Pendidikan Bahasa Jepang, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Surabaya

djodjoksoepardjo@unesa.ac.id

ABSTRACT

Omotenashi is a traditional Japanese hospitality concept that emphasizes sincere, selfless service. This study aims to describe the forms of verbal and nonverbal communication that reflect the value of *omotenashi* in the workplace, particularly in ryokan settings. The research method used was descriptive qualitative with pragmatic and sociolinguistic approaches. Data were obtained through participant observation during the researcher's six-month internship (April–September 2024) at *Yano Onsen Ryokan*, Hokkaido, Japan. Data analysis utilized Shibatani's (1990) keigo theory and Argyle's (1988) nonverbal communication theory. The results show that *omotenashi* is manifested through the use of polite language (*keigo*) such as *sonkeigo*, *kenjougo*, and *teineigo*, as well as nonverbal communication such as *ojigi* (bowing), polite smiles, gentle intonation, and a proactive attitude. This study confirms that *omotenashi* is not merely a form of formal politeness but a communication strategy that reflects empathy, professionalism, and Japanese cultural values.

Keywords: *Omotenashi*, *Keigo*, Verbal Communication, Nonverbal Communication, *Ryokan*

要旨

おもてなしは、誠実で無私のサービスを強調する日本の伝統的なおもてなしの概念です。本研究は、職場、特に旅館におけるおもてなしの価値を反映する言語的および非言語的コミュニケーションの形態を記述することを目的としています。研究方法は、語用論的および社会言語学的アプローチを用いた記述的定性的なものでした。データは、研究者が北海道の矢野温泉旅館で6ヶ月間（2024年4月から9月）のインターンシップ中に参与観察によって取得しました。データ分析には、柴谷（1990）の敬語理論とアーガイル（1988）の非言語コミュニケーション理論を利用しました。結果は、おもてなしが、尊敬語、謙譲語、丁寧語などの丁寧な言葉遣い（敬語）と、おじぎ、丁寧な笑顔、穏やかなイントネーション、積極的な姿勢などの非言語的コミュニケーションを通して現れることを示しました。この研究は、おもてなしが単なる形式的な礼儀作法ではなく、共感、プロ意識、そして日本の文化的価値観を反映したコミュニケーション戦略であることを裏付けています。

キーワード：おもてなし、敬語、言語コミュニケーション、非言語コミュニケーション、旅館

PENDAHULUAN

Bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai cermin budaya dan nilai-nilai sosial masyarakat. Dalam budaya Jepang, bahasa memegang peranan penting dalam menjaga keharmonisan sosial, terutama melalui penggunaan *keigo* atau bahasa hormat. *Keigo* sendiri terbagi menjadi *sonkeigo* (bahasa hormat), *kenjougo* (bahasa merendah), dan *teineigo* (bahasa sopan). Ketiga bentuk bahasa ini menjadi penanda relasi sosial yang berlapis dan menuntut ketepatan dalam penggunaannya. Hal ini sejalan dengan pandangan masyarakat Jepang yang menjunjung tinggi hierarki, kesopanan, dan penghormatan terhadap orang lain.

Salah satu konteks yang menonjol dalam penggunaan *keigo* adalah praktik *omotenashi*, sebuah konsep keramahtamahan khas Jepang. *Omotenashi* bukan sekadar pelayanan biasa, tetapi sebuah sikap tulus dalam memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan tamu tanpa pamrih. Nilai inilah yang membedakan budaya pelayanan di Jepang dengan negara lain, karena dalam *omotenashi* terdapat unsur penghormatan, empati, dan kesungguhan untuk memberikan pengalaman terbaik kepada orang lain.

Ryokan, sebagai penginapan tradisional Jepang, merupakan salah satu tempat di mana praktik *omotenashi* benar-benar terlihat dalam kehidupan sehari-hari. Di ryokan, staf dituntut untuk tidak hanya memahami tata cara pelayanan, tetapi juga menggunakan bahasa yang tepat sesuai situasi, sekaligus memperhatikan aspek nonverbal seperti intonasi, ekspresi wajah, gestur membungkuk (*ojigi*), dan postur tubuh. Kombinasi komunikasi verbal dan nonverbal inilah yang membentuk interaksi penuh makna, di mana tamu tidak hanya dilayani secara fungsional, tetapi juga dihargai secara emosional.

Meskipun *omotenashi* sering dibahas dalam kajian budaya atau pariwisata, penelitian yang menekankan pada analisis kebahasaan, khususnya ungkapan-ungkapan verbal dan nonverbal di lingkungan kerja nyata, masih jarang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba memberikan kontribusi dengan mengkaji bagaimana *omotenashi* diwujudkan dalam praktik pelayanan sehari-hari staf ryokan.

Lebih jauh, penelitian ini penting untuk memperluas wawasan dalam bidang pragmatik dan sociolinguistik, khususnya mengenai bagaimana ungkapan-ungkapan bahasa mencerminkan nilai budaya. Secara praktis, penelitian ini juga bermanfaat bagi pembelajar bahasa Jepang maupun tenaga kerja asing yang ingin beradaptasi di lingkungan kerja Jepang. Dengan memahami praktik *omotenashi* secara lebih mendalam, seseorang tidak hanya belajar bahasa Jepang secara struktural, tetapi juga nilai-nilai budaya yang melekat di dalamnya.

KAJIAN PUSTAKA

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas konsep *omotenashi* dalam kaitannya dengan bahasa dan budaya Jepang. Morishita (2016) meneliti praktik *omotenashi* dalam pelayanan pariwisata dan menemukan bahwa konsep ini tidak hanya tampak dalam bentuk layanan fisik, tetapi juga melalui penggunaan bahasa sopan dan ekspresi nonverbal seperti membungkuk dan tersenyum. Suryawati (2019) mengkaji *omotenashi* dalam dunia kerja di Jepang, dengan fokus pada penggunaan *keigo* dalam interaksi antara staf dan tamu, yang mencerminkan perpaduan antara nilai linguistik dan budaya. Sementara itu, Wijayanti (2020) menitikberatkan penelitiannya pada penerapan *keigo* dalam interaksi formal masyarakat Jepang, dan menyimpulkan bahwa *keigo* berperan penting dalam menjaga hubungan sosial serta menunjukkan rasa hormat.

Persamaan dari ketiga penelitian tersebut adalah sama-sama menyoroti hubungan erat antara bahasa, budaya, dan nilai kesopanan. Namun, perbedaan terletak pada fokus kajiannya, di mana Morishita lebih menekankan pada pariwisata, Suryawati pada praktik kerja, dan Wijayanti pada aspek linguistik *keigo*. Berbeda dari penelitian sebelumnya, penelitian ini secara khusus menganalisis ungkapan *omotenashi* dalam konteks kerja di ryokan dengan meninjau aspek komunikasi verbal dan nonverbal sekaligus.

Konsep *omotenashi*

Konsep *omotenashi* merupakan bentuk keramahtamahan khas Jepang yang menekankan pada ketulusan dan perhatian terhadap orang lain tanpa mengharapkan imbalan. Tidak sekadar pelayanan, *omotenashi* mencakup sikap empati, penghormatan, dan kesungguhan hati dalam melayani. Dalam praktiknya, *omotenashi* terwujud melalui bahasa dan perilaku sehari-hari, baik dalam bentuk komunikasi verbal maupun nonverbal. Secara linguistik, penggunaan *keigo* menjadi salah satu sarana penting untuk menyampaikan rasa hormat kepada tamu, sementara dalam aspek nonverbal, ekspresi wajah, intonasi lembut, hingga gerakan tubuh seperti *ojigi* (membungkuk) digunakan untuk menunjukkan kesopanan dan empati. Morishita (2016) menegaskan bahwa *omotenashi* tidak hanya dipahami sebagai etika layanan, tetapi juga mencerminkan nilai budaya Jepang yang berakar pada penghormatan sosial dan relasi antarindividu. Dengan demikian, *omotenashi* dapat dilihat sebagai konsep yang sarat makna simbolik dan berfungsi sebagai identitas budaya dalam interaksi sosial maupun profesional.

Keigo

Dalam bahasa Jepang, *keigo* atau bahasa hormat merupakan salah satu aspek penting yang mencerminkan hierarki sosial dan etika komunikasi. Iori Isao dkk. (2000) menjelaskan bahwa *keigo* umumnya dibagi menjadi tiga kategori utama, yaitu *sonkeigo* (bahasa hormat untuk meninggikan lawan bicara), *kenjougo* (bahasa merendah untuk menunjukkan kerendahan hati pembicara), dan *teineigo* (bahasa sopan yang digunakan secara umum dalam percakapan formal). Namun, pembagian ini dinilai

masih terlalu luas sehingga beberapa ahli, termasuk Iori, menambahkan dua kategori lain yaitu *teichougo* (bahasa sopan yang merendahkan diri) dan *bikago* (bahasa memperindah atau memperhalus).

Shibatani (1990) menekankan bahwa penggunaan *keigo* tidak hanya soal tata bahasa, melainkan juga merepresentasikan nilai sosial, etika, dan rasa hormat dalam interaksi sehari-hari. Misalnya, ungkapan seperti 「いらっしゃいませ」 (*irasshaimase*) digunakan untuk menyambut tamu dengan meningkatkan kedudukan mereka, sementara 「かしこまりました」 (*kashikomarimashita*) dipakai staf sebagai bentuk kerendahan hati ketika menerima permintaan. Dengan demikian, *keigo* berfungsi tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana menjaga harmoni sosial serta perwujudan dari nilai *omotenashi* dalam dunia kerja di Jepang, khususnya di lingkungan *ryokan*.

Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal merupakan salah satu unsur penting dalam interaksi manusia yang melengkapi sekaligus memperkuat pesan verbal. Knapp dan Hall (2002) mendefinisikan komunikasi nonverbal sebagai segala bentuk komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata, seperti ekspresi wajah, intonasi suara, gerakan tubuh, dan postur. Argyle (1988) juga menyebut komunikasi nonverbal sebagai *bodily communication*, yakni cara seseorang menyampaikan emosi, sikap, dan maksud melalui saluran fisik tanpa kata-kata.

Dalam konteks budaya Jepang, khususnya di lingkungan kerja seperti *ryokan*, komunikasi nonverbal memegang peran krusial dalam mencerminkan nilai *omotenashi*. Bentuk-bentuk seperti *ojigi* (membungkuk), senyuman sopan, kontak mata yang halus, serta intonasi suara yang lembut, menjadi simbol penghormatan sekaligus empati kepada tamu. Burgoon et al. (2016) menambahkan bahwa komunikasi nonverbal berfungsi mengatur ritme interaksi, menciptakan suasana hangat, dan memperkuat makna emosional dari pesan yang disampaikan. Dengan demikian, komunikasi nonverbal dalam praktik *omotenashi* tidak hanya sekadar gestur, tetapi juga sarana membangun hubungan sosial yang harmonis antara staf dan tamu.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena tujuan utamanya adalah menggambarkan secara mendalam bentuk-bentuk ungkapan *omotenashi* dalam dunia kerja, khususnya di lingkungan *ryokan*. Menurut Sugiyono (2018), metode kualitatif deskriptif cocok digunakan untuk memahami fenomena sosial yang kompleks dengan menekankan pada makna, konteks, dan interpretasi dari suatu peristiwa. Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut memungkinkan peneliti untuk menganalisis secara detail praktik penggunaan bahasa sopan (*keigo*) dan komunikasi nonverbal yang mencerminkan *omotenashi*.

Sumber data penelitian berasal dari pengalaman langsung peneliti selama menjalani program magang enam bulan (April–September 2024) di *Onsen Yano Ryokan*, Matsumae, Hokkaido, Jepang. Data utama berupa catatan

observasi partisipatif terhadap interaksi staf dan tamu, baik dalam bentuk percakapan maupun perilaku nonverbal yang muncul dalam pelayanan sehari-hari. Selain itu, dokumentasi berupa catatan pribadi serta foto-foto lingkungan kerja juga digunakan untuk memperkuat deskripsi.

Instrumen penelitian berupa catatan observasi, karena peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan pelayanan di *ryokan*. Data dikumpulkan dengan teknik simak dan catat, yakni mencatat ungkapan-ungkapan verbal dan nonverbal yang digunakan staf dalam berbagai situasi, seperti menyambut tamu, melayani makanan, atau berpamitan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994) yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dengan demikian, metode ini membantu peneliti menemukan pola penggunaan bahasa dan gestur yang konsisten, sehingga dapat dipahami hubungan antara *omotenashi* dengan praktik komunikasi dalam dunia kerja di *ryokan*.

Teknik analisis data dilakukan dengan tahapan identifikasi, klasifikasi, dan interpretasi ujaran berdasarkan teori tindak tutur Austin serta model SPEAKING dari Hymes. Proses ini mencakup analisis struktur linguistik, konteks interaksi, dan tujuan tuturan Grell. Hasil analisis divalidasi oleh ahli bidang pragmatik dan sosiolinguistik, kemudian disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah terkait penggunaan *onee kotoba* dan representasi identitas dalam *manga*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil observasi selama magang enam bulan di *Onsen Yano Ryokan*, ditemukan bahwa praktik *omotenashi* dalam dunia kerja tidak hanya tampak pada pelayanan fisik, tetapi sangat kuat tercermin dalam bahasa (*keigo*) dan komunikasi nonverbal yang digunakan staf ketika berinteraksi dengan tamu. Secara umum, *omotenashi* diwujudkan dalam tiga aspek utama, yaitu ungkapan verbal berbasis *keigo*, komunikasi nonverbal, dan integrasi keduanya dalam pelayanan.

Pada aspek verbal, staf *ryokan* menggunakan berbagai ungkapan sopan yang masuk dalam kategori *sonkeigo*, *kenjougo*, dan *teineigo*. Contohnya 「いらっしゃいませ」 (*irasshaimase*) untuk menyambut tamu, 「かしこまりました」 (*kashikomarimashita*) saat menerima permintaan, serta 「失礼いたします」 (*shitsurei itashimasu*) ketika memasuki kamar tamu. Ungkapan-ungkapan ini bukan sekadar bentuk bahasa sopan, tetapi juga sarat dengan nilai empati, penghormatan, dan ketulusan hati, yang menjadi inti dari *omotenashi*.

- **Data 1: 「いらっしゃいませ」 (*Irasshaimase*)**
ungkapan ini biasa digunakan untuk menyambut tamu yang baru datang. Secara bahasa, ungkapan ini adalah bentuk *sonkeigo* dari kata kerja “datang” 「くる」 dan “ada” 「いる」, yang fungsinya menunjukkan penghormatan terhadap lawan bicara. Menurut Shibatani (1990), penggunaan ungkapan ini mencerminkan tradisi Jepang yang selalu menjaga kehormatan sosial sejak awal pertemuan. Jadi, ungkapan ini bukan cuma sapaan

biasa, tapi juga bentuk sambutan yang menunjukkan bahwa staf siap melayani dengan sepenuh hati sesuai dengan konsep *omotenashi*. Contohnya: 「いらっしゃいませ。当館へようこそお越しくださいました。」 yang artinya “selamat datang. Terima kasih telah mengunjungi ryokan kami.”

- **Data 2:** 「かしこまりました」 (*Kashikomarimashita*)

Ungkapan ini merupakan bentuk *kenjougo* yang umum digunakan dalam dunia pelayanan, termasuk di ryokan. Secara umum, artinya adalah “saya mengerti dengan hormat” atau “baik, akan saya laksanakan.” Ungkapan ini menunjukkan bahwa staf menerima dan memahami permintaan tamu dengan sikap yang rendah hati dan penuh kesungguhan. Menurut Shibatani (1990), ekspresi seperti ini memperlihatkan bahwa pembicara merendahkan dirinya sebagai bentuk penghormatan terhadap lawan bicara. Dalam praktik *omotenashi*, penggunaan ungkapan ini mencerminkan kesiapan staf untuk melayani dengan sepenuh hati dan tetap menjaga rasa hormat dalam komunikasi. Contoh: 「朝食は8時でございますね。かしこまりました。」 yang artinya “sarapan pukul 8 ya?. Baik saya mengerti”.

- **Data 3:** 「失礼いたします」 (*Shitsurei itashimasu*)

Ungkapan ini termasuk salah satu bentuk *kenjougo* yang paling sering digunakan di lingkungan kerja seperti *ryokan*. Biasanya diucapkan oleh staf saat mereka masuk atau keluar dari kamar tamu, atau saat harus menyela percakapan karena ada keperluan pelayanan. Menurut Maynard (1997), ungkapan ini digunakan untuk menunjukkan bahwa staf menyadari adanya gangguan yang mungkin mereka timbulkan, namun tetap disampaikan dengan sopan dan penuh rasa hormat. Dalam konteks *omotenashi*, ungkapan ini mencerminkan perhatian staf terhadap kenyamanan tamu, sekaligus menunjukkan sikap hati-hati dalam menjaga privasi dan penghormatan kepada tamu. Contoh: 「失礼いたします。お部屋のお掃除に参りました」 yang artinya “permisi, kami datang untuk membersihkan kamar”.

Pada aspek nonverbal, staf menggunakan *ojigi* (membungkuk), senyuman sopan, intonasi suara yang lembut, dan kontak mata yang halus dalam setiap interaksi. Semua ini memperkuat makna ungkapan verbal dan menciptakan suasana komunikasi yang hangat serta penuh empati. Burgoon et al. (2016) menekankan bahwa perilaku nonverbal tidak hanya mendukung pesan verbal, tetapi juga membangun ritme interaksi dan memperkuat makna emosional dalam komunikasi.

Akhirnya, ditemukan adanya integrasi verbal dan nonverbal dalam praktik *omotenashi*. Hampir semua ungkapan *keigo* diiringi dengan gestur atau ekspresi tertentu, sehingga pesan menjadi lebih kuat. Misalnya, 「失礼いたします」 tidak pernah diucapkan tanpa *ojigi*. Integrasi ini menunjukkan bahwa *omotenashi* bukan hanya

sekadar pilihan kata, melainkan komunikasi yang menyeluruh perpaduan antara bahasa, sikap tubuh, dan intonasi yang semuanya diarahkan untuk menghormati dan memberi kenyamanan maksimal kepada tamu.

Dengan demikian, hasil penelitian menegaskan bahwa *omotenashi* di lingkungan ryokan adalah harmoni antara bahasa dan perilaku, yang mencerminkan profesionalitas, empati, dan kedalaman budaya Jepang dalam melayani.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *omotenashi* dalam lingkungan kerja di ryokan bukan sekadar bentuk pelayanan, tetapi sebuah sistem komunikasi yang terintegrasi antara bahasa dan perilaku. Temuan ini sejalan dengan pendapat Morishita (2016) yang menyatakan bahwa *omotenashi* menekankan ketulusan hati dan empati yang diekspresikan melalui bahasa sopan maupun gestur nonverbal. Dalam konteks ini, penggunaan *keigo* berfungsi sebagai medium linguistik untuk menunjukkan penghormatan kepada tamu, sedangkan komunikasi nonverbal melengkapi dan memperkuat makna bahasa tersebut.

Penggunaan *keigo* dalam pelayanan di ryokan dapat dilihat melalui ungkapan seperti 「いらっしゃいませ」 (*irasshaimase*), 「かしこまりました」 (*kashikomarimashita*), dan 「失礼いたします」 (*shitsurei itashimasu*). Secara pragmatis, ketiga ungkapan ini memiliki fungsi ilokusi yang berbeda, yakni menyambut, menerima permintaan, dan meminta izin. Namun, secara sosiolinguistik, ketiganya memiliki kesamaan, yaitu menempatkan tamu pada posisi sosial yang lebih tinggi. Hal ini selaras dengan teori *keigo* yang dijelaskan oleh Iori Isao dkk. (2000), bahwa *sonkeigo* digunakan untuk meninggikan lawan bicara, sementara *kenjougo* menempatkan pembicara pada posisi lebih rendah untuk menunjukkan kerendahan hati. Dengan demikian, bahasa sopan di ryokan bukan hanya bentuk komunikasi formal, tetapi juga simbol hierarki sosial dan budaya hormat yang melekat dalam *omotenashi*.

Sementara itu, komunikasi nonverbal seperti *ojigi* (membungkuk), senyuman sopan, intonasi suara yang lembut, dan kontak mata yang tidak agresif memperkuat pesan verbal yang disampaikan staf. Argyle (1988) menegaskan bahwa komunikasi nonverbal berperan dalam menyampaikan emosi dan membangun hubungan interpersonal. Dalam praktiknya, *ojigi* yang menyertai ucapan 「失礼いたします」 memberikan makna tambahan berupa permohonan maaf dan rasa hormat yang lebih dalam. Hal ini menunjukkan adanya integrasi yang erat antara bahasa dan perilaku dalam membangun kesan pelayanan yang penuh ketulusan.

Integrasi antara komunikasi verbal dan nonverbal inilah yang membedakan *omotenashi* dari bentuk pelayanan biasa. Ungkapan-ungkapan *keigo* yang digunakan staf tidak akan memiliki dampak yang sama tanpa adanya gestur nonverbal yang menyertainya. Dengan kata lain, *omotenashi* dalam praktik nyata adalah bentuk komunikasi holistik yang menyatukan kata, sikap, dan ekspresi untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang berkesan bagi tamu. Temuan ini mendukung

pandangan Burgoon et al. (2016) bahwa perilaku nonverbal memiliki peran penting dalam memperkuat makna emosional dalam komunikasi antarpribadi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *omotenashi* di ryokan adalah sebuah praktik komunikasi yang memadukan aspek linguistik dan nonlinguistik untuk mewujudkan pelayanan yang tulus, penuh hormat, dan sarat makna budaya. Hal ini membuktikan bahwa bahasa bukan hanya alat komunikasi, tetapi juga sarana pembawa nilai budaya dalam interaksi profesional.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa *omotenashi* dalam dunia kerja di ryokan bukan sekadar pelayanan, tetapi merupakan bentuk komunikasi yang menyatukan bahasa dan perilaku untuk menciptakan pengalaman yang penuh ketulusan bagi tamu. Penggunaan bahasa sopan (*keigo*) seperti *sonkeigo*, *kenjougo*, dan *teineigo* menjadi sarana utama dalam menyampaikan penghormatan dan kerendahan hati. Ungkapan-ungkapan seperti 「いらっしやいませ」, 「かしこまりました」, dan 「失礼いたします」 menunjukkan bagaimana staf memosisikan tamu pada posisi sosial yang lebih tinggi, sekaligus memperlihatkan sikap hormat yang mendalam.

Selain komunikasi verbal, aspek nonverbal seperti *ojigi* (membungkuk), senyuman sopan, intonasi lembut, dan kontak mata yang halus turut memperkuat pesan yang disampaikan. Integrasi antara bahasa dan perilaku ini membentuk harmoni yang menjadi ciri khas *omotenashi*. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan di ryokan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan fungsional tamu, tetapi juga pada penciptaan pengalaman emosional yang berkesan, dengan menekankan empati, penghormatan, dan ketulusan.

Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa *omotenashi* adalah praktik komunikasi holistik yang menggabungkan aspek linguistik dan nonlinguistik. Temuan ini memperlihatkan bahwa bahasa tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai cerminan nilai budaya Jepang yang mendalam, terutama dalam konteks pelayanan profesional di ryokan.

Saran

Penelitian ini masih terbatas pada lingkup observasi di satu ryokan, sehingga peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas kajian dengan membandingkan praktik *omotenashi* di beberapa ryokan lain atau sektor layanan berbeda, seperti restoran, transportasi, maupun perkantoran. Dengan demikian, pemahaman mengenai variasi penggunaan *keigo* dan komunikasi nonverbal dalam dunia kerja Jepang akan semakin kaya.

Bagi pembelajar bahasa Jepang, penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk memahami penggunaan *keigo* dalam praktik nyata, sehingga kompetensi pragmatik dan sociolinguistik mereka semakin berkembang. Sementara itu, bagi tenaga kerja asing yang bekerja di Jepang, pemahaman tentang ungkapan verbal dan nonverbal dalam *omotenashi* akan membantu mereka beradaptasi dan berinteraksi lebih baik dengan tamu. Selain itu, bagi

pengelola ryokan, temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk memberikan pelatihan bahasa dan etika kerja berbasis nilai *omotenashi*, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan tetap terjaga sekaligus mencerminkan identitas budaya Jepang yang menjadi daya tarik utama ryokan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, M. (2019). *Ojigi: The Ethics of Japanese Community's Nonverbal Language*. Dalam *Proceedings of the Social Sciences, Humanities and Education Conference (SoSHEC 2019)*. Atlantis Press.
- Argyle, M. (1988). *Bodily communication* (2nd ed.). Methuen.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford University Press.
- Burgoon, J. K., Guerrero, L. K., & Floyd, K. (2016). *Nonverbal communication* (2nd ed.). Routledge.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Fauziah, F. (2022). Penerapan konsep *omotenashi* dalam layanan restoran bergaya Jepang di Kota Padang. *Jurnal Bahasa dan Budaya Jepang*, 8(2), 44–53.
- Hisyam, O. (2021). Ragam bahasa hormat (*keigo*) pada bisnis restoran dalam komik *shokuten kanzen baiburu* 「飲食店完全バイブル」: kajian sociolinguistik. Universitas Negeri Surabaya. Artikel Ilmiah.
- Ikedo, D. (2013). *Hope is a decision: Selected essays*. I.B. Tauris.
- Iori, I. dkk (2000). *Nihongo no kiso chishiki: Keigo no shishin*. Kuroshio Shuppan.
- Iori, I. dkk (2002). *Nihongo bunpo handobukku [Handbook Tata Bahasa Jepang]*. Tokyo: Sanseido.
- Japan National Tourism Organization. (2023). Trends in inbound tourism to Japan. <https://www.jnto.go.jp>
- Knapp, M. L., & Hall, J. A. (2002). *Nonverbal communication in human interaction* (5th ed.). Wadsworth.
- Maynard, S. K. (1997). *Japanese communication: Language and thought in context*. University of Hawaii Press.
- Mauladiul Ula, D. (2021). *Keigo dalam drama "watashitachi wa douka shiteiru"*. Universitas Negeri Surabaya. Artikel Ilmiah.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Mizutani, O., & Mizutani, N. (1987). *How to be polite in Japanese: A short course in Japanese sociolinguistics*. Japan Times.
- Morishita, S. (2016). Managing *omotenashi* in onsen ryokans: A case study of Kurokawa Onsen in Kyushu, Japan. *Tourism and Hospitality Studies*, 12(3), 55–71.
- Morishita, S. (2020). *Cultural hospitality in Japanese traditional inns: A qualitative study of service philosophy*. Kyoto University.

- Parastuti, dan Ina Ika Pratita. (2020). Keigo dalam Percakapan Bisnis Bahasa Jepang. Sukabumi : CV Jejak.
- Roslina, R. (2018). Omotenashi sebagai konsep pelayanan Jepang dalam budaya minum teh. *Jurnal Ilmu Budaya*, 6(2), 87–95.
- Shibatani, M. (1990). *The languages of Japan*. Cambridge University Press. 49
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumbawati, S. (2022). Omotenashi dalam praktik layanan restoran Jepang di Yogyakarta. *Jurnal Bahasa Jepang*, 10(1), 25–36.
- Tantri, C. T., & Suryawati, C. (2023). The application of omotenashi in Japanese-conceptualized companies in East Java. *Jurnal Budaya Jepang*, 11(2), 102–115.
- Tsujimura, N. (1991). *An introduction to Japanese linguistics*. Blackwell.
- Wetzel, P. (2004). *Keigo in modern Japan: Polite language from Meiji to the present*. University of Hawaii Press.
- Wijayanti, W. N., & Saifudin, A. (2021). Implementation of omotenashi in Japanese ryokan. *Jurnal Bahasa dan Budaya Jepang*, 9(2), 112–124.