

## UNGKAPAN BAHASA JEPANG PADA PELAYANAN DI RESTORAN DALAM SERIAL DRAMA IZAKAYA BOTTAKURI KARYA SHINJI KUMA

**Febri Ikaayu Neng Putri**

Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Surabaya  
febriikaayu.18044@mhs.unesa.ac.id

**Roni**

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

### Abstract

Service in the restaurant is very influential on the satisfaction of the guests. The purpose of this study is to analyze Japanese expressions in restaurants in the serial drama "*Izakaya Bottakuri*". The object of the research is the service in the restaurant. The data used are expressions in the service process in a restaurant. The research method used is descriptive qualitative analysis. Of the 12 types of service in the restaurant, in this serial were found 10 types of services is greeting the guest, escorting and sitting the guest, presenting the menu/taking order, serving bread and butter, adjustment, serving the food, clear up, presenting coffee or tea, presenting the bill, bid forewell. 2 types of services not found, in this serial is crumbing down and table setting.

**Keywords:** service, restaurant, japanese language.

### 要旨

レストランでのサービスは、ゲストの満足度に非常に影響を与える。本研究の目的は、「居酒屋ぼったくり」シリーズドラマのレストランでの日本語表現を分析すること。調査の目的は、レストランでのサービス。使用されるデータは、レストランでのサービスプロセスでの表現。使用される調査方法は、記述的な定性分析。このシリーズでは、レストランでの 12 種類のサービスのうち、*greeting the guest, escorting and sitting the guest, presenting the menu/taking order, serving bread and butter, adjustment, serving the food, clear up, presenting coffee or tea, presenting the bill, bid forewell* の 10 種類のサービスが見つかった。*crumbing down and table setting* という 2 種類のサービスが見つけなかった。

**キーワード:** サービス、レストラン、日本語

### PENDAHULUAN

Jumlah pekerja asing di Jepang selalu meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan Laporan Kementerian Kesehatan, Tenaga Kerja dan Kesejahteraan Jepang mengenai Status Pekerjaan Orang Asing (Oktober 2021), terdapat 1.727.221 pekerja asing di Jepang, ini meningkat 2.893 dari tahun sebelumnya dan menjadi jumlah tertinggi sejak tahun 2007. Pekerja asing yang terdapat di Jepang berasal dari berbagai negara. Sekitar 3,1% dari keseluruhan pekerja asing atau sebanyak 52.810 orang merupakan pekerja asing yang berasal dari Indonesia. Hal ini juga membuktikan pekerja asing asal Indonesia juga meningkat dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 3%.

Salah satu syarat agar pekerja asing dapat diterima untuk bekerja di Jepang adalah mahir dalam berbahasa Jepang. Menurut Pratita, dkk (2019:657) dalam kehidupan

sehari-hari manusia perlu berinteraksi dengan manusia lainnya dan hubungan antar individu tersebut akan menyebabkan terjadinya proses komunikasi. Kemungkinan besar komunikasi antara pekerja asing dengan orang Jepang juga dapat terjadi setiap hari. Oleh karena itu, agar dapat menjalin komunikasi yang baik dengan orang Jepang, maka perlu untuk memahami bahasa mereka. Sebab, bahasa digunakan sebagai alat komunikasi dalam masyarakat yang memiliki fungsi tertentu (Parastuti, dkk 2019:156). Sehubungan dengan hal tersebut, menurut Mael (2014:2) fungsi bahasa yaitu sebagai media penyampaian suatu makna kepada seseorang baik secara lisan maupun tertulis. Jadi apabila tidak memahami suatu bahasa yang disampaikan seseorang, maka makna yang disampaikan pun tidak dapat diterima dengan baik.

Dari 1,7 juta pekerja asing di Jepang terdapat 285.080 pekerja asing yang dipekerjakan di bidang industri. Pada bidang industri terbagi dalam beberapa bidang perusahaan. Dapat dilihat dalam bagan berikut.

図6 産業別外国人雇用事業所の割合



Bagan 1. Jumlah tenaga asing di Jepang berdasarkan bidang industri

Sumber: [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_23495.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_23495.html)

Pada bidang akomodasi & industri layanan (14,3%) menempati urutan ketiga sebagai bidang industri yang banyak diminati setelah bidang penjualan & ritel (18,5%) dan manufaktur (16%). Salah satu usaha yang termasuk pada bidang akomodasi & industri layanan adalah restoran. Pengertian restoran menurut Atmojoyo dalam Modul Tahapan Pelayanan di Restoran (2019:6) yaitu merupakan tempat yang terorganisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan berupa makanan dan minuman kepada konsumen. Selain itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 menjelaskan mengenai pengertian usaha restoran yaitu merupakan usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba. Dari pengertian tersebut dapat diartikan restoran merupakan tempat/bangunan komersial yang menyajikan layanan makanan dan minuman dengan tujuan menghasilkan keuntungan/laba.

Saat ini sudah banyak media di Jepang yang menampilkan budaya mereka dalam melayani tamu di restoran. Peranan media sangatlah penting dalam kemajuan teknologi yang dapat menjadi jembatan untuk mengetahui kebudayaan suatu negara melalui bahasa. Negara Jepang cukup sukses menyebarkan budaya populer mereka seperti anime, manga, dan drama kepada masyarakat di negara lain. Dengan begitu, akan lebih mudah juga saat mempelajari bahasa dan budaya pelayanan restoran dari suatu serial atau drama Jepang. Salah satu nya adalah serial drama *Izakaya Bottakuri*.

Data penelitian ini didapat dari serial drama *Izakaya Bottakuri* yang merupakan drama Jepang karya Shinji

Kuma yang di adaptasi dari komik berjudul sama. Serial drama ini sudah tayang di televisi Jepang sejak tahun 2018, kemudian baru ditayangkan di platform Netflix pada tahun 2021 dan menjadi salah satu serial drama Jepang favorit di Netflix. "*Izakaya*" berarti bar khas Jepang yang menawarkan menu minuman beralkohol dan berbagai makanan. Bersama dengan itu, kisah serial drama *Izakaya Bottakuri* juga berlatar bar khas Jepang. Serial ini menceritakan tentang 2 orang saudara perempuan bernama Mine dan Kaoru yang menjalankan sebuah bar kecil bernama *Bottakuri*. Bar tersebut merupakan warisan dari kedua orang tua mereka yang terletak di pusat kota Tokyo. Mine dan Kaoru menyajikan makanan khas Jepang dan sake (minuman keras dari Jepang). Dalam serial drama ini juga menunjukkan proses pelayanan yang terdapat pada restoran tersebut.

Penelitian sebelumnya yang juga meneliti mengenai bahasa di restoran yaitu, penelitian dari Oktavia Hisyam yang berjudul "Ragam Bahasa Hormat (Keigo) Pada Bisnis Restoran Dalam Komik *Inshokuten Kanzen Baiburū* 「飲食店完全バイブル」: Kajian Sociolinguistik". Fokus penelitiannya berada pada ragam bahasa hormat pada bisnis restoran. Hasil penelitian yang ditemukan adalah 67 data jenis *sonkeigo*, 39 data jenis *kenjougo*, 9 data jenis *teichougo* dan 12 data jenis *bikago*.

Penelitian ini layak diteliti karena pada penelitian sebelumnya masih belum ditemukan penelitian yang berfokus pada ungkapan bahasa Jepang pada pelayanan di restoran. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui jenis pelayanan restoran yang terdapat dalam serial *Izakaya Bottakuri* serta ungkapan bahasa Jepang pada pelayanan di restoran dalam serial tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah meneliti ungkapan bahasa Jepang yang sesuai dengan jenis-jenis pelayanan di restoran. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar yang dapat digunakan untuk mempelajari bahasa Jepang terutama ungkapan bahasa Jepang pada pelayanan di restoran.

### Sociolinguistik

Sociolinguistik dilihat dari namanya berasal dari kata "sosio" + "linguistik", yang merupakan perpaduan dari sosiologi dan linguistik. Secara sederhana sociolinguistik adalah ilmu yang mempelajari masyarakat dan bahasa. Menurut Achmad dan Abdullah (2013:17) sociolinguistik merupakan subdisiplin linguistik yang mempelajari mengenai penggunaan bahasa dalam suatu masyarakat. Kegunaan dari sociolinguistik salah satunya adalah memberikan pedoman dalam berkomunikasi agar dapat menggunakan ragam bahasa yang tepat pada saat berbicara dengan orang tertentu.

Bahasa yang digunakan suatu kelompok masyarakat dengan masyarakat lain tentu saja berbeda, hal inilah yang disebut dengan variasi atau ragam bahasa. Seperti yang disampaikan Chaer dan Agustina (2014:65) jika diperhatikan bahasa yang digunakan para buruh, pedagang kecil, supir, guru dan pengusaha pasti dapat ditemukan perbedaan variasi bahasa antara setiap profesi. Perbedaan bahasa ini timbul karena lingkungan tugas dan hal yang mereka kerjakan. Perbedaan bahasa tampak pada ungkapan yang digunakan.

### Pelayanan

Menurut Sugianto dalam Modul Tahapan Pelayanan di Restoran (2019:33), Pelayanan merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan serta kebutuhan tamu sehingga tercapainya suatu kepuasan. Menurut Tangian (2019:33-34), secara umum prosedur pelayanan di restoran adalah sebagai berikut:

- 1) *Greeting the guest*
- 2) *Escorting and sitting the guest*
- 3) *Presenting the menu/taking order*
- 4) *Serving bread and butter*
- 5) *Adjustment*
- 6) *Serving the food*
- 7) *Clear up*
- 8) *Crumbing down*
- 9) *Presenting coffee or tea*
- 10) *Presenting the bill*
- 11) *Bid farewell*
- 12) *Table setting*

Kegiatan ini mencakup upaya pelayan restoran untuk melayani tamu tidak hanya saat kedatangan tamu hingga tamu meninggalkan restoran, namun sejak restoaran dibuka hingga restoran ditutup. Pelayan restoran perlu mengetahui dan memahami prosedur kerja agar dapat menjalankan tugasnya dengan sukses.

### Ungkapan

Ungkapan seringkali digunakan dalam berkomunikasi dengan tujuan menyampaikan maksud atau keinginan pembicara terhadap lawan bicaranya. Dalam Bahasa Jepang ungkapan biasa disebut dengan *hyougen* (表現). *Hyougen* menurut Ono (2003: 13) sebagai berikut.

「表現」とは、自分の思考・感情を表すことです。表現の方法にはさまざまな様式があります。例えば、言葉や文字の言語で表現しようとする、舞踊で表現しようとする、絵画や彫刻で表現しようとする、などの方法があります。

'*Hyōgen*' to wa, jibun no shikō kanjō o arawasu kotodesu. *Hyōgen no hōhō ni wa samazamana yōshiki ga arimasu. Tatoeba, kotoba ya moji no gengo de hyōgen*

*shiyō to suru, buyō de hyōgen shiyō to suru, kaiga ya chōkoku de hyōgen shiyō to suru, nado no hōhō ga arimasu.*

“Ungkapan adalah hal yang digunakan untuk mengekspresikan pikiran dan perasaan seseorang. Ada berbagai jenis dalam ungkapan. Misalnya terdapat cara - cara seperti mencoba mengungkapkan dalam bahasa kata dan huruf, mencoba mengungkapkan dalam tarian, mencoba mengungkapkan dalam lukisan dan patung.”

Sama hal nya menurut Nishio dkk (1994:997) pengertian *hyougen* adalah:

[表現]とは心に思うこと、感ずることを、色・音・言語・行動・などの形によって、表し出すこと。

[*Hyōgen*] to wa kokoro ni omoukoto, -kan suru koto o, iro, oto, gengo kōdō nado no katachi ni yotte, arawashi dasu koto.

“Ungkapan adalah sesuatu yang menyatakan apa yang dipikirkan dan rasakan dalam bentuk warna, suara, bahasa, tindakan, dan sebagainya.”

Dari kedua pengertian tersebut dapat diartikan *hyougen* atau ungkapan adalah suatu hal yang menyatakan pemikiran dan perasaan seseorang melalui bahasa, tindakan, lukisan, patung, dan sebagainya.

### METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang menyelidiki keadaan, kondisi atau hal yang lain, yang kemudian hasilnya dipaparkan dalam bentuk suatu laporan penelitian (Arikunto 2013:3). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi atau gambaran yang sistematis, faktual dan akurat sesuai dengan faktanya. Sedangkan metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2019:18) disebut dengan metode penelitian yang naluristik sebab dalam penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kualitatif adalah sifat dari datanya, sebab data yang diperoleh bersifat alamiah.

Objek penelitian adalah pelayanan di restoran. Data penelitiannya adalah kalimat ungkapan atau tuturan yang digunakan dalam proses pelayanan di restoran. Sumber data yang digunakan adalah serial drama *Izakaya Bottakuri* yang terdiri dari 11 episode yang masing masing berurasi kurang lebih 23 menit.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik simak dan teknik catat. Teknik simak ini dikarenakan cara yang digunakan untuk memperoleh data dilakukan dengan cara menyimak proses pelayanan di restoran dalam serial *Izakaya Bottakuri*, kemudian mencatat ungkapan-ungkapan bahasa Jepang

tersebut. Setelah itu data dianalisis dan diklasifikasikan ke dalam jenis pelayanan yang sesuai.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari analisis data terdapat jenis pelayanan yang ditemukan pada sumber data dan pelayanan yang tidak ditemukan. Berikut tabel pelayanan di restoran yang ditemukan pada data.

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah data	Bentuk ungkapan
1.	<i>Greeting the guest</i>	1	- いらっしゃい
2.	<i>Escorting and sitting the guest</i>	2	- よければカウンターどうぞ - 座ってください
3.	<i>Presenting the menu/taking order</i>	4	<i>Presenting the menu</i> - お品書きがありますからこちらが本日のおすすめ - こんなのはいかがですか <i>Taking order</i> - 何飲まれます - 少々お待ちください
4.	<i>Serving bread and butter</i>	1	- こちら今日のお通しのミョウガの梅酢漬けです。
5.	<i>Adjustment</i>	2	- どうぞ - 手でがぶっといっちゃってください
6.	<i>Serving the food</i>	5	- 前から失礼します。こちらお通しのジャガイモのそぼろ煮です。 - お待たせしました。手羽先スペシャルです。 - お待たせしました。熱いから気をつけてね。 - パセリ好き？ - お待ちどおさまです
7.	<i>Clear up</i>	1	- グラスお下げしますね
8.	<i>Crumbing down</i>	0	X
9.	<i>Presenting coffee or tea</i>	1	- お茶のお代わり入れますね？
10.	<i>Presenting the bill</i>	2	- たまにはこういう南蛮ずけもいいでしょ？ - こちらでお願いします。

11.	<i>Bid farewell</i>	2	- ありがとうございます。また来てください。 - またお越しくださいね。
12.	<i>Table setting</i>	0	X

Tabel 1. Jenis pelayanan yang ditemukan

Berikut adalah penjabaran ungkapan bahasa Jepang yang digunakan pada masing-masing jenis pelayanan tersebut di atas.

#### 1) *Greeting the guest*

*Greeting* dalam bahasa Indonesia berarti “salam/menyapa” dan dalam bahasa Jepang disebut dengan *あいさつ (aisatsu)*. Jadi *greeting the guest* dapat diartikan sebagai pelayanan menyapa tamu. Saat ada tamu datang ke restoran, pelayan memberikan sambutan dengan mengucap salam atau sapaan pada tamu tersebut. Dalam menyapa tamu, sebaiknya panggilah nama tamu jika sudah mengenalnya karena hal tersebut akan membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan. Namun jika tidak yakin dengan nama tamu yang datang maka sebaiknya gunakan salam sesuai situasi, misalnya; selamat pagi, selamat siang, selamat malam.

(1)



Mine : トクさん、いらっしゃい。

*Toku san, irasshai.*

“Selamat datang Toku.”

Kaoru : いらっしゃい。カウンターどうぞ。(Episode 1 01:50-01:54)

*Irasshai. Kauntaa douzo.*

“Selamat datang. Silahkan duduk di konter.”

Pelayan menyapa tamu yang datang ke restoran dengan menyebutkan nama tamu dan juga mengucapkan *いらっしゃい*. Selain *いらっしゃい* juga bisa menggunakan ungkapan *いらっしゃいませ* yang bermakna lebih sopan. Menyambut tamu yang datang ke restoran juga bisa menggunakan *aisatsu* yang sesuai dengan situasinya seperti: *おはようございます* ‘selamat pagi’, *こんにちは* ‘selamat siang’, *こんばんは* ‘selamat malam’.

## 2) Escorting and sitting the guest

*Escorting the guest* adalah pelayanan mengantar tamu pada meja yang sudah dipesan, apabila tamu belum memesan meja maka antar tamu pada meja yang disukai. Kemudian *sitting the guest* adalah melayani tamu untuk duduk di kursinya dengan menarik kursi ketika akan duduk.

(2)



Mine : カートお預かりしますね。よければカウンターどうぞ。タオル使ってください。

*Kooto o azukarishimasune. Yokereba kauntaa douzo. Taoru tsukatte kudasai.*

“Saya simpankan mantel Anda. Silahkan duduk di konter. Silahkan gunakan handuk.”

Tamu : どうも

*Doumo.*

“Terima kasih”

Mine : はい。座ってください。(Episode 2 05:20-05:50)

*Hai. Suwatte kudasai.*

“Iya. Silahkan duduk.”

Pelayan mengantarkan tamu yang baru pertama kali datang ke restoran kemudian memintanya duduk di konter dengan mengucapkan よければカウンターどうぞ. Namun, karena melihat tamu yang masih basah dan enggan duduk, pelayan memberikan handuk kepada tamu dan kembali memintanya untuk duduk dengan ungkapan 座ってください sambil menarik kursi untuk tempat duduk tamu.

## 3) Presenting the menu/taking order

*Presenting the menu* adalah menyajikan daftar menu kepada tamu dan juga membantu tamu yang mengalami kesulitan dalam memilih menu yang diinginkan. Untuk memudahkan tamu berikan daftar menu dalam kondisi terbuka.

(3)



Mine : じゃあ、お品書きがありますからこちらが本日のおすすめ。でこちらにあるのが通常のメニューです。

*Jaa, o shinagaki ga arimasukara kochira ga honjitsu no osusume. De kochira ni aru no ga tsujō no menyuu desu.*

“Ini daftar menu kami, ada rekomendasi menu hari ini. Ini menu regulernya.”

Tamu : 駄目だ、どれもうまさうで決められない。今日の売れ筋は何？(Episode 9 03:09-03:21)

*Dameda, dore mo uma-soude kime rarenai. Kyou no uresuji wa nani?*

“Semua tampak lezat, aku tak bisa putuskan. Apa yang paling laris hari ini?”

Pelayan memberikan lembar daftar menu dan juga menunjukkan menu lain yang tertera pada dinding kepada tamu dengan berkata お品書きがありますからこちらが本日のおすすめ. Karena banyaknya menu yang ditawarkan, tamu jadi kebingungan dengan menu yang akan dipesan, ia meminta rekomendasi dari menu yang laris terjual pada hari ini.

(4)



Tamu : 餃子ということはまずはビールを頂こうかな。

*Gyouza to iu koto wa mazuwa biiru o itadakou ka na.*

“Untuk makan gyoza, mari kita minum bir dulu.”

Mine : いつものビールもいいですが。こんなのはいかがですか。

*Itsumo no bīru mo īdesuga. Konna no wa ikagadesu ka?*

“Bir yang biasa juga enak. Bagaimana dengan ini?”

Tamu : おお？見たことないビールだな。

*Ō? Mitakotonai biiruda na.*

“Oh? Ini adalah bir yang belum pernah saya lihat.”

Untuk membantu tamu yang kebingungan dalam memilih menu yang ditawarkan, pelayan memberikan rekomendasi menu pada tamu dengan ungkapan *こんなのはいかがですか*. Apabila tamu merasa asing dengan menu yang direkomendasikan, perkenalkan terlebih dahulu menunya dengan menjelaskan rasa maupun kandungan pada menu tersebut.

Selanjutnya, *taking order* adalah pengambilan pesanan yaitu menanyakan menu apa yang akan dipesan oleh tamu. Sebaiknya pengambilan pesanan dilakukan dari sisi sebelah kiri tamu, dengarkan dengan seksama dan catat pesannya. Kemudian ulangi pesanan tamu untuk menghindari terjadinya kekeliruan. Jika pesanan sudah sesuai, persilahkan tamu untuk menunggu.



Mine : 何飲まれますか？  
*Nani nomaremasu?*  
“Mau minum apa?”

Tamu : うん そうだな。喉が渴いてる  
しジョッキの生で (Episode 5  
08:09-08:14)  
*Un souda na. Nodo ga kawai terushi  
jokki no namade.*  
“Oiya. Aku haus, jadi aku mau bir  
draft.”



Mine : 体も冷えてると思いますしお燗  
のほうが温まりますよ。  
*Karada mo hie teru to omoimasushi  
o kan no hou ga atatamarimasuyo.*  
“Saya yakin Anda kedinginan. Sake  
panas akan membantu  
menghangatkan.”

Tamu : じゃあ そうしてもらおうかな。  
*Jaa soushite moraoukana.*  
“Baik, saya mau sedikit.”

Mine : はい 少々お待ちください。  
(Episode 2 06:02-06:10)  
*Hai shoushou o machi kudasai.*  
“Ya, silahkan menunggu sebentar.”

Pada data (5) pelayan menggunakan ungkapan *何飲まれますか？* untuk menanyakan minuman apa yang diinginkan tamu. Selain itu, pelayan juga bisa menggunakan ungkapan *何食べられますか？* untuk menanyakan makanan apa yang diinginkan tamu. Setelah pesanan telah diterima pelayan menggunakan ungkapan *少々お待ちください* untuk meminta tamu menunggu hidangan disajikan (data (6))

#### 4) *Serving bread and butter*

Pelayanan menyajikan roti dan mentega sebagai makanan pembuka yang memiliki rasa gurih. Sembari menunggu pelayan menyajikan hidangan utama yang telah dipesan, tamu dapat menikmati hidangan pembuka ini terlebih dahulu. Namun pada budaya Jepang tidak menyajikan roti dan mentega sebagai hidangan pembuka, melainkan *amazuzuke myoga* yaitu acar jahe jepang yang manis sebagai makanan pembuka terlihat pada data berikut.



Mine : こちら今日のお通しのミョウガの梅酢漬けです。

*Kochira kyou no otoushi no myouga  
no umezudukedesu.*

“Ini makanan pembuka hari ini,  
umezuzuke myoga.”

Tamu : ありがとう。(Episode 2 07:21-  
07:33)  
*Arigatou.*  
“Terima kasih”

Ungkapan yang digunakan pelayan untuk menyajikan makanan pembuka adalah *こちら今日のお通しのミョウガの梅酢漬けです*. Pada serial ini makanan pembuka diberikan sebelum tamu memesan makanan utama. Jadi, pada dasarnya makanan pembuka boleh disajikan sebelum maupun sesudah tamu memesan makanan utama.

#### 5) *Adjustment*

*Adjustment* memiliki arti penyesuaian, dalam hal pelayanan *adjustment* yaitu mengganti peralatan makan yang sesuai dengan menu yang dipesan oleh tamu. Misalkan, tamu memesan makanan yang berkuah maka peralatan yang digunakan adalah sumpit dan sendok, apabila tamu memesan makanan yang berupa gorengan

atau bertekstur keras maka peralatan yang diberikan dapat berupa handuk basah untuk mengelap tangan yang akan menyantap makanan.

(8)



Kaoru : どうぞ。

*Douzo.*

“Silahkan”

Tamu : ありがとう。 (Episode 3 14:54)

*Arigatou.*

“Terima kasih”

Secara umum, pelayan dapat menggunakan ungkapan どうぞ untuk memberikan peralatan makan kepada tamu. Pada saat melakukan pelayanan ini, pelayan dapat memberikan peralatan makan dengan sedikit membungkuk pada tamu agar terlihat lebih sopan.

(9)



Mine : 手でがぶっといっちゃってください。

*Te de gabutto itchatte kudasai.*

“Silahkan gunakan tangan”

Tamu : ありがとう。 (Episode 6 16:21)

*Arigatou.*

“Terima kasih”

Saat tamu memesan ayam goreng, pelayan memberitahu tamu untuk makan menggunakan tangan dan memberikan handuk basah yang digunakan untuk mengelap tangan sebelum makan. Dilihat dari data (8) dan data (9), pemberian peralatan makan dapat diletakan di atas meja maupun diberikan secara langsung kepada tamu.

## 6) *Serving the food*

Pelayanan menyajikan hidangan menu yang sesuai dengan pesanan tamu. Meskipun menyajikan makanan di restoran nampak tidak sulit, namun pelayan diharap untuk tetap menjaga standar kesopanan dalam melakukan pelayanan ini. Ucapkan maaf atau terima kasih pada tamu yang lapar telah bersedia menunggu hidangan disajikan. Periksa kembali akurasi pesanan, jangan sampai pelayan

menyajikan menu yang salah. Saat penyajian, tempatkan menu di depan tamu yang benar dan berhati-hatilah agar hidangan tidak tumpah. Peringatkan tamu untuk berhati-hati pada hidangan yang masih panas. Beberapa tamu mungkin akan membutuhkan bumbu atau barang lainnya. Setelah menyajikan hidangan, segera tanyakan apakah tamu membutuhkan hal lain.

(10)



Mine : 前から失礼します。こちらお通しのジャガイモのそぼろ煮です。

*Mae kara shitsurei shimmasu.*

*Kochira otooshi no jagaimo no soboro nidesu.*

“Mohon maaf karena dari depan. Ini kentang rebus soboro”

Tamu : こっちもうまそうだねえ。

(Epiode 4 01:36-01:45)

*Kocchimo umasoudanee..*

“Ini juga tampak enak.”

Secara umum, penyajian hidangan boleh melalui sisi kanan, kiri, maupun di depan tamu. Namun akan lebih baik dilakukan dari sisi kiri tamu. Oleh karena itu, saat pelayanan menyajikan hidangan dari depan tamu maka menggunakan ungkapan 前から失礼します. Tak lupa pelayan juga mengucapkan nama hidangan yang disajikan seperti こちらお通しのジャガイモのそぼろ煮です.

(11)



Mine : お待たせしました。手羽先スペシャルです。

*Omataseshimashita. Debasaki supesharudesu.*

“Terima kasih sudah menunggu. Sayap ayam spesial.”

Tamu : スペシャルだねえ。 (Episode 6 16:04-16:11)

*Supesharuda nee.*

“Ini spesial.”

Saat menyajikan hidangan, pelayan menggunakan ungkapan お待たせしました untuk berterima kasih pada tamu yang sudah menunggu sebab hidangannya harus dimasak terlebih dahulu. Kemudian menyajikan hidangan dengan menyebutkan nama hidangannya. Hal ini untuk menghindari kekeliruan dalam menyajikan hidangan.

(12)



Mine : お待たせしました。熱いから気をつけてね。

*Omataseshimashita. Atsuikara ki o tsukete ne.*

“Terima kasih sudah menunggu. Hati-hati karena ini masih panas”

Tamu : おいしそ～

*Oishiso~*

“Tampaknya lezat~”

Mine : パセリ好き？

*Paseri suki?*

“Apakah suka peterseli?”

Tamu : うん

*Un*

“Ya.”

Mine : お好みでかけて

*O konomi de kakete*

“Silahkan ambil sesuka hati”

Tamu : ありがとう (Episode 7 06:05-06:15)

*Arigatou*

“Terima kasih”

Saat menyajikan hidangan, pelayan memperingatkan tamu untuk hati-hati terhadap hidangan sebab hidangannya masih panas dengan mengucapkan 熱いから気をつけてね. Kemudian pelayan menanyakan apakah tamu suka dengan peterseli sebelum menyajikannya.

(13)



Mine : お待ちどおさまです。甘くないから大丈夫ですよ。ちょっと変だけど、お箸でお召し上がりください。

*Omachi do o-samadesu. Amakunaikara daijōbudesu yo. Chotto hendakedo, o hashi de omeshiagarikudasai.*

“Maaf sudah membuat Anda menunggu. Itu tidak manis, jadi tidak apa-apa. Sedikit aneh, tapi tolong nikmati dengan sumpit.”

Tamu : うん (Episode 7 16:04)

*Un*

“Ya”

Saat menyajikan hidangan, Mine menggunakan ungkapan お待ちどおさまです yang merupakan bentuk lain dari お待たせしました dan memiliki makna yang sama. Selain itu Mine juga memberitahukan kepada tamu untuk menyantap hidangan menggunakan sumpit.

### 7) Clear up

Pelayanan *clear up* merupakan proses mengambil peralatan makan yang telah kotor disaat tamu sudah selesai makan. Pada saat hidangan penutup hendak dikeluarkan pelayanan mengambil peralatan yang tidak digunakan lagi seperti gelas, botol maupun piring.

(14)



Tamu : うまかった

*Umakatta*

“Lezat”

Mine : グラスお下げしますね。

*Gurasu osage shimmasu ne.*

“Boleh saya ambil gelasnya?”

Tamu : うん

*Un*

“Ya”

Mine : ありがとうございます。(Episode 5 10:44-10:53)

*Arigatou gozaimasu.*

“Terima kasih”

Setelah tamu menghabiskan hidangannya, pelayan meminta izin untuk mengambil gelas yang sudah kosong dengan ungkapan グラスお下げしますね. Pelayanan ini biasa disebut dengan *clear up glass* (mengambil gelas yang kotor). Selain itu juga bisa menggunakan ungkapan おさげしてもよろしいでしょうか ‘boleh saya ambil peralatan makannya?’.

### 8) *Crumbing down*

Pelayanan *crumbing down* merupakan proses membersihkan meja makan dari sisa-sisa makanan dan juga kotoran. Biasanya ini dilakukan setelah *clear up* dan sebelum makanan penutup (*dessert*) disajikan. Namun tidak menutup kemungkinan *crumbing down* dilakukan selama tamu masih berada di restoran. Apabila tamu tanpa sengaja menumpahkan makanan di atas meja, maka pelayan harus dengan sigap segera melakukan *crumbing down*.

Namun, pada serial ini tidak terdapat ujaran maupun adegan yang menunjukkan proses pelayanan *crumbing down*. Hal ini dikarenakan pelayanan *crumbing down* adalah pelayanan yang berupa tindakan tanpa ada ujaran yang spesifik.

### 9) *Presenting coffee or tea*

Biasanya tamu akan membutuhkan minuman selesai menyantap hidangan. Oleh karena itu, pelayan dapat menawarkan minuman berupa teh atau kopi kepada tamu selesai menyantap hidangan penutup.

(15)



Kaoru : お茶のお代わり入れますね？  
*Ocha no o kawari iremasu ne?*  
“Mau saya tuangkan teh lagi?”

Tamu : お願いします。  
*Onegaishimasu.*  
“Mohon bantuannya.”

Kaoru : はい 待ってきます。(Episode 9  
12:59-13:01)  
*Hai matte kimasu.*  
“Baik, saya ambikan.”

Pelayan menawarkan teh saat tamu telah selesai menyantap hidangan dengan ungkapan お茶のお代わり入れますね？. Apabila pelayanan ingin menawarkan kopi dapat menggunakan ungkapan コーヒーのお代わり入れますね？.

### 10) *Presenting the bill*

Sebelum memberikan tagihan pembayaran (*bill*) kepada tamu, terlebih dahulu pelayan menanyakan komentar tamu mengenai pelayanan dan juga cita rasa hidangan beserta minuman yang telah dinikmati sebagai tolak ukur dalam perkembangan dan juga perbaikan untuk

kedepannya agar dapat sesuai dengan keinginan para tamu. Setelah itu, pelayan memberikan *bill*.

(16)



Mine : たまにはこういう南蛮ずけもい  
いでしょ？

*Tamani wa kōiu nanbadzuke mo  
iidesho?*

“Nanbanzuke seperti ini juga enak  
kan?”

Tamu : ああ 暑い時には塩よりもお酢  
のほうがいいな (Episode 5  
10:54-10:59)

*Aa atsui tokiniha shio yori mo o su  
no hou ga ii na*

“Ya. Di hari yang panas, cuka lebih  
baik daripada garam.”

Setelah hidangan habis disantap, pelayan menanyakan komentar tamu mengenai hidangan tersebut dengan ungkapan たまにはこういう南蛮ずけもいいでしょ？. Apabila tamu menjawab dengan tanggapan negatif maka hal tersebut dapat digunakan sebagai perbaikan untuk kedepannya. Setelah itu, jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih atas komentar dari tamu.

(17)



Tamu : すまなかった、勘定。  
*Sumanakatta, kanjou.*

“Saya minta maaf, tagihannya.”

Mine : はい。こちらでお願いします。

(Episode 2 13:42-13:50)

*Hai. Kochira de onegaishimasu.*

“Baik. Ini silahkan.”

Saat tamu hendak pergi dan meminta tagihan pembayaran, pelayan menjawab dengan ungkapan こちらでお願いします yang diucapkan dengan sopan sambil sedikit membungkuk. Selain itu juga dapat menggunakan ungkapan こちらがレシートでございます yang berarti ‘ini tagihan Anda’.

### 11) *Bid Forewell*

*Bid forewell* memiliki arti mengucapkan selamat tinggal. Hal ini dilakukan setelah proses pembayaran selesai, pelayan bersiap membantu menarik kursi untuk tamu yang hendak berdiri meninggalkan restoran sambil mengucapkan terima kasih dan selamat tinggal.

(18)



Tamu : ごちそうさま、お先っす。

*Gochisousama, osakissu.*

Terima kasih atas hidangannya, saya pulang dulu.

Kaoru : ありがとうございます。また来てね。 (Episode 1 13:37-13:39)

*Arigatou gozaimasu. Mata kite ne.*

“Terima kasih banyak. Sampai jumpa lagi”

Pelayan dengan sigap berdiri dan membantu tamu membuka pintu saat hendak pergi dari restoran sambil mengucapkan terima kasih dengan ungkapan ありがとうございます。また来てね。

(19)



Mine : またお越しくださいね。

*Mata okoshi kudasaine.*

“Silahkan datang lagi.”

Tamu : ああ 必ず。次はおすすめが売り切れないうちに。

*Aa kanarazu. Tsugi wa osusume ga urikirenai uchi ni.*

“Oh tentu. Lain kali sebelum menu spesial terjual habis.”

Mine : はい、お待ちしております。

(Episode 2 14:09-14:19)

*Hai, omachi shitemasu.*

“Baik, saya menantinya.”

Selain berterima kasih pada tamu, pelayan juga bisa mengucapkan またお越しください dengan harapan tamu akan datang lagi.

### 12) *Table setting*

*Table setting* merupakan rangkaian kegiatan untuk mengatur dan melengkapi meja dengan peralatan makan dan peralatan penunjang lainnya. Tujuannya untuk meningkatkan efisiensi kerja para pelayan. Begitu tamu meninggalkan meja makan maka pelayan dapat segera melakukan *table setting* agar meja dapat digunakan kembali untuk tamu lain yang akan datang.



Episode 2 05:11

Jenis pelayanan ini terlihat ketika pelayan sedang menata kembali meja agar dapat digunakan untuk tamu yang akan datang berikutnya. Dalam pelayanan ini tidak terdapat ungkapan maupun tuturan dalam proses pelayanan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan pada hasil yang didapatkan dari penelitian ini dapat disimpulkan terdapat 10 jenis pelayanan yang ditemukan dalam serial drama *Izakaya Bottakuri* yaitu; *greeting the guest* (1 ungkapan), *escorting and sitting the guest* (2 ungkapan), *presenting the menu/taking order* (4 ungkapan), *servicing bread and butter* (1 ungkapan), *adjustment* (2 ungkapan), *servicing the food* (5 ungkapan), *clear up* (1 ungkapan), *presenting coffee or tea* (1 ungkapan), *presenting the bill* (2 ungkapan), *bid forewell* (2 ungkapan). Kemudian jenis-jenis pelayanan yang tidak ditemukan pada serial drama *Izakaya Bottakuri* adalah *crumbing down* dan *table setting*. Dalam serial drama *Izakaya Bottakuri* tidak ditemukan pelayanan *crumbing down* karena pelayanan *crumbing down* adalah pelayanan yang berupa tindakan tanpa ada ujaran yang spesifik. Sementara jenis pelayanan *table setting* terlihat ketika pelayan sedang menata kembali meja agar dapat digunakan untuk tamu yang akan datang berikutnya, namun tidak terdapat ungkapan maupun tuturan dalam proses pelayanan.

Simpulan lain yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu pelayanan kepada tamu di restoran harus dilakukan secara profesional dan semaksimal mungkin. Semua jenis pelayanan penting untuk diterapkan oleh pelayan di restoran. Bagi pekerja asing yang bekerja pada industri pelayanan restoran di Jepang perlu untuk dapat menentukan ungkapan yang tepat saat melakukan proses pelayanan.

## Saran

Dalam penelitian ini masih ditemukan banyak kekurangan. Misalnya, dalam pengklasifikasian data masih terdapat beberapa jenis pelayanan yang tidak ditemukan datanya. Harapan untuk penelitian kedepannya agar dapat menemukan ungkapan bahasa Jepang pada jenis pelayanan tersebut. Selain itu, akan lebih baik apabila penelitian selanjutnya dapat meneliti dari sudut pandang yang lebih spesifik. Misalnya, ungkapan salam, ungkapan penyajian hidangan, ungkapan terima kasih, dll.

Tangian, Diane. 2019. *“Modul Tahapan Pelayanan di Restoran”*. Manado: Politeknik Negeri Manado.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., dan Achmad, H. P. 2013. *“Linguistik Umum”*. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, Suharsini. 2013. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaer, A dan L. Agustina. 2014. *“Sosiolinguistik: Perkenalan Awal”*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [online]. <http://www.kbbi.web.id/ungkap> (diakses pada 25 April 2022)
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2014. *“Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran”*. Jakarta : Kemenparekraf.
- Mael, M.R. 2014. “Intensitas Dilihat dari Konteks Emotif Dan Tujuan Komunikasi dalam Tindak Komunikasi pada Drama Great Teacher Onizuka Remake Karya Imai Kazuhisa”. Dalam *Paramasastra : Jurnal Ilmiah Bahasa Sastra dan Pembelajarannya*. 1, 1 (Mar. 2014).
- Ministry of Health, Labour and Welfare. 2022. 「外国人雇用状況」の届出状況まとめ（令和3年10月末現在）. [online] [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_23495.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_23495.html) (diakses pada 17 April 2022)
- Nishio, Minoru, dkk. 1994. *Kokugo Jiten*. Tokyo: Iwanami Shoten.
- Parastuti, I.I. Pratita, dan Roni. 2019. “In-Group Concept of the Apology Dialogue Statement in Business Comics” dalam *Proceedings of the Social Sciences, Humanities and Education Conference (SoSHEC 2019)*.
- Pratita, I.I., Parastuti, dan Roni. 2019. “Analysis of Novel Human Values of Utsukushisa to Kanashimi to Karya Kawabata Yasunari as a Planning Effect of Character Education Values in Disruption Era” dalam *Proceedings of the 1st International Conference on Education Social Sciences and Humanities (ICESSHum 2019)*.
- Ono, S. 2003. *Kokugo Hyougen Nyuumon*. Kyoto: Makino Shuppan.
- Rinawati, W., dan P. Ekawatiningsih. 2019. *“Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman”*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. (2019). *“Metode Penelitian Kuantitatif”, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.