

LATAR BELAKANG

Menurut Li (2017), *omotenashi* merupakan sebutan yang digunakan untuk menggambarkan tentang keramahtamahan orang Jepang dalam melayani tamu mereka. *Omotenashi* sendiri berasal dari prosesi upacara minum teh (*sado*) di mana mereka melayani tamu dengan sepenuh hati. Asal kata *omotenashi* itu dari kata *omote* yang berarti wajah/permukaan (imej yang ingin ditunjukkan kepada orang lain) dan *nashi* yang berarti tidak ada, maksudnya adalah, di dalam *omotenashi* tidak ada yang ditutupi; tidak ada kepura-puraan; tulus dalam menjamu tamu.

Omotenashi merupakan budaya yang sudah melekat dan tertanam bagi orang Jepang. Sehingga secara tidak sadar, mereka turut menerapkan budaya ini saat mereka bekerja. Dan hal yang paling terlihat adalah saat mereka harus berhadapan langsung dengan tamu, seperti di restoran, hotel, dan lainnya. Morishita (2016) berpendapat bahwa *omotenashi* dapat didefinisikan sebagai hubungan komunikatif antara penyedia layanan dan pelanggan mereka untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

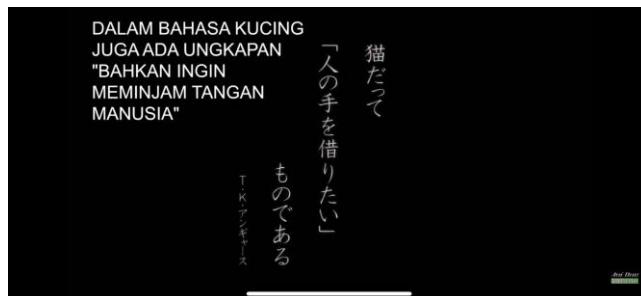
Umumnya, *omotenashi* dipraktikkan oleh manusia, yang memiliki akal dan pikiran, tetapi dalam anime *Ramen Akaneko* yang bergenre fantasi, pelaku *omotenashi* di restoran ramen Akaneko ialah para kucing. Berasal dari manga yang ditulis oleh seseorang dengan nama pena Angyaman, *Ramen Akaneko* akhirnya dibuatkan adaptasi animenya yang telah tayang pada Juli sampai September 2024 ini.

Anime ini menarik karena konsepnya yang unik, yaitu anime tentang sekelompok kucing yang membuka usaha ramen. Normalnya, kucing sering ditemukan dalam sebuah restoran atau toko sebagai hiasan yang melambangkan keberuntungan. Patung kucing yang melambangkan keberuntungan bernama *maneki neko* (招き猫) atau dalam bahasa Inggris kerap disebut “*beckoning cat*” yang berasal dari Jepang. Menurut Paget (2023), *maneki neko* merupakan salah satu bentuk *engi-mono* “benda keberuntungan” yang dipercaya dapat membawa nasib baik, pelanggan, dan kesuksesan finansial pada pemiliknya. Figur *maneki neko* umumnya terbuat dari keramik atau plastik dan modelnya adalah kucing Jepang ras buntut pendek (*Japanese bobtail*) dengan satu tangannya bergerak seperti sedang mengundang seseorang masuk.

Kucing sering digunakan dalam peribahasa Jepang, salah satunya adalah 「猫の手も借りたい」 *neko no te mo karitai* atau “ingin meminjam tangan kucing”, yang menggambarkan tentang keadaan yang sangat sibuk (Gapur et al., 2019). Peribahasa ini umumnya digunakan untuk meminta bantuan. Maksudnya, situasi saat ini sedang sangat sibuk hingga seseorang akan merasa sangat senang jika mendapatkan bantuan bahkan dari kucing sekali pun.

Sedangkan di Ramen Akaneko, kucing yang dimaksud bukanlah patung kucing maupun peribahasa. Akan tetapi, kucing di Ramen Akaneko merupakan kucing hidup yang bekerja dan menjalankan restoran layaknya manusia. Peribahasa ini bahkan juga disebutkan dalam pembukaan pada Episode 1 Ramen Akaneko. Bedanya, di Ramen Akaneko peribahasanya berubah menjadi 「人の手を借りた」 *hito no te wo karitai*, yang bermakna “bahkan ingin meminjam tangan

manusia” dikarenakan kucing-kucing di Ramen Akaneko sangat sibuk menjalankan restoran mereka.



Gambar 1. Peribahasa dari “bahasa kucing” di pembukaan anime Ramen Akaneko.

(Sumber : Anime Ramen Akaneko – Ani-One Indonesia, Eps 1, 00:01)

Penelitian ini akan membahas tentang *omotenashi* yang terwujud dalam di restoran ramen di anime Ramen Akaneko. Premis dari anime ini adalah seorang wanita manusia bernama Yashiro Tamako yang sedang mencari pekerjaan. Ia mendapatkan rekomendasi kerja di restoran ramen Akaneko oleh bibinya. Dunia dalam anime ini adalah dunia di mana para kucing dapat dilatih untuk bisa berperilaku dan berbicara seperti manusia. Mereka dilatih secara intensif sampai mereka lulus pelatihan serta mendapatkan lisensi, yaitu sertifikat “kemanusiaan”.

Oleh karena itu, Yashiro tidak merasa heran saat melihat bahwa pemilik dan pegawai restoran ramen tersebut adalah kucing. Selain itu, dalam anime Ramen Akaneko, memang hanya kucing saja yang dilatih agar bisa meniru manusia mulai dari cara bicara hingga bahasa tubuhnya. Singkat cerita, Yashiro diterima bekerja

di restoran ramen Akaneko dan sukses menjadi manusia pertama yang dapat bekerja di restoran tersebut. Walaupun posisi Yashiro dalam restoran bukan sebagai pelayan, melainkan sebagai seorang *groomer* serta *helper* bagi para kucing di restoran Ramen Akaneko.

Di dalam anime tersebut, ada beberapa hal menarik yang mencerminkan perilaku *omotenashi* yang terdapat di dalam restoran ramen Akaneko. *Omotenashi* itu tercermin melalui gestur serta percakapan antara pegawai Ramen Akaneko dengan pelanggan. Sebagai contohnya, salam yang biasa diaplikasikan dalam *omotenashi* seperti kata 「いらっしゃいませ」 "irasshaimase" atau selamat datang, yang diucapkan oleh salah satu kucing bernama Hana. Hana mengucapkannya dengan gaya berbicara yang imut, sehingga membuat pengunjung restoran ramen Akaneko merasa senang saat disambut.

Penelitian tentang *omotenashi* telah banyak dilakukan, di antaranya penelitian yang dilakukan oleh Salindri & Atiqah (2018). Penelitian yang berjudul "Kajian *Omotenashi* Dalam Pelayanan Pengunjung di Restoran Jepang (Studi Kasus : Kepuasan Pengunjung terhadap Pelayanan *Food and Beverage*)" ini membahas tentang tata ruang dan pelayanan *food and beverage* yang dilakukan di Restoran Hikaru Dining dan dikaitkan dengan budaya *omotenashi* menggunakan konsep 5S (*seiri* atau ringkas, *seiton* atau rapi, *seiso* atau resik, *seiketsu* atau rawat, dan *shitsuke* atau rajin). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima aspek, baru dua yang diterapkan secara maksimal, yaitu *seiso* dan *seiton*. Pelayanan yang diberikan juga sangat memuaskan dan pelayan cepat tanggap terhadap keperluan pengunjung.

Sumbawati (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Omotenashi Pada Restoran Golden Geisha Ramen”, membahas mengenai penerapan *omotenashi* pada SOP (Standard Operasional Perusahaan) di Restoran Golden Geisha dengan memeriksa apakah penerapannya sudah sesuai dalam aspek proses antrean pemesanan, pembayaran, pelayanan, dan jam operasional restoran tersebut. Kesimpulan akhir penelitiannya menunjukkan kalau restoran ramen Golden Geisha telah menerapkan konsep *omotenashi* dengan cara menyapa saat datang ke restoran, yaitu dengan mengucapkan “いらっしゃいませ” (*irasshaimase*) serta membuka pintu bagi pengunjung. Pelayanan yang diberikan sangat ramah dan sopan saat proses antre, pemesanan, penjelasan menu makanan, pembayaran, hingga penyajian makanan.

Beda halnya dengan penelitian Seoputri (2018) yang berjudul “Penerapan Omotenashi di Asuka Restaurant”, penelitian ini membahas tentang bagaimana *omotenashi* dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan peran pelayan di Asuka Restaurant dalam memengaruhi kepuasan tamu dengan fokus subjek penelitiannya adalah pelayan restoran itu sendiri. Pada penelitian ini, Seoputri menggunakan teori tiga elemen *omotenashi*, yaitu 1) *shitsurai* atau lingkungan fisik; 2) *furumai* atau bagian persiapan penyajian; dan 3) *shikake* atau proses di mana tamu telah berpartisipasi dan menikmati layanan yang diberikan. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah *omotenashi* memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Asuka Restaurant. Kemampuan pelayan Restoran Asuka juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Selain penelitian dari Seoputri (2018), penelitian lain yang menggunakan teori tiga elemen *omotenashi* berupa *shitsurai*, *furumai*, dan *shikake* adalah artikel yang ditulis oleh Utami & Irma (2022). Penelitian yang berjudul “Representasi Budaya Omotenashi Dalam Anime Rokuhoudou Yotsuiro Biyori” ini membahas tentang representasi budaya *omotenashi* yang terdapat dalam anime Rokuhoudou Yotsuiro Biyori menggunakan metode penelitian kualitatif yang dijabarkan secara deskriptif. Temuan yang didapatkan dari penelitian ini adalah budaya *omotenashi* yang ditayangkan dalam anime Rokuhoudou Yotsuiro Biyori sudah sesuai dengan tiga elemen omotenashi. Akan tetapi, tidak semua episode menunjukkan budaya *omotenashi*. Dari total 12 episode, budaya *omotenashi* hanya mucul di episode 1, 2, 3, 7, 8, 10, 11 dan episode 12.

Penelitian lainnya adalah penelitian yang ditulis oleh Paramita & Suryawati (2020) berjudul “Representasi Budaya Omotenashi Melalui Komik Hanasaku Iroha Karya P.A. Works”. Penelitian ini mendeskripsikan bentuk penampilan, perilaku, dan tutur kata dalam komik Hanasaku Iroha karya P.A. Works. Penelitian tersebut menggunakan teori omotenashi menurut Ichijou dan Muraki serta menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari 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* (membungkuk 90 derajat), senyum, cara duduk, cara berjalan, cara membuka dan menutup pintu geser, serta tindakan professional yaitu memanggil neneknya bukan dengan sebutan *obaachan*, tetapi *Okami*. Terdapat dua macam *omotenashi* pada bentuk tutur kata, yaitu *aisatsu* (kata sambutan) dan bahasa sopan.

Al-alsheikh dan Sato (2015) menggunakan konsep tiga asas *omotenashi* dari Okubo dalam penelitian mereka tentang penginapan terkenal di Jepang, Kagaya. Dalam penelitiannya yang berjudul “Characteristics of the Hospitality, Omotenashi in the Traditional Japanese Inn : A Case Study of Kagaya”, Al-alsheikh & Sato mencari keterkaitan tentang cara kepemimpinan *okami* (pemilik penginapan). Mereka berhipotesis bahwa kepemimpinan *okami* dalam menerapkan *omotenashi* didasarkan pada kepemimpinan pelayan dan berbagi kepemimpinan dengan para eksekutif di penginapan tersebut. Mereka juga berhipotesis bahwa kepemimpinan *okami* untuk *omotenashi* dapat memengaruhi pegawainya dan menjelaskan mekanisme dari pengaruh tersebut.

Adapun asas *omotenashi* yang dipaparkan oleh Okubo (dalam Al-alsheikh & Sato, 2015), di antaranya : 1) persiapan dan penyambutan tamu (asas persiapan); 2) penataan ruangan sehingga memberikan kenyamanan bagi tamu (asas penataan ruang); dan 3) perwujudan di mana tamu dan pelayan saling berperan serta dalam menciptakan kondisi yang kondusif sehingga kedua pihak bisa menikmati perannya masing-masing (asas pelaksanaan).

Sejauh ini, belum ditemukan penelitian yang berorientasi dan berfokus pada *omotenashi* dengan objek penelitiannya adalah Ramen Akaneko. Seperti pada penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam pembahasannya. Teori yang akan digunakan adalah teori tiga asas *omotenashi* dari Okubo (dalam Al-alsheikh & Sato, 2015).

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana perwujudan *omotenashi* yang tercermin di dalam dialog anime Ramen Akaneko?
2. Apa saja gestur nonverbal dalam Ramen Akaneko yang mencerminkan *omotenashi*?

Tujuan dari dibuatnya penelitian ini adalah untuk mengetahui perwujudan *omotenashi* yang tercermin di dalam dialog anime Ramen Akaneko. Tidak hanya itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui berbagai macam bentuk gestur nonverbal yang mencerminkan *omotenashi* di dalam restoran Ramen Akaneko.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian metode kualitatif menurut Sugiyono (2013), bermakna pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena sosial dan perilaku manusia melalui analisis kontekstual dan interpretatif. Menurut Vardiansyah (2008), penelitian deskriptif merupakan upaya mengolah data menjadi sesuatu yang bisa diutarakan secara jelas dan rinci dengan tujuan agar dapat dimengerti oleh orang yang tidak mengalaminya secara langsung. Yaitu dengan melakukan analisis perwujudan dari *omotenashi* dalam dialog dan gestur nonverbal di anime Ramen Akaneko.

Selain itu, metode ini memberikan kemungkinan pada peneliti untuk lebih memahami dan menjelaskan makna, perspektif, serta pengalaman individu atau kelompok dalam konteks yang nyata. Metode ini dipilih berdasarkan tujuan