

## ABSTRAK

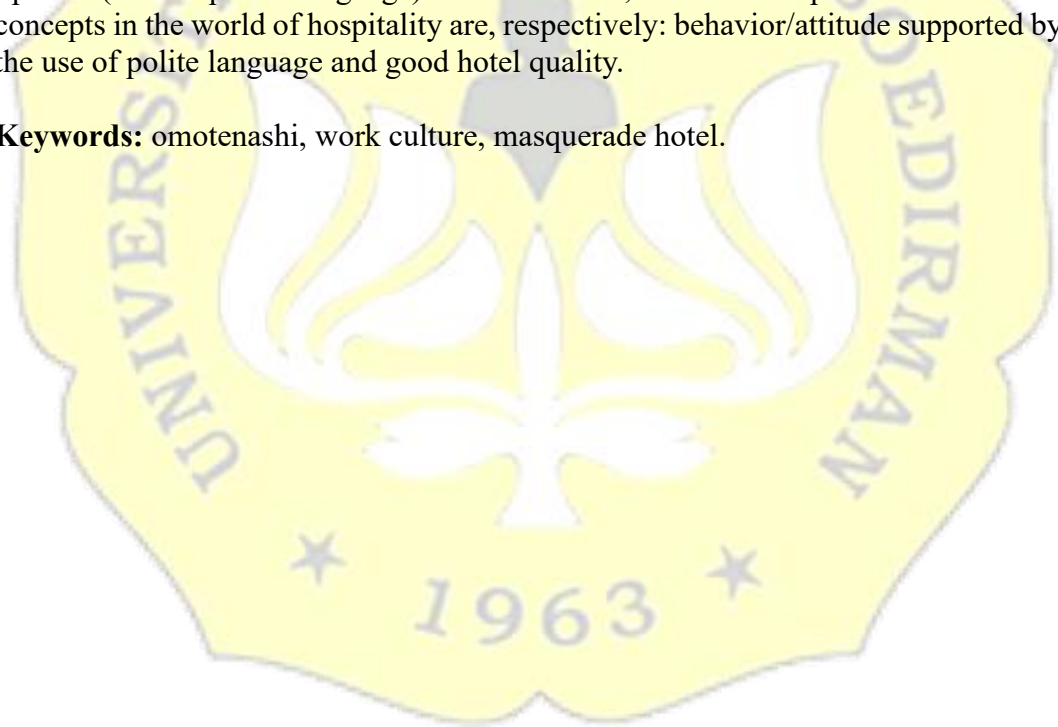
Penelitian ini berjudul Konsep *Omotenashi* dalam Film *Masquerade Hotel* Karya Masayuki Suzuki, bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk penampilan, perilaku, dan tutur kata dalam film tersebut. Teori yang digunakan untuk menganalisis data berupa tangkapan layar dan penggalan dialog tokoh, adalah teori *omotenashi* (Ichijou dan Muraki 2015). Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data simak catat. Hasil penyimakan terhadap sumber data terkumpul 29 data yang diklasifikasikan menjadi 3 kelompok, yaitu penampilan, perilaku, dan tutur kata. Data penampilan (berjumlah 8 data) dibagi menjadi 2 kelompok terdiri atas: a) penampilan hotel (5 data) dan b) penampilan pekerja (3 data). Data perilaku (berjumlah 12 data) dibagi menjadi 5 kelompok terdiri atas: a) *ojigi* (3 data); b) tindakan profesional (2 data); c) senyum (3 data); d) sikap tubuh (3 data); e) menerima telepon (1 data). Data tutur kata (berjumlah 9 data) dibagi menjadi 2 kelompok, terdiri atas: a) *aisatsu* (3 data) dan b) bahasa sopan (6 data). Berdasarkan hasil analisis terhadap seluruh data, konsep *omotenashi* yang terdapat dalam film *Masquerade Hotel* karya Masayuki Suzuki mencakup 1. Penampilan (penampilan hotel); 2. Perilaku (*ojigi*, senyum, dan sikap tubuh); serta 3. Tutur kata (penggunaan bahasa sopan). Sebagai kesimpulan, konsep *omotenashi* yang paling penting dalam dunia perhotelan, berturut-turut: perilaku/sikap yang didukung dengan penggunaan bahasa sopan serta kualitas hotel yang baik.

**Kata kunci:** *omotenashi*, budaya kerja, *masquerade hotel*.

## ABSTRACT

This research entitled *The Concept of Omotenashi in Masayuki Suzuki's Masquerade Hotel*, aims to describe the form of appearance, behavior, and speech in the film. The theory used to analyze the data in the form of screenshots and fragments of character dialogue is the *omotenashi* theory (Ichijou and Muraki 2015). The type of research is descriptive qualitative with the data collection technique *simak catat*. The results of listening to data sources collected 29 data which were classified into 3 groups, namely appearance, behavior, and speech. Appearance data (totaling 8 data) is divided into 2 groups consisting of: a) hotel appearance (5 data) and b) worker appearance (3 data). Behavioral data (totaling 12 data) is divided into 5 groups consisting of: a) *ojigi* (3 data); b) professional action (2 data); c) smile (3 data); d) posture (3 data); e) receiving phone calls (1 data). The speech data (totaling 9 data) is divided into 2 groups, consisting of: a) *aisatsu* (3 data) and b) polite language (6 data). Based on the results of the analysis of all data, the concept of *omotenashi* contained in Masayuki Suzuki's *Masquerade Hotel* includes 1. Appearance (hotel appearance); 2. Behavior (*ojigi*, smile, and posture); and 3. Speech (use of polite language). In conclusion, the most important *omotenashi* concepts in the world of hospitality are, respectively: behavior/attitude supported by the use of polite language and good hotel quality.

**Keywords:** *omotenashi*, work culture, masquerade hotel.



## 概要

鈴木雅之の映画「マスカレード・ホテル」におけるおもてなしの概念

プトリ、タラ、チャナリ

鈴木雅之の「マスカレード・ホテル」における「おもてなし」の概念と題されたこの研究の目的は、この映画における身だしなみ、立ち居振る舞い、言葉遣いの形式を記述することである。スクリーンショットや登場人物のセリフの断片というデータを分析するために用いた理論は、「おもてなし理論」である（一条と村木 2015）。この研究法は記述的質的で、データ収集技法はリスニングとノートである。聞き取り調査の結果、29 のデータが集まり、それらは身だしなみ、立ち居振る舞い、言葉遣いの 3 つのグループに分類された。身だしなみデータ（計 8 データ）は、a)ホテルの身だしなみ（5 データ）、b)労働者の身だしなみ（3 データ）の 2 つのグループに分けられる。立ち居振る舞いデータ（計 12 データ）は、a)お辞儀（3 データ）、b)職業行動（2 データ）、c)笑顔（3 データ）、d)姿勢（3 データ）、e)電話受信（1 データ）の 5 つのグループに分けられる。言葉遣いデータ（計 9 データ）は、a)あいさつ（3 データ）と b)丁寧語（6 データ）の 2 つのグループに分けられる。全データの分析結果から、鈴木雅之の「マスカレード・ホテル」に含まれる「おもてなし」の概念には、1. 身だしなみ（ホテルの身だしなみ）、2. 立ち居振る舞い（お辞儀、笑顔、姿勢）、3. 言葉遣い（敬語の使い方）である。結論として、ホスピタリティの世界で最も重要な「おもてなし」の概念は、それぞれ「丁寧な言葉遣いに支えられた行動・態度」と「ホテルの質の高さ」である。

キーワード：おもてなし、労働文化、マスカレード・ホテル。