

ABSTRAK

Omotenashi atau sering disebut sebagai keramahtamahan Jepang adalah pelayanan kepada pelanggan yang berdasarkan pada semangat dan budaya Jepang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *omotenashi* di restoran *sushi* dalam film *Jiro wa Sushi no Yume wo Miru*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian ini berupa adegan dan dialog yang dilakukan oleh tokoh Jiro Ono dan tokoh lainnya sebagai sumber data. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori semiotika oleh John Fiske yang menjabarkan kode televisi melalui tiga level yaitu, realitas, representasi, dan ideologi. Dari hasil penelitian, implementasi *omotenashi* dibagi menjadi tiga elemen, yaitu : *shitsurai*, *furumai*, dan *shikake*. Implementasi *omotenashi* berupa *shitsurai* ditunjukkan oleh Jiro dengan keramahan menyambut pelanggan, dan melakukan *ojigi* kepada pelanggan sebagai bentuk penghormatan. *Furumai* ditunjukkan oleh Jiro dengan persiapan dalam penyajian sebelum disajikan kepada pelanggan, komitmen untuk membuat *sushi* yang lebih baik daripada sebelumnya. Kemudian *shikake* ditunjukkan oleh Jiro berusaha memperbaiki teknik yang dipakai agar meningkatkan rasa pada *sushi*.

Kata kunci: *omotenashi*, semiotika John Fiske, implementasi

ABSTRACT

Omotenashi or often referred to as Japanese hospitality is a service to customers based on the spirit and culture of Japan. This research aims to find out the implementation of *omotenashi* in *sushi* restaurants in the movie *Jiro wa Sushi no Yume wo Miru*. This research is a descriptive qualitative research. This research data is in the form of scenes and dialog performed by Jiro Ono and other characters as data sources. The data collection methods used are observation and documentation. The theory used in this research is the semiotic theory by John Fiske which describes the television code through three levels, namely, reality, representation, and ideology. From the results of the study, the implementation of *omotenashi* is divided into three elements, namely: *shitsurai*, *furumai*, and *shikake*. The implementation of *omotenashi* in the form of *shitsurai* is shown by Jiro with friendliness welcoming customers, and doing *ojigi* to customers as a form of respect. *Furumai* is shown by Jiro with preparation in serving before serving to customers, a commitment to making better sushi than before. Then *shikake* is shown by Jiro trying to improve the techniques used to improve the taste of *sushi*.

Keywords: *omotenashi*, John Fiske semiotics, implementation

要旨

おもてなしとは、日本の精神や文化に基づいたお客様へのサービスである。本研究の目的は、映画『次郎は鮎の夢を見る』における鮎店での「おもてなし」の実践を明らかにすることである。本研究のデータは、登場人物である小野二郎と他の登場人物が演じるシーンや台詞をデータソースとする。データ収集の方法は、観察と記録である。本研究で用いた理論は、ジョン・フィスクによる記号論であり、テレビのコードを現実、表象、イデオロギーの3つのレベルを通して記述している。研究の結果から、「おもてなし」の実践は「しつらい」「ふるまい」「しかけ」の3つの要素に分けられる。「しつらい」という形で「おもてなし」を実践しているのは次郎で、客を親しみやすく迎え入れ、敬意として客に「おじぎ」をする。ふるまいは、次郎が客に出す前の仕込みで見せる。そして、次郎が寿司の味を向上させるために使用する技術を改善しようとする「しかけ」が示される。

キーワード：おもてなし、ジョン・フィスクの記号論、実践