

**REPRESENTASI *OMOTENASHI* TERHADAP BISNIS *RYOKAN* (旅館)
DALAM SERIAL ANIME *HANASAKU IROHA* (花咲くいろは) KARYA
SUTRADARA ANDO MASAHIRO (安藤 真裕)**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Sarjana Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Departemen Sastra Jepang Pada Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Hasanuddin*

NURUL IQRA SARI

F081181314

DEPARTEMEN SASTRA JEPANG

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2023

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
DEPARTEMEN SASTRA JEPANG

LEMBAR PENGESAHAN

Sesuai dengan surat penugasan Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin Nomor: 1594/UN4.9/KEP/2022 pada tanggal 20 Juli 2023, dengan ini kami menyatakan menerima dan menyetujui skripsi yang berjudul **“Representasi Omotenashi Terhadap Bisnis Ryokan Dalam Serial Anime Hanasaku Iroha Karya Sutradara Ando Masahiro”** yang disusun oleh Nurul Iqra Sari, NIM F081181314 untuk diteruskan kepada panitia ujian skripsi Departemen Sastra Jepang Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin.

Makassar, 20 Juli 2023

Konsultan I

Konsultan II


Rudy Yusuf, S.S., M.Phil.
NIP. 19791111200812 1 002


Drs. Dias Pradadimara, M.A., M.S
NIP. 19641217199803 1 001

Disetujui untuk diteruskan

Kepada Panitia Ujian Skripsi

Ketua Departemen Sastra Jepang
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin


Fithyani Anwar, S.S., M.A., Ph.D.
NIP. 19821082201812 2 003

SKRIPSI

**REPRESENTASI *OMOTENASHI* (お持て成し) TERHADAP
BISNIS *RYOKAN* (旅館) DALAM SERIAL ANIME *HANASAKU IROHA*
(花咲くいろは) KARYA SUTRADARA ANDO MASAHIRO (安藤 真裕)**

Disusun dan diajukan oleh:

NURUL IORA SARI

NOMOR POKOK: F081181314

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

Pada Tanggal 10 Agustus 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

UNIVERSITAS HASANUDDIN

Menyetujui

Komisi Pembimbing

Konsultan I

Konsultan II


Rudy Yusuf, S.S., M.Phil.
NIP. 19791111200812 1 002


Drs. Dias Pradadimara, M.A., M.S.
NIP. 1964121799803 1 001

Dekan Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Hasanuddin

Ketua Departemen Sastra Jepang
Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Hasanuddin




Prof. Dr. Akin Duli, M.A.
NIP. 19640716 199103 1 010


Fithyani Anwar, S.S., M.A., Ph.D.
NIP. 19821082201812 2 003

UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
DEPARTEMEN SASTRA JEPANG

LEMBAR PENGESAHAN

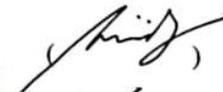
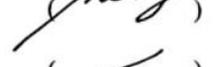
Panitia ujian Skripsi menerima dengan baik skripsi yang berjudul **“Representasi Omotenashi Terhadap Bisnis Ryokan Dalam Serial Anime Hanasaku Iroha Karya Sutradara Ando Masahiro”** yang diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Sastra pada Departemen Sastra Jepang Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin.



10 Agustus 2023

Panitia Ujian Skripsi:

- | | |
|-----------------|--|
| 1. Ketua | : Rudy Yusuf, S.S.,M.Phill |
| 2. Sekretaris | : Drs. Dias Pradadimara, M.A.,M.S |
| 3. Penguji I | : Meta Sekar Puji Astuti, S.S.,M.A.,Ph.D |
| 4. Penguji II | : Nurfitri, S.S.,M.Hum |
| 5. Konsultan I | : Rudy Yusuf, S.S.,M.Phill |
| 6. Konsultan II | : Drs. Dias Pradadimara, M.A.,M.S |

()
()
()
()
()
()

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Iqra Sari
NIM : F081181314
Program Studi : Sastra Jepang
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa tulisan saya berjudul

**Representasi Omotenashi Terhadap Bisnis *Ryokan* (旅館) dalam Serial
Anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) Karya Sutradara *Ando Masahiro*
(安藤 真裕)**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 21 Juli 2023

Yang menyatakan,



(Nurul Iqra Sari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai persyaratan menempuh ujian sarjana sastra Jepang di Universitas Hasanuddin yang penulis beri judul “**Representasi *Omotenashi* Terhadap Bisnis *Ryokan* (旅館) dalam Serial Anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) Karya Sutradara Ando Masahiro (安藤 真裕)**”.

Penulis ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada kedua orang tua penulis (Mama dan Bapak) yang telah memberikan dukungan semangat selama perjalanan kuliah dari semester satu hingga penyusunan skripsi saat ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya dukungan, doa, serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Fithyani Anwar, S.S., M.A., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Sastra Jepang Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin;
2. Rudy Yusuf, S.S., M,Phil. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan motivasi dan arahan kepada penulis serta kritik dan saran dalam mengarahkan penulis selama penulis melakukan penyusunan skripsi ini;
3. Drs. Dias Pradadimara, M.A., M.S selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu penulis

menyusun skripsi di tengah kesibukan beliau dalam membimbing mahasiswa-mahasiswa yang berasal dari jurusan lain;

4. Seluruh Dosen Jurusan Sastra Jepang Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin yang telah memberikan banyak ilmu yang sangat bermanfaat dan masukan selama masa perkuliahan sehingga peneliti dapat melakukan penelitian ini, serta Ibu Uga yang senantiasa memberikan berbagai macam bantuan administrasi untuk keperluan ujian kepada peneliti;
5. *Partner in everything* Yusdarianto yang senantiasa menemani penulis melewati masa-masa sulit selama penulisan skripsi ini. terima kasih karena sudah jadi *mood booster* untuk aku yang kau sebut “dengtakoro”. Pokoknya ILYSM ♡. Terima kasih juga untu Yusdarianto’s *family* yang senantiasa dengar keluh kesahku selama masa pembimbingan;
6. *Millenia’s Family*: Adela Arrahma M., Annisa Fadhillah Mardhatillah atau yang dikenal sebagai Jea, Cyntia Aprilia A., Rina Afdhaliah A. Tentang rumah Adel yang jadi *basecampnya* kita berlima kalau lagi nginap, kostan Rina dan Tia yang jadi tempat istirahat menunggu kelas selanjutnya, atau kadang-kadang dijadikan tempat bolos kelas *wkwkwk*, dan jadi tempat makan bareng. Rumah Jea yang dulu juga selalu kujadikan tempat untuk nginap sambil *pillowtalk* berdua. *I very lucky to have bestie* seperti kalian berempat. Terima kasih sudah jadi bestie yang baik untuk penulis selama masa perkuliahan. Sukses terus untuk kalian berempat;
7. Salwa Salsabila M. selaku bestieku *since* 2006 yang selalu jadi tempat *deeptalknya* aku selama ini, jadi pendengar yang baik untuk setiap cerita-

cerita kehidupanku yang kebanyakan *random*. *Love* banyak-banyak untuk Salwa si ibu *founder* Gantari *club*, sukses kiii;

8. Seluruh angkatan *Homura* (炎) 2018, terima kasih cerita-cerita unik, lucu, menggemaskan, dan banyak lagi. Semuanya jadi kenangan indah buat penulis selama masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini. Tetap panas, tetap membara seperti slogannya tawwa “**Nyala Api Abadi**”. Tanpa kalian masa perkuliahanku cuma sebatas asam dan garam tanpa belanga;
9. Seluruh keluarga besarku tanpa terkecuali yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Terima kasih untuk pertanyaan “kapan wisuda?”, pertanyaan yang cukup merusak mental sekaligus jadi penyemangat untuk cepat-cepat menyelesaikan skripsi dikala mager melanda;
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan namanya satu-satu;
11. Serial Anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) yang sudah jadi bahan penelitian penulis dalam skripsi ini. Kamu muncul disaat penulis benar-benar *hopeless* saat sedang cari judul dan topik penelitian, yang sempat beberapa kali ganti judul dan topik penelitian sampai pada akhirnya kita berjodoh dalam penelitian ini;
12. Terakhir tapi yang paling utama. Terima kasih untuk diri sendiriku sendiri yang sudah mau diajak berkompromi, yang sudah kuat berjuang sampai di tahap ini, yang sudah sabar dan turunkan ego saat orang-orang hanya

mampu menilai dari *covermu* saja. Intinya *I Love Me* ♡♡♡. Sampai jumpa di tahap-tahap kehidupan selanjutnya.

Peneliti berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi pihak-pihak yang sedang menempuh dunia pendidikan. Adapun segala kekurangan dalam skripsi ini, penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya.

Makassar, 10 Oktober 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xvi
要旨.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Metode Penelitian.....	8
1.6 Penelitian Terdahulu.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN UMUM MENGENAI <i>OMOTENASHI</i>	17
2.1 <i>Omotenashi</i>	17
2.1.1 Definisi <i>Omotenashi</i>	17
2.1.2 Sejarah <i>Omotenashi</i>	24
2.1.3 Klasifikasi <i>Omotenashi</i>	31
2.2 <i>Ryokan</i>	33
2.3 Kajian Budaya Pop (<i>Cultural Studies</i>)	35
2.4 Semiotika.....	37
BAB III GAMBARAN UMUM SERIAL ANIME <i>HANASAKU IROHA</i>	40
(花咲くいろは).....	40
3.1 Sutradara Ando Masahiro (安藤 真裕).....	40
3.2 Serial Anime <i>Hanasaku Iroha</i> (花咲くいろは).....	42

3.3 Tampilan <i>Ryokan</i> dalam Serial Anime <i>Hanasaku Iroha</i> (花咲くいろは)	44
3.4 Kegiatan Pelayanan dalam Serial Anime <i>Hanasaku Iroha</i> (花咲くいろは)	48
3.5 Representasi <i>Omotenashi</i> dalam Serial Anime <i>Hanasaku Iroha</i> (花咲くいろは).....	52
3.5.1 <i>Omotenashi</i> Pelayanan Terhadap Tamu.....	52
3.5.2 <i>Omotenashi</i> Terhadap Pegawai <i>Ryokan</i>	63
BAB IV KONSEP OMOTENASHI DALAM SERIAL ANIME HANASAKU IROHA (花咲くいろは)	72
4.1 Konsep <i>Omotenashi</i> dalam Serial Anime <i>Hanasaku Iroha</i> (花咲くいろは)	72
4.1.1 <i>Omotenashi</i> dalam Pandangan Pemilik <i>Ryokan</i>	73
4.1.2 <i>Omotenashi</i> dalam Pandangan Pelayan	74
4.2 Interpretasi <i>Omotenashi</i> dalam Serial Anime <i>Hanasaku Iroha</i> (花咲くいろは).....	76
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Poster Anime <i>Hanasaku Iroha</i> (花咲くいろは) (Sumber: <i>Hanasaku Iroha</i> (花咲くいろは) (2011) - IMDb).....	5
Gambar 2. 1 Prinsip <i>Omotenashi no shigatai</i> (Sumber: http://www.omotenashi-japan.com/omotenaship)	20
Gambar 2. 2 Tradisi <i>Chanoyu</i> (Sumber: auction.catawiki.com).....	25
Gambar 2. 3 Bangunan <i>Ryokan</i> (旅館) (Sumber: <i>Japanese Style Hotel-Japan Deluxe Tours</i>).....	33
Gambar 2. 4 <i>Tatami</i> (Sumber: <i>Japanese Style Hotel-Japan Deluxe Tours</i>).....	34
Gambar 2. 5 <i>Futon</i> (Sumber: <i>Japanese Style Hotel-Japan Deluxe Tours</i>).....	34
Gambar 2. 6 <i>Onsen</i> (Sumber: <i>Japanese Hot Springs-Japan Deluxe Tours</i>)	34
Gambar 3. 1 Ando Masahiro (Sumber: www.manga-news.com).....	41
Gambar 3. 2 Karakter Serial Anime <i>Hanasaku Iroha</i> (Sumber: www.google.com)	43
Gambar 3. 3 Bangunan <i>Ryokan</i> . Eps. 1 menit 9.19 dan eps. 10 menit 14.21	44
Gambar 3. 4 Toko oleh-oleh dalam <i>ryokan</i> . Eps. 16 menit 3.52	45
Gambar 3. 5 Meja resepsionis. Eps. 19 menit 5.21	45
Gambar 3. 6 Kamar dengan lantai <i>tatami</i> dan tempat tidur <i>futon</i> . Eps. 9 menit 16.57.....	45
Gambar 3. 7 Gambaran <i>onsen</i> dari jarak dekat. Eps. 7 menit 7.55.....	46
Gambar 3. 8 Gambaran <i>Onsen</i> dari jarak jauh. Eps. 7 menit 17.01.....	46
Gambar 3. 9 Makanan khas <i>ryokan</i> . Eps. 9 menit 17.04	46
Gambar 3. 10 Staf menyambut tamu yang datang. Eps. 6 menit 3.16.....	48

Gambar 3. 11 Para staf berterima kasih kepada tamu yang telah datang ke penginapan. Eps. 9 menit 19.36	48
Gambar 3. 12 Salah satu staf membersihkan ruang kamar tidur tamu Eps. 2 menit 6.57-7.15	49
Gambar 3. 13 Beberapa staf membersihkan <i>onsen</i> sebelum digunakan para tamu. Eps. 5 menit 4.23.....	50
Gambar 3. 14 Papan peringatan ketika <i>onsen</i> sedang dibersihkan. Eps. 7 menit 7.52.....	50
Gambar 3. 15 Para koki menyiapkan makanan kepada tamu penginapan. Eps. 9 menit 14.24-15.44	51
Gambar 3. 16 Beberapa staf dan koki yang menyiapkan makanan di ruang makan di <i>ryokan</i> Eps. 4 menit 17.46-18.54	51
Gambar 3. 17 Pelayan mengantar tamu menuju ke kamar mereka masing-masing. Eps. 8 menit 15.41.....	52
Gambar 3. 18 Adegan Tooru menegur Minko karena merusak sarapan untuk tamu. Eps. 2 menit 8.04.....	53
Gambar 3. 19 Ohana membantu tamu mengemas pakaiannya. Eps. 9 menit 19.59-20.53.....	55
Gambar 3. 20 Ohana sedang menyusun sandal tamu. Eps. 8 menit 15.47-15.49 .	56
Gambar 3. 21 Tamu penginapan yang menamai diri mereka " <i>survival game</i> ". Eps. 07 menit 16.22.....	57
Gambar 3. 22 Adegan saat Tomoe mengikuti semua kegiatan rombongan tamu " <i>survival game</i> ". Eps. 7 menit 12.41-19.24	58

Gambar 3. 23 Makanan yang diantarkan ke masing-masing kamar oleh pelayan. Eps. 9 menit 17.00-17.25	59
Gambar 3. 24 Pelayan Nako sedang melayani tamu. Eps. 13 menit 12.31.....	61
Gambar 3. 25 Bakso ikan kesukaan tamu yang disediakan oleh penginapan.....	61
Gambar 3. 26 Kasur <i>futon</i> yang telah dipersiapkan penginapan kepada tamu. Eps. 13 menit 13.29.....	62
Gambar 3. 27 Guling yang dibuat dari selimut yang digulung. Eps. 13 menit 13.54	62
Gambar 3. 28 Buku milik <i>okami</i> yang berisikan kebutuhan khusus para tamu yang menginap. Eps. 8 menit 17.02.....	63
Gambar 3. 29 Adegan ketika kedua staf pelayan Nako dan Tomoe menggunakan buku catatan tersebut. Eps. 9 menit 8.31-9.09	64
Gambar 3. 30 Ohana mencari naskah novel milik salah satu tamu yang tidak sengaja dibuang ketika membersihkan kamarnya. Eps. 2 menit 21.00-21.15	65
Gambar 3. 31 Minko yang sangat telaten dalam mengupas bahan makanan. Eps. 1 menit 18.07-18.12	66
Gambar 3. 32 Cara memotong ikan yang dilakukan oleh Renji. Eps. 5 menit 2.54- 3.00.....	67
Gambar 3. 33 <i>Tempura</i> yang sedang digoreng. Eps. 9 menit 17.43	67
Gambar 3. 34 Ohana mencatat hal-hal yang harus dia pelajari sebagai pelayan. Eps. 14 menit 3.33.....	69
Gambar 3. 35 Para staf penginapan mengikuti rapat dengan para pemilik penginapan di daerah Yunosagi. Eps. 16 menit 2.22-3.16.....	70

Gambar 4. 1 <i>Okami</i> menjelaskan kepada <i>Ohana</i> bahwa kebutuhan tamu yang paling utama. Eps. 1 menit 19.19-19.55	73
Gambar 4. 2 <i>Ohana</i> mengatakan bahwa tamu harus mendapat perlakuan yang sama. Eps. 9 menit 1.59-2.08	74
Gambar 4. 3 <i>Tomoe</i> mengatakan bahwa tamu dianggap sebagai dewa. Eps. 7 menit 10.20.....	75

ABSTRAK

Nurul Iqra Sari, Representasi *Omotenashi* Terhadap Bisnis *Ryokan* (旅館) dalam Serial Anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) Karya Sutradara Ando Masahiro (安藤 真裕). Fakultas Ilmu Budaya Universitas Hasanuddin, Makassar 2023. Dibimbing oleh Rudy Yusuf, S.S., M,Phil. dan Drs. Dias Pradadimara, M.A., M.S

Penelitian ini membahas tentang representasi *omotenashi* dalam serial anime *Hanasaku Iroha* karya sutradara Ando Masahiro yang digambarkan melalui kehidupan sehari-hari di sebuah penginapan tradisional Jepang yaitu *ryokan*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif–kualitatif dengan menggunakan metode semiotika Roland Barthes yaitu untuk mengkaji tanda dalam suatu konteks skenario, gambar, teks, dan adegan menjadi suatu yang dapat dimaknai dalam serial anime *Hanasaku Iroha*.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah peneliti menemukan 15 data mengenai representasi *omotenashi* dalam serial anime *Hanasaku Iroha*. 8 data representasi *omotenashi* terhadap pelayanan kepada tamu dan 7 data representasi *omotenashi* terhadap pegawai *ryokan*. Peneliti juga menemukan 3 bentuk data yang menunjukkan bahwa serial anime *Hanasaku Iroha* menerapkan konsep *omotenashi* “*okyakusama wa kamisama*” yang artinya tamu adalah dewa. Berdasarkan hasil analisis data, penulis menemukan kesimpulan terkait maksud dan tujuan sutradara terhadap pesan tersembunyi yang ingin disampaikan dari serial anime *Hanasaku Iroha* bahwa serial anime ini digunakan sebagai alat promosi dan pelestarian kebudayaan penggunaan *ryokan* dan semangat *omotenashi* pada saat melayani tamu.

Kata Kunci: *Hanasaku Iroha*, *Omotenashi*, Representasi

要旨

Nurul Iqra Sari, アニメ「花咲くいろは」における安藤雅弘監督による旅館業に対する「おもてなし」の表現. ハサヌディン大学文化科学、マカッサル、2023年。指導：Rudy Yusuf, S.S., M.Phil., Drs. Dias Pradadimara, M.A., M.S.

本研究は、安藤雅弘監督によるアニメ「花咲くいろは」シリーズにおける「おもてなし」の表現について論じるものである。このタイプの研究は、ロラン・バルトの記号論的方法を用いた記述的-質的研究であり、シナリオ、イメージ、テキスト、シーンの文脈におけるサインを、アニメ『花咲くいろは』シリーズにおいて解釈可能なものに考察するものである。

本研究の結果、研究者はアニメ『花咲くいろは』シリーズにおける「おもてなし」の表現に関する 15 件のデータを発見した。そのうち、客へのサービスに関するおもてなし表現が 8 件、旅館の従業員に関するおもてなし表現が 7 件であった。また、アニメ『花咲くいろは』シリーズがおもてなしの概念「お客様は神様です」を適用していることを示す 3 つのデータも発見した。データ分析の結果、筆者は、「花咲くいろは」アニメシリーズが、旅館を利用する文化やおもてなしの精神を守るためのプロモーション・ツールとして利用されているという、アニメシリーズから伝わる隠されたメッセージの監督の意図と目的に関連する結論を見出した。

キーワード：花咲くいろは、おもてなし、表現

ABSTRACT

Nurul Iqra Sari, Representation of *Omotenashi* towards *Ryokan* Business (旅館) in the Anime Series *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) by Director Ando Masahiro (安藤 真裕). Faculty of Cultural Science, Hasanuddin University, Makassar 2023. Supervised by Rudy Yusuf, S.S., M.Phil. and Drs. Dias Pradadimara, M.A., M.S.

This research discusses the representation of *omotenashi* in the anime series *Hanasaku Iroha* by director Ando Masahiro which is depicted through daily life in a traditional Japanese inn, namely *ryokan*. This type of research is descriptive-qualitative using the Roland Barthes semiotic method, which is to examine signs in a context of scenarios, images, texts, and scenes into something that can be interpreted in the *Hanasaku Iroha* anime series.

The results obtained in this study are researchers found 15 data regarding the representation of *omotenashi* in the anime series *Hanasaku Iroha*. 8 data on *omotenashi* representation of service to guests and 7 data on *omotenashi* representation of *ryokan* employees. Researchers also found 3 forms of data that show that the *Hanasaku Iroha* anime series applies the concept of *omotenashi* "*okyakusama wa kamisama*" which means guests are gods. Based on the results of data analysis, the author found a conclusion related to the director's intentions and objectives of the hidden message to be conveyed from the *Hanasaku Iroha* anime series that this anime series is used as a promotional tool and preservation of the culture of using *ryokan* and the spirit of *omotenashi* when serving guests.

Keywords: *Hanasaku Iroha*, *Omotenashi*, Representation

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai salah satu negara maju di dunia, Jepang tidak pernah meninggalkan jati dirinya sebagai negara timur. Keramahan selalu dijunjung tinggi di Jepang seperti halnya negara lainnya. Hanya saja di Jepang ada istilah *omotenashi* yang merupakan bentuk keramahan lokal penduduk di Jepang. Meskipun tidak sepopuler *arigatou*, *ohayou*, *konnichiwa*, *sakura* atau *samurai*, kata *omotenashi* masuk ke dalam daftar catatan kata terpopuler tahun 2013 di Jepang.¹ Kata *omotenashi* kembali populer setelah pidato kampanye oleh Christel Takigawa kepada *International Olympic Committee* (IOC) atau Komite Olimpiade Internasional 2020 di Buenos Aires pada tanggal 7 September 2013. Dalam pidatonya, Takigawa menjelaskan bagaimana sebuah kerahamahtamahan khas Jepang atau yang dikenal sebagai *omotenashi* dengan memberikan pelayanan terbaik kepada tamunya melebihi manual dan standar etika pelayanan di dunia. Hingga pada akhirnya Jepang dinobatkan sebagai tuan rumah pada Olimpiade 2020.

Secara etimologi *omotenashi* diartikan sebagai sesuatu yang di dalamnya terdapat unsur penyambutan, kesopanan, membenahi, mendoakan orang lain, kesederhanaan, sikap atau perilaku, dan juga bermakna mempersiapkan segala

¹ Nicol, C.W. (2015) The Japan Times Online. "*Omotenashi*-Japanese hospitality?" <https://www.japantimes.co.jp/life/2015/02/28/environment/omotenashi-japanese-hospitality/> (Diakses 10 Februari 2022)

sesuatu untuk menghibur dan menyajikan makanan kepada tamu.² *Omotenashi* berasal dari kata *motenashi* yang jika diurai menjadi kalimat (モノを持って成し遂げる/*Mono wo motte, nashitogeru*) yang artinya “membawa sesuatu dan mempersembahkannya secara maksimal hingga akhir”. Penambahan imbuhan prefiks o- di depan kata *motenashi* yang memiliki tujuan untuk meningkatkan nilai kesopanan dari kata tersebut. *Omotenashi* juga memiliki makna lain yaitu (表裏なし/*Hyorinashi*) yang artinya “menyambut seseorang dengan hati yang tidak berbeda ketika berada di depan dengan ketika berada di belakang orang tersebut”.³

Menurut Okamoto dan Akahori (2014) *omotenashi* didasarkan pada "hati" yang muncul dalam perilaku penyedia jasa atau layanan. *Omotenashi* dibangun di atas pemahaman dan perasaan antara kedua belah pihak penyedia layanan dan tamu. *Omotenashi* didasarkan pada gerakan tubuh, membungkuk, tersenyum, dan tindakan lainnya berdasarkan etika budaya dan kebiasaan Jepang. Etiket dan sopan santun adalah sikap inti dari *omotenashi* dan prinsip dasar pelayanan pelanggan di Jepang. Selain sikap, perilaku, pelayanan dan kepedulian saat melayani tamu, *omotenashi* juga didorong oleh budaya dan kepribadian. Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan pelanggan yang berupa sikap, etika, tata krama, perilaku, dan pelayanan kepada tamu yang mencerminkan budaya dan adat istiadat Jepang disebut dengan *omotenashi*.⁴ *Omotenashi* sebagai

² <http://www.omotenashi-japan.com/omotenashi> (Diakses 5 April 2022)

³ <http://www.omotenashi-japan.com/omotenashi> (Diakses 10 Februari 2022)

⁴ Okamoto dan Akahori (2014) dalam Morishita, Shunichiro. 2018. *Managing Knowledge and Skill of Omotenashi in the Lodging Industry (宿泊業におけるおもてなしの知と技のマネジメント)*. Japan Advanced Institute of Science and Technology. Hal. 8 (Diakses 5 April 2022)

gaya keramahtamahan khas Jepang, yang berkembang dari upacara minum teh dan pelayanan yang diberikan di *Ryokan* (旅館).

Ryokan adalah salah satu dari jenis akomodasi yang ada di Jepang yang memiliki fasilitas dan gaya bangunan dengan arsitektur Jepang. *Ryokan* dalam tulisan bahasa Jepang adalah 旅館 yang terdiri dari 2 huruf kanji. Pada kanji yang pertama 旅 (*ryo*) berarti perjalanan. Dan kanji 館 (*kan*) yang berarti gedung atau istana.⁵

Ryokan (旅館) adalah penginapan bergaya Jepang yang dapat ditemui dimana saja, terutama di tempat resort sumber air panas. Lebih dari sekadar menginap, *ryokan* menawarkan kesempatan untuk merasakan langsung pengalaman dengan gaya hidup dan keramahtamahan tradisional Jepang dengan menggabungkan beberapa unsur tradisional seperti lantai *tatami*⁶, kasur *futon*⁷, pemandian gaya Jepang (*onsen*)⁸, dan masakan lokal. Inilah menjadikan *ryokan* menjadi populer bagi turis Jepang maupun turis mancanegara.⁹

Jepang punya cara tersendiri untuk memperkenalkan budaya *omotenashi* ini, salah satunya melalui film animasinya atau yang biasa disebut dengan anime. Serial anime yang berjudul *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) merupakan anime yang cukup menggambarkan beberapa bentuk penerapan *omotenashi* di dalamnya. Selain itu serial anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) juga mendapatkan *rating*

⁵ <https://jisho.org/word/旅館> (Diakses 15 Juni 2022)

⁶ Tatami (畳) adalah tikar jerami tradisional yang digunakan sebagai lantai di semua jenis bangunan. <https://www.fun-japan.jp/id/articles/12495> (Diakses 28 Maret 2022)

⁷ Futon (布団); Tempat tidur Jepang yang terdiri dari kasur dan selimut. <https://jisho.org/search/futon> (Diakses 15 Juni 2022)

⁸ Onsen (温泉) merupakan pemandian yang air panasnya bersumber dari dalam tanah. <https://livejapan.com/id/article-a0000327/> (Diakses 15 Juni 2022)

⁹ <https://www.japan-guide.com/e/e2029.html> (Diakses 15 Juni 2022)

yang cukup tinggi di berbagai situs *streaming online*. Di situs *streaming online* juga tersedia dalam bahasa Inggris yang memudahkan bagi siapa saja di berbagai belahan dunia yang dapat menikmati serial anime ini.

Hanasaku Iroha (花咲くいろは) atau disingkat *Hanairo*¹⁰ merupakan serial anime yang dihasilkan oleh Studio Animasi P. A. Works dan *Ando Masahiro* sebagai sutradaranya. P. A. Works menghasilkannya untuk memperingati sepuluh tahun berdirinya studio tersebut. Di Jepang sendiri, serial anime ini ditayangkan di stasiun TV Tokyo MX mulai dari 3 April sampai 25 September 2011. Berjumlah 26 episode yang berdurasi sekitar 24 menit per episodenya. Dengan berlatarkan kehidupan di sebuah tempat penginapan *ryokan* sebagai bentuk penginapan khas Jepang seperti lantai kamar dan bangunan yang masih menggunakan *tatami*, pelayan penginapan yang menggunakan *yukata*¹¹, dan juga terdapat sebuah *onsen* (温泉). Sehingga, adegan-adegan pelayanan terhadap tamu atau pelanggan dengan jelas tergambarkan di dalam serial anime ini.

¹⁰ "花咲くいろはスペシャルインタビュー第9回" [*Hanasaku Iroha Special Interview No. 9*] (dalam bahasa Jepang). P.A. Works. (Diakses 3 Maret 2022)

¹¹ Yukata (浴衣) merupakan pakaian tradisional Jepang yang selalu dipakai sebagai pakaian kasual dan bersifat informal. <https://japanese.binus.ac.id/2019/06/30/perbedaan-antara-kimono-dan-yukata/> (Diakses 21 Juni 2022)



Gambar 1. 1 Poster Anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは)
(Sumber: *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) (2011) - IMDb)

Hanasaku Iroha (花咲くいろは) menceritakan tentang kehidupan seorang gadis remaja bernama *Ohana Matsumae* yang tinggal dan bekerja di sebuah penginapan yaitu *ryokan*. Sebelum bekerja di sebuah penginapan, *Ohana* menjalani hidupnya hanya sebagai seorang siswi biasa. Namun setelah ibunya memutuskan untuk meninggalkan *Ohana* dan pergi bersama dengan pacarnya, *Ohana* lalu diberi alamat tempat tinggal neneknya dari ibunya dan terpaksa pergi meninggalkan kehidupannya di Tokyo. *Ohana* pergi ke alamat yang diberikan oleh ibunya dan ternyata tempat itu adalah sebuah penginapan yaitu *ryokan* yang dikelola oleh neneknya. Penginapan tersebut memiliki sebuah pemandian air panas (*onsen*) dan nama penginapan itu adalah *Kissuisō* yang berada kawasan fiksi bernama Yunosagi.

Ohana bekerja sebagai pelayan di penginapan *Kissuisō* atas permintaan neneknya yang merupakan seorang *okami* atau pemilik penginapan tersebut. *Okami* tidak membedakan *Ohana* yang berstatus sebagai cucu dengan para staf atau karyawan penginapan *Kissuisō* lainnya. Selama bekerja dan tinggal di *Kissuisō*, *Ohana* mulai beradaptasi dengan kehidupan di *Kissuisō* dan mengenal staf atau karyawan *Kissuisō* lainnya lebih dalam, *Ohana* pun memulai kehidupannya yang baru dan menjadikannya sebagai bagian dari peningkatan karakternya.¹²

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik melakukan penelitian terhadap bentuk representasi *omotenashi* dalam serial anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) karena serial anime ini menggambarkan dengan jelas beberapa adegan pelayanan kepada tamu dalam bisnis *ryokan* dengan menggunakan sikap *omotenashi* yaitu segala bentuk pelayanan yang dilakukan berasal dari hati tanpa mengharapkan imbalan apapun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana serial anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) dalam merepresentasikan *omotenashi* terhadap bisnis *Ryokan* (旅館)?

¹² https://p2k.unkris.ac.id/id3/2-3065-2962/Hanasaku-Iroha_112220_unkris_p2k-unkris.html#cite_note-6 (Diakses 3 Maret 2022)

2. Bagaimana konsep *omotenashi* terhadap bisnis *Ryokan* (旅館) dalam serial anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは)?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai sumber pengetahuan dan informasi tentang representasi *omotenashi* terhadap bisnis *ryokan* (旅館) dalam serial anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは).
2. Sebagai sumber pengetahuan dan informasi mengenai konsep *omotenashi* terhadap bisnis *Ryokan* (旅館) dalam serial anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) tentang pengenalan pariwisata di Jepang.
3. Sebagai bahan referensi pengetahuan untuk penelitian *omotenashi* lainnya.

1.4 Batasan Masalah

Penulis membatasi objek penelitian ini dengan menggunakan serial anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) yang memiliki 26 episode, yang memiliki durasi sekitar 24 menit per episode. Penulis melakukan analisis dengan melihat adegan-adegan atau dialog yang menunjukkan adanya representasi *omotenashi* serta konsep *omotenashi* yang digunakan dalam serial anime ini. Dalam hal ini penulis akan menggunakan beberapa jurnal, skripsi, artikel, atau buku yang berkaitan dengan penelitian.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif. John Creswell (2008) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memiliki beberapa tahapan penelitian yaitu pertama, identifikasi masalah yang akan menjadi sasaran dalam penelitian. Identifikasi masalah berkaitan dengan isu atau gejala yang hendak dipelajari dan bagian ini juga berisi penegasan bahwa isu tersebut layak dijadikan penelitian. Pada tahap pertama ini juga pembaca diyakinkan akan pentingnya penelitian yang sedang dilakukan.¹³ Kedua, yaitu pembahasan atau penelusuran kepustakaan (*literature review*) dengan mencari dan mengumpulkan bahan bacaan seperti jurnal yang berisikan bahasan dan teori tentang topik yang akan diteliti. Ketiga, tujuan penelitian yaitu dengan mengidentifikasi maksud utama dari penelitian yang sedang dilakukan. Keempat, proses pengumpulan data. Kelima, analisis dan penafsiran (*interpretation*) data. data yang tersedia, yang biasanya dalam bentuk teks, dianalisis. Keenam, tahap terakhir dari tahapan penelitian adalah pelaporan.¹⁴

Penelitian kualitatif bertujuan untuk menangkap dan memahami makna terhadap suatu konteks dalam kondisi apa adanya atau yang biasa disebut dengan *natural setting*. Maka, metode yang digunakan harus mendukung data yang sebenarnya. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, contohnya: perilaku, persepsi, motivasi, dan lain-lain. Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang

¹³ Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo. Hal. 18 (Diakses 11 Desember 2022)

¹⁴ *Ibid*, hal. 18-20

diperoleh dari hasil mengamati tanda-tanda berupa visual, gambar, bahasa tubuh dan audio/suara.¹⁵

Objek pada penelitian ini adalah representasi *omotenashi* dan konsep *omotenashi* yang ada dan digunakan dalam serial anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは). Teknik untuk mengumpulkan data dalam penulisan skripsi ini adalah melihat, menyimak, dan mencatat data primer melalui *screenshot*/cuplikan layar yang memiliki poin-poin representasi *omotenashi*. Untuk data sekunder, peneliti menggunakan studi pustaka (*library research*) yaitu sumber-sumber bacaan yang ada seperti dari buku, jurnal, skripsi, dan atau artikel yang terkait dengan *omotenashi* sebagai acuan dalam penelitian. Data dikumpulkan berdasarkan hasil pengamatan terhadap serial anime *Hanasaku Iroha* (花咲くいろは) akan dikaitkan dengan teori *omotenashi* Jepang. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan sehingga penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis deskriptif dengan tujuan untuk mengolah data secara sistematis.

Metode analisis lainnya yang digunakan penulis adalah metode semiotika menurut Roland Barthes. Barthes menjelaskan bahwa semiologi pada intinya mempelajari bagaimana kemanusiaan memaknai hal-hal. Pemikiran Barthes ini mencakup konotasi dan denotasi. Semiotika merupakan suatu ilmu atau metode analisis untuk mengkaji tanda terhadap suatu konteks skenario, gambar, teks, dan adegan di film menjadi suatu yang dapat dimaknai.

¹⁵ Dian Rinjani, "Mengkaji Film *The Curious Case of Benjamin Button* dengan Semiotika," Jurnal Pendidikan Multimedia, 1(1): 35-42, (Bandung,2019). Hal. 36 (Diakses 10 Februari 2022)

1.6 Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Skripsi “Penerapan *Omotenashi* Dalam Melayani Tamu di *Ryokan*”
Oleh Rengga Harlandiansyah Tahun 2020

Skripsi ini membahas tentang penerapan *omotenashi* pada saat melayani tamu di penginapan khas Jepang atau *ryokan*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pentingnya penerapan *omotenashi* dalam industri pariwisata dan cara menerapkannya di penginapan tradisional *ryokan*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, kepustakaan, dan teknik pengumpulan data. Data penelitian bersumber dari data-data jurnal internasional, e-book, buku, dan website dari lembaga resmi Jepang. Hasil penelitian ini yaitu menemukan faktor-faktor yang menjadikan *omotenashi* penting bagi industri pariwisata, dan aspek yang menarik wisatawan untuk memilih menginap di penginapan *ryokan* yang menerapkan konsep *omotenashi* di dalam pelayannya dan hal tersebut yang membuat perbedaan apabila dibandingkan dengan penginapan lainnya.

2. Skripsi “*Omotenashi* Pada Karyawan Perusahaan Ohanami Kyubei di Jepang” Oleh Khairul Amal Tahun 2020

Skripsi ini meneliti tentang filosofi *omotenashi* serta penerapan *omotenashi* pada karyawan Ohanami Kyubei di Jepang.

Pada penelitian membahas tentang penerapan *omotenashi* pada salah satu perusahaan Jepang yang bergerak di bidang bisnis/usaha penginapan tradisional khas Jepang yaitu Ohanami Kyubei. Ohanami Kyubei berlokasi di *Yamanaka Onsen*, Kota *Kaga*, Prefektur *Ishikawa*, Jepang. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode analisis deskriptif-kualitatif. Data yang diperoleh adalah hasil dari pengamatan langsung ke perusahaan Ohanami Kyubei. Metode penelitian lainnya yaitu dengan melakukan wawancara langsung terhadap kepala perusahaan Ohanami Kyubei dan beberapa staf karyawan. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep *omotenashi* dan teori yang digunakan adalah teori semiotik. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa filosofi *omotenashi* digunakan sebagai manajemen dasar perusahaan dan karyawan Ohanami Kyubei dalam melayani pelanggan. Penerapan *omotenashi* dalam pelayanan karyawan kepada pelanggan terdiri dari bahasa sopan yang menunjukkan rasa hormat digunakan karyawan dalam melayani pelanggan, penampilan karyawan yang terlihat rapi, serta sikap karyawan dalam melayani pelanggan seperti seorang dewa. Sehingga, pelayanan karyawan kepada pelanggan mencerminkan konsep dan filosofi *omotenashi* Jepang.

3. Skripsi “Penerapan *Omotenashi*: Studi Kasus: Pada PT. Risshikan di Surabaya” Oleh Herdani Tyas Vitasari Tahun 2018

Skripsi ini membahas tentang penerapan *omotenashi* pada suatu perusahaan Jepang yang bergerak di bidang lembaga bimbingan belajar Matematika dan Bahasa Jepang yang berada di Surabaya yaitu Risshikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui seperti apa bentuk-bentuk penerapan *omotenashi* di Risshikan. Data-data diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan staf Risshikan dan juga Direktur dari PT. Risshikan.

4. Artikel “Kajian *Omotenashi* Dalam Pelayanan Pengunjung di Restoran Jepang (Studi Kasus: Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan *Food And Beverage*)” Oleh Yerika Ayu Salindri dan Annisaa Nurul Atiqah Tahun 2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek-aspek penting dari *service delivery* khususnya pada restoran Jepang dan bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada wisatawan. Kenyamanan tersebut mendorong loyalitas wisatawan. Nilai prinsip dalam *omotenashi* sesuai dengan prinsip keramahan. Berdasarkan tiga elemen penting yaitu *shitsurai*, *furumai*, dan *shikake* sehingga dapat meningkatkan loyalitas pengunjung. menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

5. Artikel “*Omotenashi*: Budaya Keramahtamahan di Jepang (Akar Budaya dan Manifestasinya)” Oleh Lina Rosliana Tahun 2018

Penelitian ini hanya berfokus pada budaya perhotelan Jepang dengan menggambarkan data yang mampu merepresentasikan fenomena secara mendalam dengan melihat pada keramahtamahan orang Jepang saat memberikan layanan kepada tamu atau konsumen. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini melihat bagaimana *omotenashi* terbentuk dan seperti apa penerapannya sehingga perlu dikaji untuk menciptakan pemahaman tentang pentingnya budaya perhotelan di masyarakat serta efek besar yang dapat diciptakan oleh negara yang mempertahankan budaya perhotelan. Hasil dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan secara mendalam akar budaya perhotelan di Jepang dan bagaimana budaya tersebut dimanifestasikan oleh masyarakat Jepang.

6. Artikel “*What is Omotenashi? A Comparative Analysis with Service and Hospitality in the Japanese Lodging Industry*” Oleh Shunichiro Morishita Tahun 2021

Penelitian ini meninjau penelitian sebelumnya yang membahas definisi dan karakteristik *omotenashi* dalam beberapa tahun terakhir dengan membandingkan *omotenashi* dengan sinonimnya yaitu pelayanan (*service*) dan *hospitality*, dengan melakukan analisis menggunakan studi kasus. Dimana Omotenashi didefinisikan sebagai sambutan hangat yang mencerminkan budaya dan sopan santun Jepang, dirasakan dan dipraktekkan secara

berbeda tergantung pada tuan rumah dan penyediannya. *Omotenashi* berbeda dari *hospitality* yang ditawarkan terutama di negara-negara Barat karena membutuhkan pemahaman tentang permintaan implisit atau kebutuhan khusus para tamu. Ketika konteks yang didasarkan pada budaya tradisional Jepang yang unik dibagikan oleh tuan rumah dan tamu, *omotenashi* dapat dikenali. Sehingga disimpulkan bahwa karakteristik unik *omotenashi*, yaitu: 1) berakar pada budaya tradisional Jepang, 2) memahami kebutuhan khusus dari para tamu (perhatian), 3) penyedia jasa/tuan rumah dan tamu bekerja bersama sebagai satu (kesetaraan), dan 4) ditawarkan dengan santai (*being offered in a casual manner*).

7. Artikel “Representasi Budaya *Omotenashi* Melalui Komik *Hanasaku Iroha* Karya P.A Works” Oleh Anisa Galuh Mayang Paramita, dkk Tahun 2020

Penelitian ini membahas tentang representasi budaya *omotenashi* dalam komik *Hanasaku Iroha* yang ditinjau dari tiga macam, yang pertama adalah bentuk penampilan yaitu dari segi *ryokan*, tokoh, dan makanan. Kedua adalah perilaku yaitu *ojigi*, senyum, cara duduk, cara berjalan, cara membuka pintu geser, dan tindakan profesional. Ketiga adalah tutur kata yaitu *aisatsu* dan bahasa sopan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan *omotenashi* melalui bentuk penampilan, perilaku,

dan tutur kata. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah gambaran umum sebuah penulisan yang bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami apa yang ditulis oleh penulis. Bab 1 Pendahuluan, yang berisikan diantaranya: latar belakang yang menjelaskan alasan penulis mengangkat *omotenashi* dan serial anime *hanasaku iroha* (花咲くいろは) sebagai topik penelitian. Selanjutnya rumusan masalah berdasarkan latar belakang. Tujuan dan manfaat penelitian sebagai upaya yang ingin dicapai oleh penulis. Batasan penelitian yang bertujuan untuk membatasi agar pembahasan tidak melenceng dari topik penelitian. Metode penelitian yang berisikan berbagai metode yang digunakan penulis dalam proses penelitian ini. Dan yang terakhir adalah penelitian terdahulu yang berisikan penelitian-penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

Bab 2 berisi tinjauan umum mengenai *omotenashi* dan sejarah *omotenashi*, bangunan *ryokan*, teori semiotika, serta berbagai hal lainnya yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Bab 3 berisi profil dari sutradara Ando Masahiro (安藤 真裕), gambaran umum mengenai serial anime *hanasaku iroha* (花咲くいろは) berupa alur cerita singkat dan bentuk kegiatan pelayanan dalam serial anime ini, serta hasil penelitian terkait rumusan masalah pertama yaitu menampilkan hasil analisis representasi *omotenashi* dalam serial anime *hanasaku iroha* (花咲くいろは).

Bab 4 berisi hasil penelitian terkait rumusan masalah kedua yaitu konsep *omotenashi* yang digunakan dalam serial anime *hanasaku iroha* (花咲くいろは) dan interpretasi sutradara mengenai pesan yang ingin disampaikan dalam serial anime ini.

Bab 5 berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis lakukan dan saran dari penulis tentang penelitian *omotenashi*.