

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji bagaimana individu beradaptasi dengan lingkungan budaya yang berbeda. Proses adaptasi tersebut umumnya melibatkan berbagai tantangan, seperti perbedaan bahasa, kebiasaan, serta cara berkomunikasi yang menuntut individu untuk menyesuaikan diri secara bertahap. Penelitian pertama merupakan jurnal yang berjudul *Adaptasi Mahasiswa Asing di Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Penelitian yang dilakukan oleh Widiyaningrum (2017) berisi tentang adaptasi mahasiswa asing di Universitas Muhammadiyah Surakarta, menunjukkan bahwa proses adaptasi dipengaruhi oleh kebutuhan pendidikan yang mendorong mahasiswa untuk menyesuaikan diri dengan budaya baru. Dengan menggunakan teori *Stress-Adaptation-Growth* dari Young Yun Kim serta pendekatan kualitatif, hasil penelitian Widiyaningrum (2017) menemukan bahwa setiap individu memiliki cara berbeda dalam beradaptasi, namun seluruh informan mampu mencapai keberhasilan adaptasi melalui berbagai strategi seperti memotivasi diri, menciptakan kenyamanan, serta menjaga sikap saling menghormati. Sementara itu, penelitian Widiyaningrum (2017) memiliki kesamaan penggunaan teori *Stress-Adaptation-Growth* dalam mengkaji proses adaptasi dengan pendekatan kualitatif. Namun, penelitian yang penulis lakukan berfokus pada adaptasi mahasiswa magang Indonesia melalui *tatema* sebagai

strategi adaptasi dalam menghadapi nilai *omotenashi* di Komatsu Country Club, Ishikawa, Jepang.

Penelitian selanjutnya yang relevan dilakukan oleh mahasiswa Universitas Brawijaya bernama Fira Evany Tzasmara Prihatmo (2021). Skripsi berjudul *Adaptasi Budaya Komunikasi oleh Mahasiswa Magang Sastra Jepang Universitas Brawijaya di Hotel Daiichi Takimotokan Hokkaido Jepang*. Hasil penelitian Prihatmo (2021) menunjukkan bahwa globalisasi membuka peluang bagi mahasiswa untuk bekerja sekaligus mempelajari bahasa dan budaya Jepang, meskipun mereka tetap mengalami gegar budaya selama proses adaptasi. Dengan menggunakan teori *Integrative Communication Theory* serta metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, hasil penelitian Prihatmo (2021) menunjukkan bahwa proses adaptasi komunikasi berjalan cukup baik didukung oleh kompetensi bahasa yang dimiliki mahasiswa, meskipun terdapat kendala pada aspek kognitif akibat perbedaan konteks budaya. Interaksi sesama pemegang membantu mengurangi gegar budaya. Di sisi lain, interaksi tersebut juga dapat membatasi kesempatan mahasiswa untuk berinteraksi dan beradaptasi dengan masyarakat lokal. Sementara itu, penelitian Prihatmo (2021) memiliki kesamaan dalam mengkaji adaptasi mahasiswa magang di Jepang dengan metode kualitatif dan pendekatan fenomenologi. Namun, penelitian yang penulis lakukan berfokus pada adaptasi mahasiswa magang Indonesia melalui *tatemaie* sebagai strategi adaptasi dalam menghadapi nilai *omotenashi* di Komatsu Country Club, Ishikawa, Jepang.

Penelitian selanjutnya merupakan skripsi berjudul *Adaptasi Budaya Korporasi Oleh Pekerja Tokutei Ginou di Jepang*. Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo

(2024) membahas mengenai proses adaptasi pekerja *Tokutei Ginou* asal Indonesia terhadap budaya kerja di Jepang dengan menggunakan metode kualitatif pendekatan fenomenologi serta analisis kurva-U. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan proses adaptasi pada setiap informan, yang meliputi tahap pra-pemberangkatan, fase *honeymoon*, *crisis*, hingga *adjustment*, dengan hasil akhir hanya satu informan yang mencapai adaptasi penuh. Sementara itu, penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi serta fokus pada proses adaptasi di lingkungan kerja Jepang. Namun, penelitian ini lebih menekankan pada mahasiswa magang Indonesia dan mengkaji strategi adaptasi melalui konsep *tatemaie* dalam menghadapi nilai *omotenashi* di Komatsu Country Club, Ishikawa.

Selanjutnya, skripsi dengan judul *Adaptasi Budaya yang Dilakukan Oleh Para Caregiver Indonesia dalam Menghadapi Culture Shock Selama Bekerja di Jepang* oleh Raniah Alyssa (2023) mengenai *culture shock* yang dialami *caregiver* Indonesia di Jepang. Penelitian tersebut bertujuan untuk menjabarkan bentuk *culture shock* serta proses adaptasi yang dilakukan dalam menghadapinya. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam terhadap dua informan, serta teori tahapan adaptasi budaya, hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing informan mengalami *culture shock* pada aspek yang berbeda, seperti perbedaan dalam bidang *fashion* di lingkungan kerja serta aturan ketertiban di lingkungan tempat tinggal. Proses adaptasi yang dilakukan pun menghasilkan capaian yang berbeda, yaitu partisipasi penuh pada informan pertama dan akomodasi pada informan kedua. Sementara itu, penelitian ini memiliki

kesamaan dalam mengkaji proses adaptasi individu Indonesia di Jepang dengan pendekatan kualitatif. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada mahasiswa magang serta menyoroti peran *tatemaie* sebagai strategi adaptasi dalam menghadapi nilai *omotenashi* di Komatsu Country Club, Ishikawa.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji proses penyesuaian diri mahasiswa magang Indonesia dalam menghadapi budaya kerja di Jepang. Meskipun penelitian-penelitian sebelumnya telah membahas adaptasi budaya mahasiswa asing, mahasiswa magang, pekerja Tokutei Ginou, maupun caregiver Indonesia di Jepang, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana *tatemaie* dimanfaatkan oleh mahasiswa magang Indonesia sebagai strategi komunikasi budaya dalam memenuhi tuntutan nilai *omotenashi* pada lingkungan kerja non-*hospitality*, khususnya di Komatsu Country Club, Prefektur Ishikawa. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan menelaah proses adaptasi mahasiswa magang Indonesia melalui *tatemaie* dalam menghadapi nilai *omotenashi*. Fokus utama penelitian ini terletak pada adaptasi mahasiswa magang Indonesia melalui *tatemaie* sebagai strategi adaptasi dalam menghadapi nilai *omotenashi* di Komatsu Country Club, Ishikawa, Jepang. Selain itu, penelitian ini juga menitikberatkan pada pengalaman mahasiswa magang yang telah menjalani masa magang paling sedikit empat bulan, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai adaptasi yang terjadi di lingkungan kerja Jepang.

2.2. Konsep Pendekatan Fenomenologi

Menurut Creswell dan Poth (2018), fenomenologi merupakan salah satu pendekatan dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk memahami makna pengalaman hidup (*lived experiences*) yang dialami individu terhadap suatu fenomena tertentu. Secara filosofis, pendekatan ini berakar pada pemikiran Edmund Husserl (1913) yang menekankan bahwa pemahaman terhadap suatu fenomena harus diperoleh melalui pengalaman sadar sebagaimana dialami secara langsung oleh individu. Menurut Husserl (1913), fenomenologi bertujuan untuk kembali kepada pengalaman sebagaimana adanya (*zu den Sachen selbst* atau "kembali kepada hal-hal itu sendiri"), sehingga esensi suatu fenomena dapat dipahami tanpa dipengaruhi oleh asumsi maupun prasangka yang telah dimiliki sebelumnya. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah merangkum pengalaman-pengalaman individu yang bervariasi dari para informan ke dalam sebuah deskripsi umum tentang apa yang sebenarnya terjadi dari fenomena tersebut, yaitu tentang apa yang mereka alami dan bagaimana mereka mengalami fenomena tersebut (Creswell & Poth, 2018).

Husserl (1913) menjelaskan bahwa setiap pengalaman manusia selalu bersifat intensional (*intentionality*), yaitu kesadaran yang senantiasa mengarah kepada suatu objek atau pengalaman tertentu. Oleh karena itu, fenomenologi tidak hanya mempelajari apa yang dialami oleh individu, tetapi juga bagaimana individu memberikan makna terhadap pengalaman tersebut melalui kesadarannya. Husserl (1913) membedakan antara *noema*, yaitu objek atau isi pengalaman sebagaimana disadari, dan *noesis*, yaitu tindakan atau proses kesadaran ketika individu

mengalami serta memaknai objek tersebut. Husserl (1913) menjelaskan bahwa hubungan antara *noesis* dan *noema* membentuk struktur pengalaman sadar manusia. Melalui analisis terhadap hubungan *noesis* dan *noema*, fenomenologi berupaya memahami bagaimana suatu pengalaman dimaknai oleh individu sehingga esensi dari pengalaman tersebut dapat diungkap secara lebih mendalam (Husserl, 1913).

Untuk memperoleh pemahaman yang murni mengenai suatu fenomena, Husserl (1913) memperkenalkan konsep *epoché* atau *bracketing*, yaitu upaya menangguhkan sementara berbagai pengetahuan, keyakinan, asumsi, maupun prasangka yang dimiliki peneliti terhadap fenomena yang sedang diteliti. Melalui proses ini, peneliti berusaha memandang fenomena sebagaimana dialami oleh partisipan tanpa dipengaruhi oleh interpretasi pribadi. Dengan demikian, fenomenologi tidak bertujuan mencari hubungan sebab-akibat ataupun menguji suatu teori, melainkan mengungkap esensi (*essence*) dari pengalaman hidup individu secara mendalam (Husserl, 1913).

Dalam penerapannya sebagai pendekatan penelitian, Creswell dan Poth (2018) menjelaskan bahwa fenomenologi dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam terhadap beberapa partisipan yang mengalami fenomena yang sama. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema esensial sehingga menghasilkan deskripsi mengenai apa yang dialami partisipan (*textural description*) dan bagaimana mereka mengalami fenomena tersebut (*structural description*). Dengan menganalisis pengalaman para partisipan, peneliti memperoleh pemahaman mengenai esensi pengalaman bersama (*the essence of experience*) dari fenomena yang diteliti (Creswell & Poth, 2018).

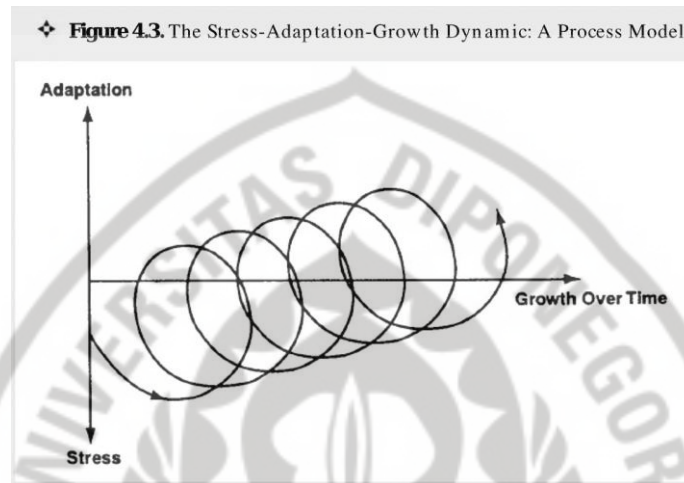
2.3 Teori Adaptasi Budaya

Dalam kajian komunikasi lintas budaya, adaptasi budaya didefinisikan sebagai proses jangka panjang ketika individu menyesuaikan diri dan akhirnya merasa nyaman dengan lingkungan budaya baru (Martin & Nakayama, 2003). Sejalan dengan hal tersebut, Liliweri (2003) menjelaskan bahwa adaptasi budaya merupakan proses penyesuaian diri individu ketika berada dalam lingkungan budaya yang berbeda dari budaya asalnya. Melalui komunikasi antarbudaya, individu dari latar belakang budaya yang berbeda saling berinteraksi dan berusaha memahami sistem nilai, norma, serta pola perilaku masyarakat setempat (Liliweri, 2003).

Adaptasi budaya tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memahami bahasa baru secara verbal, tetapi juga mencakup kapasitas psikologis untuk menyesuaikan perilaku, sikap, dan pola komunikasi sesuai dengan nilai-nilai budaya di lingkungan yang baru (Liliweri, 2021). Dengan demikian, proses adaptasi tidak berlangsung secara instan, melainkan melalui interaksi yang berkesinambungan hingga individu mampu memahami pola komunikasi, norma, serta kebiasaan masyarakat di lingkungan barunya. Oleh karena itu, individu dituntut untuk mampu menyesuaikan diri terhadap kebiasaan sosial dan cara berkomunikasi masyarakat setempat agar hubungan sosial dapat berjalan secara harmonis (Liliweri, 2003). Untuk menjelaskan bagaimana proses penyesuaian tersebut berlangsung, penelitian ini menggunakan Teori *Stress-Adaptation-Growth* (SAG) oleh Young Yun Kim (2001). Teori SAG menjelaskan bahwa adaptasi budaya merupakan proses yang terjadi secara terus-menerus melalui interaksi antara individu dengan lingkungan

budaya baru sehingga menghasilkan perubahan psikologis maupun komunikasi yang bersifat bertahap (Kim, 2001).

Gambar 2.1 Kurva Spiral SAG



Sumber : Young Yun Kim, 2001

Menurut Young Yun Kim (2001), adaptasi lintas budaya bukanlah proses yang linear, melainkan sebuah proses dinamis yang digambarkan seperti gerakan roda spiral melalui tiga unsur utama yaitu, *stress* (tekanan), *adaptation* (penyesuaian), dan *growth* (pertumbuhan). Ketiga unsur ini berlangsung secara terus-menerus ketika individu berinteraksi dengan budaya baru. Pada gambar 2.1, proses adaptasi lintas budaya digambarkan secara visual melalui model dua sumbu yang dinamis. Sumbu vertikal mewakili kondisi psikologis individu antara dimensi *stress* (tekanan) di bagian bawah dan dimensi *adaptation* (penyesuaian) di bagian atas. Sementara itu, sumbu horizontal mewakili dimensi waktu yang bergerak maju ke arah kanan, yang ditandai sebagai *growth over time* (pertumbuhan dari waktu ke waktu). Alur adaptasi tidak digambarkan sebagai garis lurus (linear), melainkan

berbentuk gerakan spiral atau roda yang terus berputar naik dan turun secara konsisten seiring berjalannya waktu (Kim, 2001). Melalui pola spiral tersebut, Young Yun Kim (2001) menegaskan bahwa setiap pengalaman menghadapi tekanan budaya akan mendorong individu untuk melakukan penyesuaian, yang pada akhirnya menghasilkan perkembangan kapasitas diri dan kompetensi komunikasi yang lebih baik dibandingkan sebelumnya.

Pada awal memasuki lingkungan asing, pergerakan spiral pada diagram dimulai dengan mengarah ke bawah, yaitu masuk ke dalam fase *stress* (tekanan). Area bawah ini merepresentasikan ketegangan, kecemasan, rasa tidak aman, hingga guncangan budaya (*culture shock*) yang dialami individu akibat adanya benturan antara nilai budaya asal mereka dengan tuntutan lingkungan baru (Kim, 2001). Menurut Young Yun Kim (2001), kondisi *stress* merupakan konsekuensi alami ketika individu kehilangan pola komunikasi dan kerangka acuan budaya yang sebelumnya dianggap familiar. Meskipun area bawah ini dipenuhi dengan ketidaknyamanan, frustrasi, dan keterasingan, dalam skema spiral Kim (2001), posisi ini justru berfungsi sebagai penumpukan energi atau "daya pegas". Artinya, semakin dalam individu merasakan ketegangan dan menyadari adanya kesenjangan budaya, semakin besar pula dorongan internal yang tercipta bagi mereka untuk segera keluar dari zona tidak nyaman tersebut, sehingga keterpurukan di fase *stress* ini pada akhirnya menjadi titik balik yang memaksa individu untuk menggerakkan roda spiral kembali naik ke atas menuju proses penyesuaian diri (*adaptation*) (Kim, 2001).

Fase *adaptation* (penyesuaian) terjadi ketika grafik spiral mulai bergerak ke area atas, hal tersebut menandakan bahwa orang tersebut tidak lagi pasrah dengan keadaan, melainkan sedang melakukan respons aktif untuk bertahan hidup (Kim, 2001). Menurut Young Yun Kim (2001), penyesuaian ini berlangsung melalui proses komunikasi yang terus-menerus dengan masyarakat setempat. Individu secara bertahap membangun kompetensi komunikasi, memahami aturan sosial yang berlaku, serta mengembangkan kemampuan untuk berfungsi secara efektif dalam lingkungan budaya baru. Proses tersebut tidak berlangsung secara instan, melainkan melalui serangkaian pengalaman mencoba, mengalami kesalahan, memperbaiki diri, dan kembali berinteraksi hingga tercapai keseimbangan yang lebih baik dengan lingkungan baru (Kim, 2001).

Tahap terakhir adalah *growth* (pertumbuhan), yang merupakan hasil akhir dari keberhasilan individu dalam melewati fase *stress* dan *adaptation* secara berulang (Kim, 2001). Young Yun Kim (2001) menegaskan bahwa pertumbuhan merupakan akumulasi dari siklus *stress-adaptation* yang terjadi secara terus-menerus. Melalui pengalaman tersebut, individu menjadi lebih fleksibel dalam memandang perbedaan budaya, memiliki kemampuan komunikasi yang semakin efektif, serta mengalami perubahan identitas menuju pribadi yang lebih adaptif dan bersifat interkultural. Dengan demikian, keberhasilan adaptasi tidak hanya diukur dari kemampuan bertahan hidup di lingkungan baru, tetapi juga dari berkembangnya kapasitas psikologis dan kompetensi komunikasi individu. Melalui pencapaian fase *growth* ini, proses adaptasi terbukti tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme bertahan hidup, melainkan sebagai jalan menuju perluasan kapasitas diri dan

transformasi kepribadian yang lebih matang dalam menghadapi realitas lintas budaya (Kim, 2001).

2.4 Konsep *Omotenashi*

Menurut *Kōjien* (Shinmura, 2018), *omotenashi* (おもてなし) berarti cara menerima, melayani, dan memperlakukan tamu dengan penuh kesungguhan. Definisi yang serupa juga dijelaskan dalam *Daijirin* (Matsumura, 2019), yaitu perilaku melayani atau menyambut tamu dengan perhatian serta ketulusan. Kedua kamus tersebut menunjukkan bahwa *omotenashi* tidak hanya merujuk pada tindakan pelayanan, tetapi juga mencerminkan sikap menghargai orang lain melalui perilaku yang sesuai dengan norma sosial Jepang.

Dalam kajian akademik, *omotenashi* dipahami sebagai konsep keramahtamahan khas Jepang yang menekankan pelayanan kepada tamu secara tulus, sepenuh hati, dan tanpa mengharapkan imbalan (Tomoko, 2016). Konsep ini tidak hanya merujuk pada pemberian pelayanan sesuai standar operasional, tetapi juga mencerminkan sikap penuh perhatian, kehati-hatian, dan penghormatan kepada tamu agar mereka merasa dihargai dan istimewa. Dengan demikian, *omotenashi* merupakan bentuk pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai budaya Jepang yang luhur, seperti empati, ketulusan, dan rasa hormat terhadap orang lain, yang menjadi inti paling mendasar dari konsep pelayanan ini (Tomoko, 2016).

Selain dijelaskan dalam kajian akademik, *omotenashi* juga memiliki akar budaya yang kuat dalam tradisi *sadō* (茶道) atau upacara minum teh Jepang. Menurut Murata (2019), prinsip *ichigo ichie* (一期一会) yang diperkenalkan oleh *Sen no*

Rikyū, seorang tokoh upacara minum teh Jepang, menekankan bahwa setiap pertemuan dengan tamu merupakan kesempatan yang tidak akan terulang kembali sehingga harus dipersiapkan dan dihargai dengan sebaik-baiknya. Prinsip tersebut menjadi salah satu landasan berkembangnya nilai *omotenashi*, yaitu memberikan pelayanan secara tulus, penuh perhatian, dan menghargai setiap tamu tanpa mengharapkan balasan. (Murata, 2019).

Untuk membedah mekanisme kerja konsep ini, Yamaguchi (2017) mengidentifikasi tiga nilai utama yang membangun struktur *omotenashi* dalam interaksi sosial. Nilai pertama adalah empati, yaitu sikap saling menghormati dan mempertimbangkan posisi tamu sebagai pihak yang telah meluangkan waktu berharga mereka untuk berkunjung. Nilai empati inilah yang kemudian memunculkan prinsip bahwa kebutuhan pelanggan harus selalu diutamakan sebagai bentuk dari sikap menghargai keputusan tamu tersebut. Nilai kedua yang dikemukakan adalah antisipasi, yang merujuk pada pemberian perhatian secara mendetail agar pelayan dapat memahami kebutuhan dasar tamu secara mendalam. Melalui nilai antisipasi ini, pelayanan *omotenashi* tidak hanya bertujuan memenuhi harapan standar tamu, melainkan juga secara peka membaca serta memenuhi kebutuhan yang mungkin tidak diungkapkan secara langsung oleh tamu. Nilai ketiga adalah otentisitas atau keaslian, yang diwujudkan melalui penunjukan rasa terima kasih serta kehangatan yang tulus terhadap tamu dalam setiap pengalaman layanan yang diberikan. Karakter keaslian ini berakar kuat dari kesungguhan hati seorang pelayan dalam menghargai waktu serta kepercayaan yang telah diberikan oleh tamu kepada mereka (Yamaguchi, 2017).

Lebih lanjut, Umemuro (2015) menjelaskan bahwa *omotenashi* tidak hanya bertujuan memberikan kepuasan melalui pelayanan, tetapi juga menciptakan pengalaman emosional yang positif bagi tamu. Menurutnya, karakteristik utama *omotenashi* meliputi empati (*empathy*), kepekaan terhadap kebutuhan tamu (*sensitivity*), kerendahan hati (*modesty*), penataan lingkungan pelayanan (*shitsurae*), serta hubungan yang setara antara pemberi layanan dan tamu (*equal relationship*). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa *omotenashi* merupakan perpaduan antara sikap, nilai, dan perilaku yang diwujudkan secara konsisten dalam interaksi pelayanan.

Secara menyeluruh, *omotenashi* dapat dirangkum sebagai sebuah sikap pelayanan penuh perhatian dari hati yang telah berlangsung secara turun-temurun di Jepang, yang mencakup aspek ketulusan, rasa hormat, serta kepekaan tinggi terhadap kebutuhan orang lain. Dalam perkembangannya, penerapan konsep ini tidak hanya terbatas pada sektor perhotelan atau pariwisata saja, melainkan juga hadir dan dipraktekkan secara luas dalam berbagai bidang pekerjaan industrial. Melalui perpaduan nilai-nilai tersebut, *omotenashi* menjadi salah satu landasan budaya pelayanan yang diterapkan dalam berbagai sektor pekerjaan di Jepang (Yamaguchi, 2017).

2.5 Konsep *Tatemaie*

Tatemaie merupakan salah satu prinsip dasar dalam memahami psikologi sosial dan dinamika interaksi masyarakat Jepang. Davies dan Ikeno (2002) menjelaskan bahwa *tatemaie* secara harfiah berarti "wajah publik" atau sikap resmi yang dibentuk

oleh aturan, prinsip, dan ekspektasi sosial masyarakat. Disisi lain, *tatemae* tidak dapat dipisahkan dari konsep *honne*, yang didefinisikan sebagai "perasaan privat" yang merujuk pada keinginan terdalam, motif asli, dan emosi jujur yang dirasakan seseorang di dalam hatinya (Davies & Ikeno, 2002). Pandangan Davies dan Ikeno selaras dengan Doi (1986) yang menjelaskan bahwa *tatemae* dan *honne* merupakan dua sisi yang saling melengkapi dalam struktur diri masyarakat Jepang, sehingga *tatemae* tidak dimaknai sebagai bentuk kepura-puraan, melainkan sebagai mekanisme yang memungkinkan individu menyesuaikan diri dengan tuntutan kehidupan sosial. Doi (1973) juga menjelaskan bahwa pemahaman terhadap perilaku sosial masyarakat Jepang tidak dapat dilepaskan dari struktur kesadaran ganda yang membedakan ekspresi yang ditampilkan kepada publik dengan perasaan yang disimpan secara pribadi. Sosiolog Yoshio Sugimoto (2014) dalam analisis struktur interaksi interpersonalnya juga menegaskan keberadaan orientasi ganda ini, di mana *tatemae* digunakan untuk menjaga keharmonisan kelompok (*wa*), sedangkan *honne* sering kali disembunyikan agar tidak memicu konflik terbuka di lingkungan sosial. Sejalan dengan Sugimoto, Naito dan Gielen (1992) menjelaskan bahwa konsep *tatemae* dan *honne* membentuk suatu kerangka moral yang membantu individu menentukan perilaku yang dianggap tepat sesuai konteks sosial, sehingga ekspresi yang ditampilkan kepada orang lain tidak selalu identik dengan perasaan pribadi yang dimiliki. Bagi individu yang belum memahami budaya Jepang, khususnya konsep *tatemae*, ketidakmampuan dalam membaca pesan-pesan tersirat di balik perilaku publik masyarakat Jepang ini seringkali memicu kesalahpahaman komunikasi. Oleh karena itu, kemampuan mengendalikan

ekspresi diri melalui *tatemae* dipandang sebagai wujud kedewasaan sosial yang sangat krusial dalam tatanan masyarakat Jepang (Davies & Ikeno, 2002).

Penerapan konsep *tatemae* di dalam kehidupan sehari-hari ditentukan oleh pembagian ruang sosial interaksi, yang dikategorikan ke dalam dikotomi *uchi* (dalam/*in-group*) dan *soto* (luar/*out-group*) (Sugimoto, 2014). Sugimoto (2014) menjelaskan bahwa masyarakat Jepang sangat sensitif terhadap batas-batas ruang ini, di mana ranah *soto*, seperti dunia kerja profesional atau interaksi dengan orang asing, menuntut individu untuk menampilkan wajah publik mereka (*tatemae*) demi menghormati institusi dan lawan bicara. Batas-batas ruang ini bersifat tegas, di mana menampilkan *honne* secara terbuka di wilayah *soto* dianggap sebagai tindakan yang tidak sopan dan dapat merusak kohesi kelompok (Sugimoto, 2014). Sebaliknya, ekspresi emosi yang asli dan jujur (*honne*) hanya mendapatkan tempat untuk diekspresikan ketika individu berada di dalam lingkaran *uchi*, seperti di lingkungan keluarga atau sahabat terdekat (Davies & Ikeno, 2002). Pembagian ruang interaksi yang tegas ini membantu individu di Jepang untuk menyeimbangkan peran sosial mereka secara proporsional (Sugimoto, 2014). Pandangan tersebut sejalan dengan Nakane (1970) yang menjelaskan bahwa masyarakat Jepang berorientasi kuat pada kelompok sehingga perilaku individu dipengaruhi oleh posisi dan hubungan sosial yang dimilikinya. Dalam pandangan Nakane (1970), penggunaan *tatemae* menjadi salah satu bentuk penyesuaian perilaku untuk mempertahankan keteraturan dan keharmonisan hubungan antarkelompok.

Kepatuhan terhadap *tatemae* ini berakar kuat pada struktur masyarakat Jepang yang berorientasi pada kelompok, di mana kepentingan bersama diletakkan di atas ekspresi diri personal (Sugimoto, 2014). Davies dan Ikeno (2002) mengemukakan bahwa fungsi utama *tatemae* adalah sebagai penyelaras hubungan sosial guna menghindari konfrontasi langsung yang dapat merusak hubungan kerja maupun sosial. Pola inilah yang melahirkan gaya komunikasi masyarakat Jepang yang cenderung tidak langsung, penuh kehati-hatian, dan menghindari penolakan secara gamblang demi menjaga perasaan lawan bicara. Meskipun bagi masyarakat luar fenomena ini sering disalahpahami sebagai bentuk ketidakjujuran, *tatemae* sebenarnya merupakan cerminan dari empati sosial, di mana kenyamanan psikologis orang lain diprioritaskan demi mencegah keretakan sosial dan kesalahpahaman antar-individu (Davies & Ikeno, 2002).

Dalam penelitian ini, konsep *honne* digunakan sebagai landasan untuk memahami bahwa penggunaan *tatemae* dalam interaksi sosial seringkali berkaitan dengan pengendalian atau pengesampingan perasaan pribadi. Pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada penggunaan *tatemae* sebagai strategi adaptasi mahasiswa magang Indonesia dalam menghadapi nilai *omotenashi*. Dengan demikian, *honne* tidak dianalisis sebagai fokus utama, melainkan sebagai konsep pendukung dalam memahami praktik *tatemae*.

2.6 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Komatsu *Country Club* merupakan sebuah klub golf berskala internasional yang berlokasi di 1 Kibamachi, Kota Komatsu, Prefektur Ishikawa, Jepang. Didirikan

pada tahun 1993, klub ini beroperasi sebagai lapangan golf publik komersial yang mengintegrasikan sektor olahraga, rekreasi, serta pariwisata medis (*health tourism*). Komatsu *Country Club* memiliki reputasi nasional yang kuat sebagai tuan rumah rutin turnamen bergengsi PGA *Senior Tour “Komatsu Open”* dan merupakan pionir di Prefektur Ishikawa yang mendapatkan sertifikasi *Health Tourism* guna menarik minat wisatawan mancanegara. Sebagai mitra resmi program magang luar negeri, Komatsu *Country Club* memberikan ruang bagi mahasiswa magang untuk mengemban tugas utama sebagai *caddy* dengan sistem kerja delapan jam per hari yang berfokus penuh pada pelayanan tamu dan dukungan operasional internal.

Standarisasi pelayanan di Komatsu *Country Club* diatur secara ketat melalui dokumen internal berjudul *Caddy Service Manual* yang berfungsi sebagai pedoman resmi bagi seluruh staf dan mahasiswa magang. Pada sampul depan modul, tertera bagian *Our Mission*, yang merupakan misi dari Komatsu *Country Club* untuk memberikan pengalaman bermain yang aman dan nyaman bagi seluruh pelanggan. Misi tersebut dicapai melalui interaksi yang ceria dan penuh energi terhadap tamu serta upaya konsisten dalam membentuk staf yang profesional. Visi perusahaan menekankan pada penyediaan fasilitas rekreasi medis dan olahraga unggulan yang mampu bersaing ditingkat global melalui perpaduan nilai-nilai keramahtamahan khas Jepang (*omotenashi*) dengan standar pelayanan internasional yang profesional. Seluruh visi dan misi ini menjadi landasan dasar bagi setiap kebijakan pelayanan yang diterapkan kepada para tamu golf.

Dalam modul *Caddy Service Manual*, ditetapkan tiga peran utama caddy yang wajib dijalankan, yaitu aspek keamanan (*safety*), kecepatan (*speedy*), dan kesenangan (*enjoy*). Dalam aspek keamanan, *caddy* bertanggung jawab penuh dalam melindungi keselamatan tamu serta properti mereka guna mencegah terjadinya insiden seperti terkena pukulan bola atau kecelakaan mobil golf. Aspek kecepatan atau *play-first* menuntut *caddy* untuk memastikan permainan berjalan lancar dengan target durasi sekitar 2 jam 15 menit untuk setiap sembilan lubang (*half*) demi menghindari hambatan jadwal permainan secara keseluruhan. Sementara itu, aspek kesenangan bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik agar tamu merasa puas dan memiliki keinginan untuk berkunjung kembali di masa depan. Selain tugas teknis, modul *Caddy Service Manual* juga menekankan pentingnya penampilan (*appearance*) dan etika komunikasi profesional sebagai cerminan nilai perusahaan. Setiap *caddy* diwajibkan untuk menjaga kebersihan diri, mengenakan seragam dengan rapi, serta selalu menyapa tamu dengan suara lantang dan senyuman yang tulus guna memberikan kesan pertama yang baik. Standar operasional ini mencakup protokol ketat mulai dari persiapan menyambut tamu sepuluh menit sebelum jadwal, penanganan tas golf secara hati-hati, hingga pemberian informasi teknis mengenai karakteristik lapangan.

Rangkaian standar pelayanan Komatsu *Country Club* mencerminkan penerapan nilai *omotenashi*, yaitu memberikan pelayanan yang penuh perhatian, tulus, dan berorientasi pada kenyamanan tamu. Selain itu, tuntutan untuk senantiasa menampilkan sikap sopan, ramah, dan profesional dalam setiap interaksi juga menunjukkan adanya praktik *tatemaie*, yaitu penyesuaian perilaku sesuai dengan

norma dan ekspektasi sosial yang berlaku di lingkungan kerja guna menjaga keharmonisan hubungan antara *caddy* dan tamu.

