



LAMPIRAN

LAMPIRAN 01. DAFTAR ISTILAH

No.	Istilah	Makna/Arti
1.	<i>Agemono</i>	Jenis makanan yang dibuat dengan cara digoreng dalam minyak banyak. Dalam bahasa Indonesia dapat dipadankan dengan istilah <i>gorengan</i> .
2.	<i>Ala Carte</i>	Sistem dengan membuat hidangan sesuai dengan yang dipesan oleh tamu.
3.	<i>Atendo</i>	Layanan untuk mengantarkan tamu ke meja sekaligus menjelaskan menu hidangan.
4.	<i>Awamori</i>	Sejenis produk <i>sake</i> yang asli berasal dari Okinawa. <i>Awamori</i> juga dikenal dengan nama <i>Shimagua</i> .
5.	<i>Bassinggu</i>	Layanan untuk membersihkan meja tamu dari piring dan peralatan yang sudah tidak terpakai.
6.	<i>Beni imo</i>	Sebutan untuk ubi ungu oleh masyarakat Okinawa
7.	<i>Buffet</i>	Tatacara penyajian hidangan dengan meletakkan makanan pada meja Panjang. Pada restoran <i>buffet</i> pengunjung mengambil sendiri menu yang diinginkan. Dalam bahasa Indonesia dikenal dengan istilah prasmanan.
8.	<i>Chado</i>	Upacara minum teh yang menjadi cikal bakal <i>omotenashi</i> .

9.	<i>Chainware</i>	Istilah untuk peralatan makan yang terbuat dari keramik atau porselen seperti piring, mangkok dan lain-lain.
10.	<i>Chuumon</i>	Istilah bahasa Jepang untuk pesanan (<i>order</i>)
11.	<i>Coaster</i>	Tatakan gelas. Berfungsi sebagai tumpuan gelas agar tidak membasahi meja sekaligus sebagai penanda tempat meletakkan gelas di atas meja.
12.	<i>Corner</i>	Istilah untuk tempat atau lokasi meletakkan hidangan
13.	<i>Dantai</i>	Sebutan untuk tamu yang datang secara berkelompok (grup)
14.	<i>Department</i>	Istilah bagian atau subdivisi dalam industri perhotelan.
15.	<i>Food and beverageservices</i>	Subdivisi perhotelan yang memberikan layanan untuk menyediakan makanan kepada tamu.
16.	<i>Guest</i>	Sebutan untuk tamu atau pelanggan hotel dan restoran.
17.	<i>Goya</i>	Istilah pare atau paria dalam dialek Okinawa.
18.	<i>Goya champuru</i>	Hidangan Okinawa berupa tumisan parai (<i>goya</i>) dan tahu (<i>tofu</i>).
19.		Istilah sumpit dalam bahasa Jepang.

	<i>Hashi</i>	
20.	<i>Hashi Oki</i>	Merupakan tatakan (penyangga) sumpit agar sumpit tidak bersentuhan langsung dengan meja.
21.	<i>Heyashoku</i>	Istilah layanan kamar dalam bahasa Jepang.
22.	<i>Host</i>	Sebutan host atau pihak yang menyediakan layanan kepada tamu. Dalam hal ini adalah pihak hotel atau restoran.
23.	<i>Itamae</i>	Istilah chef yang ahli dalam membuat sushi.
24.	<i>Irrasshaimase</i>	Ungkapan selamat datang dalam bahasa Jepang
25.	<i>Kabocha</i>	Istilah labu kuning dalam bahasa Jepang.
26.	<i>Kanpai</i>	Merupakan istilah bersulang yang dilakukan dengan mengangkat dan saling menjentikkan gelas minuman di atas kepala secara bersamaan.
27.	<i>Midashinami</i>	Istilah untuk menyebutkan bentuk penampilan (penggunaan pakaian, tata rambut, penggunaan aksesoris dan lain-lain) saat bekerja.
28.	<i>Nigiri sushi</i>	Sushi kepal lonjong yang berisi topping (biasanya ikan mentah) di atasnya.
29.	<i>Ninjin siri siri</i>	Hidangan Okinawa yang menggunakan wortel yang diiris tipis dan dibuat dengan cara ditumis dengan bahan lainnya.

30.	<i>Ohiya</i>	Ungkapan halus untuk menyatakan air
31.	<i>Open kitchen</i>	Konsep dapur di restoran yang sengaja ditata secara terbuka. Sehingga pengunjung dapat melihat secara langsung proses memasak makanan.
32.	<i>Onigiri</i>	Sebutan untuk nasi kepal yang dibungkus dengan <i>nori</i> (rumput laut lembaran). Biasanya berisi aneka isian di dalamnya.
33.	<i>Onsen</i>	Pemandian air panas alami.
34.	<i>Partition</i>	Semacam sekat dinding yang dipakai untuk menutupi area yang tidak ingin terlihat oleh tamu.
35.	<i>Pain (painappuru)</i>	Nanas dalam dialek Okinawa.
36.	<i>Room service</i>	Layanan kamar. Merupakan layanan yang mengantarkan makanan langsung ke kamar tamu.
37.	<i>Ryokan</i>	Penginapan bergaya tradisional Jepang yang biasanya terdapat pada <i>onsen</i> .
38.	<i>Ryouridai</i>	Subdivisi dalam restoran <i>buffet</i> yang bertanggungjawab atas ketersediaan hidangan di <i>corner</i> untuk para tamu.
39.	<i>Sake</i>	Dikenal juga dengan istilah <i>Nihonshu</i> , merupakan jenis minuman beralkohol yang berasal dari Jepang yang dihasilkan dari fermentasi beras.
40.	<i>Selfservice</i>	Sistem tamu melayani dirinya sendiri tanpa bantuan pramusaji

41.	<i>Shabu-shabu</i>	Sajian daging maupun sayuran yang disajikan lalu dimasak sendiri oleh tamu. Cara membuatnya dengan memasukkan daging dan bahan lainnya ke dalam kaldu mendidih.
42.	<i>Shikuwasa</i>	Istilah <i>lime</i> atau jeruk nipis dalam dialek Okinawa.
43.	<i>Shimabuta</i>	Merupakan produk daging babi yang berasal dari Okinawa.
44.	<i>Shimatofu</i>	Merupakan produk tahu atau <i>tofu</i> yang berasal dari Okinawa.
45.	<i>Sushi</i>	Hidangan khas Jepang yang terdiri atas dua bagian yaitu nasi (<i>shari</i>) dan isian atau topping yang diletakkan di atas nasi (<i>neta</i>)
46.	<i>Sushi Bar</i>	Penyajian sushi dalam satu corner yang dibuat langsung oleh chef sushi.
47.	<i>Sumire</i>	Sajian olahan daging (biasanya daging ikan) yang dibentuk bola seperti bakso. Disajikan dalam kuah (<i>dashi</i>) berisi sayuran seperti daikon (<i>lobak</i>).
48.	<i>Span</i>	Istilah pembagian area meja makan tamu dalam restoran.
49.	<i>Teeburu ban 'gou kaado</i>	Istilah nomor meja yang berbentuk kartu.
50.	<i>Silverware</i>	Peralatan makan yang terbuat dari perak seperti pisau, sendok, dan garpu.

51.	<i>Self service</i>	Bentuk pelayanan yang dilakukan sendiri oleh tamu tanpa melibatkan bantuan dari pramusaji.
52.	<i>Washoku</i>	Istilah ragam menu hidangan yang berasal dari Jepang. <i>Washoku</i> merupakan hidangan tradisional yang tidak mendapatkan pengaruh dari hidangan luar.
53.	<i>Yoshoku</i>	Istilah hidangan barat atau hidangan lainnya yang berasal dari luar Jepang.
54.	<i>Zanpa</i>	Merek produk awamori yang terkenal di daerah Yomitan (lokasi Hotel Nikko Alivila).
55.	<i>Zensai</i>	Istilah makanan pembuka dalam bahasa Jepang.



LAMPIRAN 02. HASIL WAWANCARA

TRANSKRIP WAWANCARA TANGGAL 28 FEBRUARI 2023

Narasumber: Manajer Sunagawa. Manajer Sunagawa merupakan salah seorang manajer di restoran Hana Hana yang bertugas di *shift malam (osoban)* tepatnya pada *dinner*.

1. ハナハナレストランには、ルームサービスがないので、理由は何ですか？

Apakah ada alasan mengapa di Hotel Nikko Alivila tidak terdapat *room service*?

答え：

アリビラというホテルはルームサービスが昔があった。でも、コロナになって、お客さんがいなくなった。それで、ルームサービスがストップした、スタッフも辞めて来た。で、コロナが落ちすいて、今、お客さんがいっぱい来た。でも、ルームサービスを作る、シェフとルームサービス届けるスタッフがいらない。だから、うちのレストランはルームサービスがなくなった。

Sebelumnya terdapat layanan *room service* di Hotel Nikko Alivila. Tetapi, berhenti karena pandemi Covid-19. Hal ini berdampak kepada tidak adanya tamu sehingga staf yang bertugas untuk *room service* juga semakin berkurang dan akhirnya tidak ada. Setelah pandemi, memang banyak tamu yang datang ke hotel, tetapi staf yang bertugas untuk *room service* tidak ada. Oleh karena itu, di Hana Hana juga tidak terdapat *room service* sampai saat ini.

2. なぜスタッフは全ての部では多妻となければなりませんのでほか？
たとえば、ホールのステップは料理台の仕事を手伝って、入口のセクションも料理台とホールの仕事を手伝っています。

Kenapa semua staf harus bisa menguasai semua bagian yang ada di restoran? Contohnya yang bertugas di bagian *hall (hooru)* juga harus membantu ke bagian makanan (*ryouridai*)? Begitu juga pada mereka yang bertugas di *front* (pintu depan) juga harus membantu baik *ryouridai* maupun *hooru*?

答え：

三つの理由があります。まず、別の人には特別のスキルがあった。しかし、スキルが違うけど、ギャラーを一緒だったら不公平になった。だからオールグラウンドでできるほうがギャラーが上がる。

二つ目、もし一人が風になった、休みます。料理台は誰もしないとき、困ります。三つ目、例え、この人があした休みたい。オールグラウンドができる場合、皆は休みをリクエストだしやすい。スタッフもいつか休みしたいがやすい。

Terdapat 3 buah alasan. Pertama, setiap orang memiliki skill yang berbeda satu sama lain. Akan tetapi, meskipun skill yang dimiliki berbeda, akan tidak adil apabila beban tugas yang diberikan berbeda. Oleh karena itu, *all ground* sangat diperlukan. Dengan kata lain, memang diwajibkan untuk bisa menguasai tiap bagian yang ada di restoran.

Kedua, misalnya ada seorang staf yang sakit, maka akan mudah untuk mencari penggantinya apabila setiap orang menguasai tiap bagian yang ada di restoran. Jika tidak ada yang menggantikan akan sangat merepotkan pekerjaan. Ketiga, misalnya salah seorang staf ingin mengambil libur pada hari ini karena memiliki urusan, maka apabila setiap orang sudah menguasai tiap bagian yang ada

di restoran, amaka akan lebih mudah untuk menyesuaikan jadwal dan permintaan libur untuk setiap staf.

3. マネジャーのモットー “きれいと早く” 概念はすべてのセクションとすべてのレストランの存在が必要ですか？ありますか？

Motto yang manajer punya yaitu “*cepat dan rapi*”, apakah *motto* itu juga diterapkan di semua seksion (bagian) dan juga apakah semua restoran yang ada di hotel juga menerapkannya?

答え：

ある！ハナハナはビュッフェ、佐和は Japanese, ベルデマールはコンチネンタル。同じなのはご飯食べるところ。きれいな所でご飯を食べたい。汚いところもちろん食べたくない。

Ada! Pada restoran *buffet* seperti Hana Hana, restoran bergaya Jepang Sawa, *continental* seperti Veldemar pada dasarnya memiliki tujuan yang sama yaitu tempat menikmati makanan. Setiap orang ingin makan di tempat yang bersih. Setiap orang juga pasti tidak mau makan di tempat yang kotor.

人間はおなかすいてるとき、眠たいとき、トイレに行きたいとき一番危険が悪い。この三つは危険が悪い。だから、ご飯を食べに来た人いつもニコニコしてるのは限らない。とてもおなかついたときとてもイライラかもしれません。だから仕事中はやくやって！

Sebagai manusia, terdapat 3 situasi darurat utama dalam hidupnya. Saat perut lapar. Saat dia ingin tidur. Saat dia ingin pergi ke toilet. Oleh karena itu, orang yang datang untuk makan tidak selalu tersenyum. Ketika dia berada di kondisi “sangat lapar” maka kemungkinan besar suasana hatinya tidak akan bagus. Akan mudah kesal. Oleh sebab itu, saat bekerja di restoran kita harus melakukan pekerjaan dengan cepat.

三つ目、ゆっくりキレイは誰でもできる、早くきれいなおいしいもの。それでこれをとる。じゃないとこれをまらえない。

Ketiga, bekerja secara rapi dan hati hati semua orang tentu bisa. Tetapi bekerja secara cepat dan rapi merupakan sesuatu yang luar biasa dan tidak semua orang bisa melakukannya.

4. レストランでのマナーの学びたい人に適したセクションはどれですか？ホールですか？料理台ですか？たとえば、新しい研修生を入るとき、まだレストランのマナーをわからないから。どちらのセクションが良いですか？

Bagian manakah yang cocok untuk mereka yang ingin belajar etiket restoran? Apakah *hooru* atau *ryouridai*? Misalnya, ketika ada peserta magang baru, tentu mereka masih belum memahami tata krama restoran. Jika mereka ingin belajar, bagian manakah yang lebih baik?

答え：

ホールです！ホールは誰かの見る力もっと使います。目配り、心配り、気配りがもっと使うチャンスがある。もし、ホールは入らないときサービスとマナーできない。マナーとサービスが分からないから、ホスピタリティーがない。だから、マナーとかホスピタリティーを勉強するのはホールが一番いい。

Pada bagian *Hooru*! Di bagian *hooru*, mereka yang mendapatkan bagian ini akan mempergunakan kemampuan pengamatannya dengan lebih baik. *Kikubari*, *Kokorokubari*, dan *Mekubari* akan lebih baik diterapkan pada bagian *hooru* karena kesempatan menggunakannya lebih banyak. Pada saat seseorang tidak belajar *hooru*, maka dia juga tidak bisa belajar mengenai etiket dan *service*. Sehingga tentu dia tidak tahu mengenai keramahmatan (*omotenashi*). Sehingga *omotenashi* itu

akan tidak terpakai. Oleh karena itu, ketika ingin mempelajari mengenai etiket dan keramahtamahan, maka bagian *hooru* yang terbaik.

5. ホールに新しいルールのことですが、ドリンクメニューはなぜお客様は注文が終わったとき、なぜメニューを下げます？理由がありますか？

Mengenai aturan baru yang ada di *hooru*, kenapa saat tamu selesai memesan minuman pertama, kita harus mengambil menunya. Apakah ada alasan dibalik aturan baru ini? Karena sebelumnya tidak ada.

答え：

スタッフはたぶん飲み買ったら自分でセカンドするだろうということ
とスタッフは待ってるだけ。でも、そしたら、セカンドセールスができない。
売上も上がらない。そのためには、お客様のお飲み物をなくなる時、
もう一回 “お替りどうですか？” このアクションをやって、セカンドを
撮るかもしれない。もちろん、撮らない可能性もあるよね。でもこのア
クションが必要です。このアクションをするで、セカンドの注文にでるかも
しれません。セールスするためにセールスが上げた。

Saat tamu selesai memesan minuman pertama, maka staf hanya akan menunggu saja sampai tamu memesan untuk kedua kalinya. Sementara peluangnya sangat kecil untuk tamu melakukan pembelian kedua. Jika begini maka penjualan tidak akan meningkat. Oleh sebab itu, ketika tamu yang kita lihat minumannya sudah habis atau hanya tinggal sedikit, maka saat inilah kita harus sekali lagi lagi menawarkan minuman kepada tamu. “Apakah anda mau memesan kembali?”. Dengan ini, kemungkinan tamu untuk memesan kedua kali akan meningkat, meskipun terkadang tamu tidak mau memesan. Tetapi hal ini tetap dibutuhkan untuk tujuan meningkatkan penjualan.

6. アテントの時、なぜ “でございます” はあまり使わないほうが良いと言われましたが。何か理由がありますか？

Saat melakukan *atendo*, mengapa kata “*de gozaimasu*” tidak terlalu digunakan? Karena saya diajarkan untuk tidak sering menggunakan kata ini ketika melakukan *atendo*. Apakah ada alasannya?

答え：

セールスが、説明はワンパターンだけ。インフォメーションがワンパターンだから、お客様は “おおお、すごい！” とリアクションを与えるインフォメーション伝えないいけない。

aat menjelaskan lebih baik menggunakan satu pola (pola searah). Dengan penyampaian informasi secara satu pola terarah, kemungkinan tamu akan merasa kagum dengan hal itu.

‘でございます’ は一回か最後ぐらいでいいから、いたん、“こちらですよ、あちらですよ” 言葉のインフォメーションにアップダウンメリハリをつけるために、あんまり‘でございます’ は言わない方がいいよって言う NG じゃなくてアドバイス、日本人だったら NG！インフォメーション下手くそ。

“*de gozaimasu*” diucapkan sekali dalam akhir kalimat. Ketika kita mengucapkan “*ini adalah*” “*ini adalah*” maka akan menjadikan itu berbelit belit dan informasi menjadi susah dipahami. Oleh karena itu, ketika diberitahu untuk tidak terlalu banyak memakai “*de gozaimasu*” pada dasarnya itu adalah sebuah nasehat, karena bagi orang Jepang sendiri hal itu NG (*Not Good*). Informasi yang disampaikan menjadi buruk karena terlalu berbelit belit.

日本語習いたくだからそんな “でございます” “ございます” 使っててもまだ ok です。

Tetapi ketika kasusnya masih dalam tahap belajar bahasa Jepang, sebenarnya menggunakan “*de gozaimasu*” juga tidak terlalu masalah.

7. すぎは予約のこと何ですが、もし、こちらいちばん席はもう予約がしました。でも、別のお客様はこちらでわがままにお席をほしいので、スタッフとして、この状態あった時には何かやりますか？

Selanjutnya mengenai reservasi, misalkan ada tamu yang telah memesan untuk meja ini (misalkan meja nomor 1). Akan tetapi, ada tamu lainnya yang bersikeras untuk duduk di meja ini juga (dengan kata lain ingin pindah meja). Sebagai staf, ketika terjadi situasi ini apakah yang sebaiknya dilakukan?

答え:

もしこの状態があった、まず、入口にご報告して、だめだったら、だめと言う、自然と丁寧にやります。

やっぱり、どちが一番最初の予約はそれがプライオリティ。

Misalnya terjadi situasi seperti ini, maka yang sebaiknya dilakukan adalah melapor kepada *front (iriguchi)*. Apabila tidak diperbolehkan maka kita harus menyampaikannya kepada tamu secara sopan tetapi tegas.

Memang benar mereka yang telah memesan lebih awal adalah prioritas dalam hal ini.

8. まだお席の話ですが、基本的はお席のセットは窓の近くです。それが特別な理由がありますか？

Masih mengenai tempat duduk, pada dasarnya set untuk tempat duduk adalah tempat yang dekat dengan jendela, apakah itu ada alasan khusus?

答え：

ない！日本人は好きだから。それだけです。基本的にそれが“ベストビュー”だから。ハナハナ海のビューじゃないから、でも上、ベルーデマルは海のビューだから、もっと高い。

Tidak ada. Alasannya karena orang Jepang suka dengan hal itu, hanya itu saja. Pada dasarnya itu merupakan hal dasar untuk mendapatkan “*best view*”. Di Hana Hana sendiri tidak ada pemandangan laut, tetapi berbeda dengan Veldemar yang memiliki pemandangan laut. Oleh karena itu, harganya lebih mahal.



LAMPIRAN 03. DOKUMENTASI

Sesi Wawancara Bersama Manajer Sunagawa di Restoran Hana Hana



Appetizer Corner



Salad Corner



Dessert Corner



Area Meja Makan Tamu



Satu Set Alat Makan (*Napkin, Coaster, Fork, Hashi Oki, dan Hashi*)



Bar atau *Baakan*

BIODATA PENULIS



Andi Prasetya merupakan seorang mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang di Universitas Pendidikan Ganesha yang merupakan angkatan tahun 2019. Andi lahir di Singaraja, tanggal 09 Juli tahun 2001 dan berusia 22 tahun saat penelitian ini dibuat. Selama berada di bangku perkuliahan, Andi aktif dalam mengikuti berbagai kegiatan akademik di kampus. Adapun kegiatan yang pernah diikuti oleh Andi adalah aktif dalam Unit Kegiatan Mahasiswa Penalaran dan Karya Ilmiah selama 3 periode kepengurusan, lomba akademik tingkat nasional dan internasional yang diselenggarakan oleh AISEEF dan WSEEC, peserta Kampus Mengajar Angkatan 2 di SDN 6 Pejarakan, penerima beasiswa Generasi Baru Indonesia (GenBI) dari Bank Indonesia dan terakhir Andi juga ikut dalam program Magang Luar Negeri di Hotel Nikko Alivila, Okinawa, Jepang. Di sela-sela waktu luangnya, Andi banyak menghabiskan waktu untuk menonton *anime* yang kemudian hal inilah yang menjadi cikal bakal ketertarikannya dengan Jepang.

