

OMOTENASHI: BUDAYA KERAMAHTAMAHAN DI JEPANG (AKAR BUDAYA DAN MANIFESTASINYA)

Lina Rosliana

Program Studi Bahasa dan Kebudayaan Jepang, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas
Diponegoro

Email: lina.rosliana@live.undip.ac.id

Abstract

(Title: Omotenashi: Hospitality Culture in Japan, Its Culture's Root and Manifestacy) When visiting Japan, we will be able to feel the true meaning of the slogan "Guest is King". Even if we live for seven years, we will still be amazed by the hospitality given by the Japanese, both for tourists, foreigners who live, to the Japanese people themselves. Then what if we can't go to Japan and feel the hospitality right away? Have products made by Japan. There is no need for large products like electronic devices or Japanese cars, but enough to see, for example snacks that are produced directly in Japan. Instantly we will feel that inanimate objects can also provide 'red carpet service'. The principle embedded in Japanese people when giving hospitality to guests or consumers should not be formed. How it is formed, and what it looks like, needs to be examined to create an understanding of the need for a hospitality culture in society, and the great effects that can be created by a country that maintains a hospitality culture. This research is a qualitative descriptive study. The researcher tries to describe in depth the roots of hospitality culture in Japan and how the culture is manifested by Japanese society. This research model raised specific issues, namely focusing only on Japanese hospitality culture by describing data that is able to represent phenomena in depth.

Keywords : *Omotenashi; Japan hospitality; Japan culture*

PENDAHULUAN

Kata *omotenashi* mungkin tidak sepopuler *arigatou*, *konnichiwa*, sakura atau samurai. Namun, menurut Japan Times (2015), kata *omotenashi* masuk ke dalam daftar catatan kata terpopuler tahun 2013 di Jepang. Adalah Christel Takigawa yang mulai mempopulerkan kata *omotenashi* dalam pidato kampanye Olimpiade 2020 di Buenos Aires pada tanggal 7 September 2013. Takigawa menjelaskan bagaimana Jepang dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamunya melebihi manual dan standar etika pelayanan dunia. Pada akhirnya, Jepang dinobatkan menjadi tuan rumah Olimpiade 2020, dan masyarakat

dari seluruh penjuru dunia yang datang ke Jepang akan menjadi saksi pengejawantahan kata '*omotenashi*'.

Omotenashi berasal dari kata *motenashi* yang diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi hospitaliti, atau keramahtamahan, kemudian diberi awalan *O-* yang menunjukkan penghormatan terhadap kata yang dilekatinya. Jadi, bagaimana makna *omotenashi* sebenarnya? Beberapa ahli bahasa mendefinisikan *omotenashi* sebagai kata yang menunjukkan tindakan melayani tamu dengan penuh tanggung jawab. Namun, bagi orang Jepang, *omotenashi* harus diwujudkan melebihi tindakan pelayanan

terhadap tamu. Hal ini dapat dijelaskan dengan beberapa contoh situasi berikut.

Saat bermalam di penginapan tradisional Jepang (*ryokan*), setiap tamu akan diperlakukan seperti raja. Pihak *ryokan* selalu berusaha mengetahui apa yang diinginkan tamu. Mereka pun bersedia memberikan pelayanan yang fleksibilitas. Setiap pelayanan diperhatikan secara detil. Misalnya, sandal atau sepatu yang kita lepas saat masuk ruangan, akan diatur ke arah luar agar para tamu tidak perlu memutar badannya saat ingin mengenaikannya kembali. Atau misalnya saat kita menghubungi pihak *ryokan* lewat telpon, telpon kita akan dijawab tepat setelah deringan yang kedua. Menurut mereka, setelah dering kedua adalah waktu yang paling tepat untuk memberikan kesiapan kepada penelpon untuk berbicara, tidak terlalu cepat hingga dapat mengagetkan, atau terlalu lama hingga membuat penelpon menunggu. Contoh lain misalnya, ketika pihak *ryokan* membawakan kebutuhan kita ke kamar, mereka akan mengetuk dan memberi salam. Kita dapat langsung membuka pintu kamar. Namun saat kita butuh waktu sedikit lama sebelum dapat membuka pintu, mereka tidak akan mengetuk kembali selama beberapa saat. Jeda waktunya diatur sedemikian rupa untuk kenyamanan para tamu agar tidak perlu terburu-buru membuka pintu. Saat kunjungan berakhir, para tamu akan diantar hingga gerbang depan *ryokan* oleh para staf *ryokan*. Mereka akan melambatkan tangan, tersenyum ramah dan membungkukkan badan hingga para tamu tidak lagi melihat sosok para staf tersebut.

Keramahtamahan Jepang tidak terbentuk di zaman modern. Budaya tersebut telah lahir sejak dulu dan masih terus hidup hingga saat ini. Pada inti dari keramahantamahan yang ditawarkan oleh Jepang, terdapat keinginan untuk membuat hidup lebih nyaman. Hal ini juga berlaku untuk pabrik-pabrik pembuat mobil, peralatan elektronik dan barang konsumen lainnya. Bagaimana budaya

keramahtamahan di Jepang terbentuk? Beberapa ahli budaya mengemukakan bahwa keramahtamahan Jepang lahir dari tradisi *sadou* (upacara minum teh). Orang Jepang memiliki koneksi mendalam dengan upacara minum teh. Ahli teh Sen no Rikyu (1522-1591) memberi dasar tata cara seremoni *sadou*. Ia membawa upacara minum teh dan meningkatkan seni di dalamnya menjadi budaya tingkat tinggi.

Upacara minum teh mengambil ide *ichigo ichie* (satu waktu satu pertemuan). Ide ini bermakna bahwa kita harus menghargai setiap pertemuan dengan seseorang karena mungkin pertemuan itu tidak dapat terulang lagi. Sehingga, kita ingin memberikan yang terbaik kepada setiap orang yang kita temui. Menurut Randy Channell (2006) proses menyambut tamu dalam upacara minum teh sebenarnya dimulai ketika kita pertama kali memutuskan untuk membuat pertemuan minum teh. Keinginan untuk menyambut mereka diekspresikan dalam setiap langkah persiapan, mulai dari menulis undangan, memilih peralatan minum teh, memilih makanan manis, sampai menghias ruang minum teh. Dalam upacara minum teh, inilah semangat keramahtamahan yang sebenarnya dimunculkan. Sekarang, wujud dari budaya keramahtamahan di Jepang dengan mudahnya dapat kita temukan dari bentuk yang paling sederhana hingga bentuk pelayanan tertinggi kepada konsumen yang belum pernah kita bayangkan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, akan dikaji dari permasalahan mengenai bagaimana budaya keramahtamahan di Jepang terbentuk?

Sementara itu, Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan akar budaya keramahtamahan di Jepang yang telah menjadikan Jepang sebagai negara dengan citra yang baik dalam pelayanan kepada konsumen. Selain itu, penelitian ini juga akan membahas contoh dari bentuk-bentuk perwujudan budaya keramahtamahan yang telah ada sejak dulu dan terus dikembangkan hingga sekarang.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi terkait sejarah dan perkembangan budaya keramahtamahn di Jepang, latar belakang yang mempengaruhi budaya tersebut, dan memberikan gambaran tentang bentuk-bentuk keramahtamahan yang dihadirkan oleh Jepang sehingga diharapkan dapat menjadi salah satu referensi pengetahuan dalam ilmu kebudayaan, khususnya kebudayaan Jepang.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti berusaha mendeskripsikan secara mendalam tentang budaya keamahtamahan Jepang. Model penelitian ini mengangkat hal-hal khusus, yaitu hanya berfokus pada budaya keramahtamahan Jepang dengan mendeskripsikan data yang mampu mewakili fenomena secara mendalam. Adapun tahapan penelitian meliputi pengumpulan data, pengklasifikasian, dan analisis.

A. Pengumpulan Data

Penelitian ini adalah studi pustaka karena peneliti tidak mungkin secara langsung melakukan observasi di tempat penelitian. Data penelitian ini berupa buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan *omotenashi*, meliputi sejarah atau pun akar budayanya, implementasinya, termasuk dokumen foto, data statistik, dan sebagainya. Selain itu wawancara mendalam juga dilakukan dengan informan, beberapa orang Jepang yang tinggal di Indonesia untuk lebih mengetahui tentang berbagai hal terkait *omotenashi*. Model wawancara yang dilakukan adalah model wawancara yang terstruktur dan mendalam.

B. Pengolahan Data

Pengolahan data penelitian berupa proses pengkajian hasil wawancara, pengamatan, dan dokumen yang telah terkumpul. Analisis dilakukan dengan cara mengatur, mengurutkan, mengklasifikasikan, memberi kode, dan mengkategorikan data. Kemudian dilihat kemungkinan-kemungkinan yang dapat menjadi fokus penelitian. Setelah memperoleh data cukup dari berbagai buku dan artikel, peneliti melakukan observasi, kemudian menanyakan kepada informan untuk mengungkap bagaimana orang Jepang memahami makna dan fungsi *omotenashi* dalam kehidupan mereka sehari-hari dan mengkonfirmasi data dan hal-hal yang tidak terdapat di buku, termasuk penggunaan istilah-istilah dalam bahasa Jepang yang tidak ada dalam kamus. Fokus penelitian diperdalam melalui wawancara berikutnya.

C. Penyajian Data

Setelah diolah, data disajikan dalam bentuk tulisan ilmiah berbentuk informal, dengan mendeskripsikan data, fenomena yang ada yang berhubungan dengan *omotenashi*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dr. Koentjaraningrat mengatakan bahwa kebudayaan itu mempunyai tiga wujud, yaitu :

1. Wujud kebudayaan sebagai suatu kompleks dari ide, gagasan, nilai, norma, peraturan, dan sebagainya
2. Wujud kebudayaan sebagai suatu kompleks aktifitas serta tindakan berpola dari manusia dalam masyarakat
3. Wujud kebudayaan sebagai benda hasil karya manusia.

Wujud pertama adalah wujud ideal kebudayaan yang bersifat abstrak. Berupa ide, gagasan yang berkaitan antara satu dengan lainnya membentuk sebuah sistem. Terletak di pikiran atau kepala manusia. Wujud yang kedua adalah sistem sosial atau *social system* mengenai tindakan berpola dari manusia itu sendiri. Sistem sosial ini terdiri dari aktifitas manusia yang saling berinteraksi, menurut pola-pola tertentu berdasarkan adat kelakuan dari waktu ke waktu. Sistem sosial ini sifatnya konkret dapat diamati dan diobservasi. Wujud kebudayaan yang ketiga adalah wujud fisik, yang berupa seluruh hasil fisik dan aktifitas manusia, perbuatan, karya semua manusia di dalam masyarakat.

Ketiga wujud ini dalam kenyataan kehidupan bermasyarakat tidaklah berdiri sendiri. Kebudayaan dan adat mengatur dan memberi arah kepada manusia. Semua pikiran, ide maupun tindakan dan karya manusia menghasilkan benda-benda kebudayaan fisiknya. Sebaliknya, kebudayaan fisik membentuk suatu lingkungan hidup tertentu yang semakin lama semakin menjauhkan manusia dari lingkungan alamiahnya sehingga mempengaruhi pola perbuatannya, bahkan cara berpikrinya (Koentjaraningrat, 2009:151-152).

A. Chanoyu Sebagai Akar Budaya Omotenashi

Chanoyu, atau dikenal juga sebagai *sadou* adalah sebutan untuk upacara minum teh di Jepang. Mungkin banyak orang asing bertanya-tanya bagaimana kegiatan minum teh dapat menjadi sebuah upacara dan ritual budaya. Teh pertama kali datang ke Jepang melalui orang-orang Cina sekitar abad ke-7 hingga abad ke-9.

Pada awalnya teh dianggap sebagai obat. Baru pada abad ke-12 meminum teh menjadi bagian dari budaya. Pendeta Buda

yang bernama Yousai Zenji dikatakan pernah pergi ke Cina untuk mempelajari bagaimana menanam teh dan melihat bagaimana orang Cina menikmati teh. Setelah kembali ke Jepang, teh menjadi minuman yang sering dinikmati di kuil-kuil Zen. Para samurai pun mulai melihat teh sebagai minuman yang dapat dihidangkan untuk tamu-tamu kehormatan. Kemudian para bangsawan yang tinggal di Kyoto saat itu menciptakan permainan yang disebut *tocha*, yaitu permainan menebak jenama teh yang dihidangkan dari aroma dan rasanya. Mereka pun tidak segan-segan menjadikan ruangan yang dijadikan tempat acara minum teh sebagai ruangan pesta dengan dekorasi barang-barang mahal dan antik dari Cina, agar suasana minum teh di Cina dapat mereka rasakan.

Ketika Kyoto terbakar dalam perang Onin, kebiasaan meminum teh diambil alih oleh kalangan pedagang dan samurai dari Osaka. Tokoh yang paling berpengaruh terhadap kebudayaan minum teh saat itu adalah Sen Rikyu. Pada era Toyotomi Hideyoshi, Sen Rikyu menjadi ahli teh yang menjadikan acara minum teh menjadi sebuah upacara dengan seni tingkat tinggi, yang dikenal dengan *wabicha*. Bahkan setelah kematiannya pun, para pengikut Sen Rikyu tetap mengadakan dan mengajarkan *wabicha* kepada generasi penerusnya.

Pada pertengahan abad ke-17, upacara minum teh mulai menyebar ke masyarakat luas. Masyarakat Jepang mulai mengajarkan upacara minum teh di sekolah-sekolah hingga di rumah. Dan pada abad ke-19 setelah perang dunia kedua, upacara minum teh dimanfaatkan untuk memberikan pelajaran tata krama untuk perempuan Jepang. Namundi era sekarang, upacara minum teh bagi masyarakat Jepang adalah saat dimana orang-orang dapat meresapi kenikmatan teh dan merasakan ketenangan dari suasana yang dihadirkan dalam upacara minum teh dalam sebuah kemasan budaya tradisional Jepang.

Bagi orang Jepang pula, siapa pun dapat mengadakan upacara minum teh, namun hal yang terpenting dalam upacara minum teh di Jepang adalah menyajikan keramahtamahan kepada tamu yang datang. Menyelenggarakan upacara minum teh dapat diartikan sebagai memikirkan segala bentuk kenyamanan untuk tamu dan menjadikan tamu sebagai prioritas utama saat acara berlangsung.

B. *Omotenashi* yang Direpresentasikan dalam *Chanoyu*

1. Ruang *Chanoyu*

Tempat diadakannya upacara minum teh disebut *chashitsu*. *Chashitsu* bukan hanya sekadar ruangan yang dipakai untuk upacara minum teh, *chashitsu* bagi orang Jepang adalah tempat meninggalkan dunia luar dan segala aktivitasnya menuju dunia teh dengan segala estetikanya. Sebelum memasuki *chashitsu*, para tamu akan mencuci tangannya dan meminum air dari *tsukubai* (kolam kecil) yang terletak di dekat *chashitsu*. Karena kolam tersebut sangat rendah, para tamu harus membungkukkan badan untuk mengambil air. Hal ini menyimbolkan bahwa para tamu yang datang harus menghormati tuan rumah dan membersihkan tangan serta mulutnya sebelum meminum teh.

Setelah itu, para tamu akan masuk ke dalam ruangan minum teh melalui pintu masuk yang disebut *nijiri guchi*. Pintu ini dibangun 50 cm di atas tanah dan berbentuk pintu geser setinggi 66 cm. Ukuran tersebut mengharuskan para tamu yang akan masuk untuk membungkukkan badan. Hal ini menyimbolkan bahwa para tamu memberi hormat pada ruangan minum teh yang akan mereka masuki.

Di dalam *chashitsu* hanya terdapat ruang dengan *tatami* (tikar Jepang) tempat para tamu duduk, peralatan teh, dan sebuah ruang yang disebut *toko*. *Toko* merupakan ruangan terbuka yang diletakkan di sudut *chashitsu* dan menyatu dengan ruang minum teh. Ruang ini dibangun dengan

cara meninggikan dasarnya. Di dindingnya akan digantungkan sebuah kertas dengan tulisan. Tulisan biasanya disiapkan oleh tuan rumah untuk memberi tema upacara minum teh yang akan dilakukan hari itu. Biasanya, tulisan yang digantungkan berupa peribahasa yang berhubungan dengan pentingnya menghargai setiap pertemuan, atau kaligrafi Jepang dengan huruf-huruf kanji seperti *wa* ‘harmoni’ *sei* ‘murni’ *kei* ‘hormat atau *jaku* ‘bersahaja’ dan tulisan-tulisan yang menggambarkan *wabi sabi*. Di bawah tulisan yang tergantung, diletakkan rangkaian bunga dengan gaya minimalis. Rangkaian bunga yang disebut *chabana* ini biasanya dirangkai oleh tuan rumah. Setelah memasuki *chashitsu*, para tamu pertama kali akan mendekati *toko* untuk menghargai tulisan dan rangkaian bunga yang telah disiapkan oleh tuan rumah.

2. Peralatan *Chanoyu*

Selain dapat mengekspresikan diri melalui tulisan dan rangkaian bunga, tuan rumah dapat mengekspresikan estetikanya pada pemilihan alat-alat minum teh. Peralatan yang dipakai dalam upacara minum teh terdiri dari *chawan* (mangkuk teh), *chasen* (pengaduk teh), *chaire* (tempat bubuk teh), dan *chasaku* (sendok teh). *Chawan* yang digunakan dalam upacara minum teh sebagian besar terbuat dari bahan keramik atau porselen.



(sumber: pinterest.com)

Chawan biasanya memiliki sebuah sisi dengan motif yang menggambarkan alam, misalnya bunga, daun, atau gambaran musim di Jepang. Saat teh telah

disajikan di dalam *chawan*, sebelum meminumnya para tamu akan menikmati keindahan bentuk, tekstur dan lukisan yang terdapat dalam *chawan* tersebut.

Chasen yang digunakan dalam upacara minum teh terbuat dari bambu dengan warna alami bambu. *Chasen* digunakan untuk mengaduk bubuk teh dan air di dalam *chawan*. *Chasen* merupakan alat yang tak tergantikan dalam sebuah upacara minum teh. *Chasaku* yang digunakan dalam upacara minum teh terbuat dari bambu yang berfungsi untuk mengambil bubuk teh dan menuangkannya ke *chawan*. Dahulu, *chasaku* dibuat sendiri oleh tuan rumah yang menyelenggarakan upacara minum teh.

3. Prosesi *Chanoyu*

Setelah memasuki *chashitsu*, para tamu akan duduk bersebelahan (menyamping dengan tamu yang lain).



(sumber: auction.catawiki.com)

Kemudian tuan rumah menyajikan *wagashi* (kue tradisional Jepang yang rasanya manis). Dahulu *wagashi* disajikan sebagai makanan penutup dalam jamuan makan besar sebagai simbol keramahan tuan rumah. Cita rasa manis dari *wagashi* dipercaya dapat menyeimbangkan rasa pahit dari teh yang akan diminum sehingga keduanya melebur dan menciptakan rasa yang harmonis.



(sumber: washokulovers.com)

Tuan rumah akan menyajikan teh setelah para tamu menghabiskan *wagashi* yang disajikan terlebih dahulu. Teh disajikan pertama kepada tamu yang duduk paling ujung. Sebelum minum teh, tamu pertama akan memberi tanda hormat kepada tuan rumah dan kepada tamu yang duduk di sampingnya. Saat akan minum, tamu mengangkat *chawan* sebagai tanda menerima teh yang diberikan kepadanya. Kemudian, tamu akan memandangi keindahan motif *chawan*. Motif *chawan* dihadapkan ke arah tamu agar tamu dapat langsung melihatnya. Setelah mengagumi motif yang ada pada *chawan*, tamu akan memutar *chawan* agar dapat meminum dari sisi lain *chawan* yang tidak mengenai motifnya untuk menghormati tuan rumah.

Setelah menyeruput teh, tamu akan mengatakan *kekouna otemae de gozaimasu* 'teh yang sangat enak' kepada tuan rumah, kemudian menyeruput kembali sisa tehnya. Tamu akan mengusap bagian *chawan* yang terkena mulutnya dan meletakkan kembali *chawan* tersebut di atas *tatami*. Prosesi yang sama berlaku seterusnya untuk tamu berikutnya.

C. Manifestasi Budaya *Omotenashi*

Inti dari budaya *omotenashi* ada pada menghargai orang lain. Pada upacara minum teh, wujud penghargaan tergambar pada menghargai waktu pertemuan, menghargai tuan rumah, menghargai tamu, menghargai alam, menghargai barang yang telah dibuat oleh manusia, dan menghargai kedamaian serta keharmonisan.

Wujud budaya *omotenashi* yang berakar dari *chanoyu* ini dapat terlihat dari sikap orang Jepang yang sangat menghargai waktu dan mengutamakan pelayanan prima untuk orang lain. Berikut adalah contoh-contoh manifestasi budaya *omotenashi* dalam kehidupan masyarakat Jepang saat ini.

1. Toko yang menjual produk oleh-oleh akan mengemas produknya secara gratis dengan bungkus yang dapat langsung

diberikan kepada orang lain, sehingga pembeli tidak perlu repot-repot membungkusnya sendiri.

2. Toko buku akan memberi sampul dan jika diminta, akan menyampulkan buku yang dibeli oleh konsumen. Kebanyakan orang Jepang akan menyampul buku mereka agar dapat dibaca di mana pun tanpa harus menarik perhatian orang lain dengan judul buku yang sedang mereka baca.

3. Saat musim hujan, toko-toko akan menyediakan kantung plastik untuk pengunjung yang datang dengan payung basah, sehingga mereka tetap dapat membawa payungnya ke dalam toko tanpa khawatir akan mengotori toko.

4. Banyak restoran di Jepang yang menyediakan alat makan khusus anak-anak untuk pengunjung yang membawa anaknya makan di restoran tersebut. Kini, restoran Jepang juga telah banyak yang memasang berbagai tanda pada menunya yang berkaitan dengan bahan pemicu alergi, juga tanda halal untuk pengunjung muslim, meskipun mayoritas masyarakat Jepang tidak beragama Islam.

5. Di penginapan tradisional Jepang, pemilik penginapan biasa berkeliling dari kamar ke kamar untuk menanyakan respon dari para tamu dan untuk menanyakan kebutuhan mereka.

6. Jepang terus mengembangkan fasilitas untuk orang-orang dengan berkebutuhan khusus, hingga mengembangkan barang-barang untuk orang yang kidal.

7. Semua taksi di Jepang mempunyai pintu belakang khusus di sebelah kiri. Pintu terbuka otomatis mempersilakan penumpang masuk, kemudian menutup kembali secara otomatis setelah penumpang masuk.

8. Banyak kedai kopi atau bar di Jepang yang menyediakan secara Cuma-Cuma handuk basah kecil dengan segelas air atau secangkir teh hijau. Handuk yang disebut *oshibori* ini berguna untuk menyeka tangan atau wajah. Handuk ini dibasahi menyesuaikan musim, akan hangat di musim dingin, dan dingin menyegarkan saat musim panas.

9. Kamar kecil yang dilengkapi dengan tempat duduk nyaman bersih, dan air hangat. Tempat duduk pada kloset akan naik atau turun secara otomatis, penghilang bau, pewangi, dan pengeras suara untuk lagu pun sudah banyak ditemukan pada kamar kecil di Jepang.

10. Kamar hotel yang menyediakan bantal dalam jumlah banyak dengan variasi ukuran dan jenis. Beberapa bantal dibuat dengan bahan sekam soba, karet, atau dakron.

Selain contoh-contoh di atas, Jepang juga sangat memperhatikan detil dari setiap produk atau barang yang akan digunakan oleh tamu, konsumen atau orang lain. Misalnya, meja-meja segi empat yang memiliki sudut tajam akan dibungkus dengan kain atau bantalan lunak agar tidak ada tamu yang terluka saat mengenai meja tersebut. Di pusat perbelanjaan besar pun disediakan pegawai khusus yang akan mengantarkan para pengunjung menggunakan elevator dan mereka akan memberi informasi terkait setiap lantai yang ada di pusat perbelanjaan tersebut.

SIMPULAN

Omotenashi merupakan budaya yang sangat disadari oleh orang Jepang sebagai prinsip hidup untuk menciptakan kehidupan bermasyarakat yang harmonis. Budaya ini tentunya tidak dapat diciptakan langsung dan terlihat manifestasinya. Jepang membangun budaya ini dari waktu ke waktu. Selain bentuk-bentuk

perwujudan yang telah dicontohkan sebelumnya, contoh lain dari manifestasi budaya *omotenashi* ini tentunya masih banyak lagi yang perlu diketahui agar dapat dipahami bahwa kemajuan teknologi, industri dan era globalisasi tidak perlu menggerus nilai-nilai kemanusiaan dan keramahtamahan.

DAFTAR PUSTAKA

Mizutani, Osamu, et al. (2001). *Nihonjijo Handbook*. Tokyo: Taishukan.

Sugimoto, Yoshio. (2014). *An Introduction to Japanese Society*. Melbourne: Cambridge

_____. (2006). *Nipponika* No. 39

_____. (1998). *The Kodansha Bilingual Encyclopedia of Japan*. Tokyo: Kodansha International