ABSTRAK

Biantoro, Ginanjar Sukma, 2025. *Permintaan Maaf Orang Jepang terhadap Penyaji Makanan*. Skripsi Program Studi Sastra Jepang, Fakultas Ekonomi, Hukum, dan Humaniora, Universitas Ngudi Waluyo. Dosen Pembimbing Umi Handayani, S.Pd., M.Pd.

Penelitian ini berjudul Permintaan Maaf Orang Jepang terhadap Penyaji Makanan dan bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang melatarbelakangi masyarakat Jepang dalam menyampaikan permintaan maaf kepada penyaji makanan, menganalisis sejauh mana kebiasaan tersebut berlaku secara umum di Jepang, serta mengidentifikasi konteks sosial dan budaya yang melingkupinya, baik di ruang publik maupun dalam lingkungan rumah tangga.

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, serta kajian pustaka. Narasumber terdiri atas masyarakat Jepang, pekerja Indonesia yang tinggal di Jepang, dan penyaji makanan dari tiga restoran di Miyagiken, Ogawaramachi. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, serta diverifikasi melalui triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa permintaan maaf kepada penyaji makanan merupakan bagian dari budaya kesopanan masyarakat Jepang yang berakar pada nilai *wa* (harmoni) dan prinsip *meiwaku* (tidak merepotkan orang lain). Permintaan maaf tidak hanya dilakukan di restoran, tetapi juga di rumah tangga, bahkan untuk kesalahan kecil seperti tidak menghabiskan makanan atau menumpahkan minuman. Fenomena ini memperlihatkan keterkaitan erat antara bahasa, etika sosial, dan identitas budaya Jepang. Selain itu, ditemukan adanya pergeseran nilai dalam generasi muda, yang cenderung menggunakan bentuk permintaan maaf lebih kasual dan informal, termasuk melalui media digital. Meskipun demikian, budaya permintaan maaf tidak menghilang, melainkan beradaptasi dengan perkembangan zaman.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada kajian sosiolinguistik dan studi budaya Jepang, serta menjadi rujukan bagi pemahaman lintas budaya mengenai etika komunikasi dan penghormatan terhadap kerja orang lain.

Kata kunci: budaya Jepang, permintaan maaf, penyaji makanan, kesopanan, sosiolinguistik

ABSTRACT

Biantoro, Ginanjar Sukma, 2025. *Apologies of Japanese People toward Food Servers.* Undergraduate Thesis, Department of Japanese Literature, Faculty of Economics, Law, and Humanities, Universitas Ngudi Waluyo. Supervisor: Umi Handayani, S.Pd., M.Pd.

This research, entitled *Apologies of Japanese People toward Food Servers*, aims to describe the factors underlying Japanese people's practice of apologizing to food servers, to analyze whether this practice is common throughout Japan, and to identify the social and cultural contexts in which it occurs, both in public spaces and within households.

The study employed a qualitative method with data collected through observation, semi-structured interviews, and literature review. The informants consisted of Japanese natives, Indonesian workers living in Japan, and food servers from three restaurants in Miyagiken, Ogawaramachi. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing, with verification through source and method triangulation.

The findings reveal that apologizing to food servers is part of Japanese politeness culture, rooted in the values of *wa* (harmony) and *meiwaku* (avoiding causing trouble to others). Apologies are expressed not only in restaurants but also in households, even for minor situations such as leaving food unfinished or spilling drinks. This phenomenon illustrates the close connection between language, social ethics, and Japanese cultural identity. Furthermore, a generational shift was observed, as younger generations tend to use more casual and informal forms of apology, including through digital media. Nevertheless, the culture of apology has not disappeared but rather adapted to contemporary developments.

This study is expected to contribute to the fields of sociolinguistics and Japanese cultural studies, as well as provide insights for cross-cultural understanding of communication ethics and respect for the work of others.

Keywords: Japanese culture, apology, food servers, politeness, sociolinguistics

要旨

ビアントロ, ギナンジャル スクマ. 2025 年.「日本人の飲食店従業員に対する謝罪」. ヌグディ・ワルヨ大学 経済・法律・人文学部 日本語文学科 卒業論文. 指導教員 ：ウミ・ハンダヤニ, S.Pd., M.Pd.

本研究は、日本人が飲食店従業員に謝罪する行為を取り上げ、その背景要因を記述し、この習慣が日本全体に共通するものかどうかを分析し、さらに公共の場および家庭における社会的・文化的文脈を明らかにすることを目的とする。

研究方法として質的研究を用い、観察、半構造化インタビュー、文献調査を通じてデータを収集した。調査協力者は、日本人、在日インドネシア人労働者、そして宮城県大河原町にある 3 つの飲食店（マルマツ、吉野家、マンテン）の従業員である。データ分析はマイルズ＆ハバーマンのモデル（データの縮減、提示、結論の導出）を用い、情報源と方法のトライアンギュレーションにより検証した。

研究結果によると、飲食店従業員に対する謝罪は、日本文化における礼儀の一部であり、「和（wa：調和）」の価値観や「迷惑（meiwaku：他人に迷惑をかけないこと）」の原則に根ざしていることが分かった。謝罪はレストランだけでなく家庭内でも行われ、食べ残しや飲み物をこぼすといった些細な状況でも見られる。この現象は、言語・社会倫理・文化的アイデンティティの密接な関連性を示している。また、若い世代の間では、よりカジュアルでインフォーマルな表現やデジタル媒体を通じた謝罪が増えており、文化的変化が見られる。しかし、謝罪文化は消滅したのではなく、時代の変化に適応しているといえる。

本研究は、社会言語学および日本文化研究の分野に貢献し、また異文化間におけるコミュニケーション倫理や他者の労働に対する敬意の理解を深める一助となることが期待される。

キーワード： 日本文化、謝罪、飲食店従業員、礼儀、社会言語学