

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Orang Jepang tidak suka mengutarakan pikirannya secara langsung karena takut menyakiti perasaan orang lain. Oleh karena itu, orang Jepang selalu berhati-hati dalam perkataan dan sering menggunakan *tatemae* untuk bergaul dengan orang lain. Misalnya, ketika seseorang mengunjungi rumah seseorang di Jepang dan tiba waktunya makan malam, tuan rumah bertanya, "Maukah Anda makan malam bersama saya?" Ini bukan tawaran, tapi pernyataan bahwa sudah waktunya untuk pergi. Meskipun mungkin membingungkan bagi orang asing, ini adalah cara interaksi sosial yang alami bagi orang Jepang. Menurut Clark (1979), masyarakat Jepang adalah masyarakat yang mempunyai mentalitas kelompok, mempunyai rasa malu yang tinggi, mengikuti gaya bisnis keluarga, jujur, tertib, bersih, dan sebagainya.

Sejak zaman samurai, Jepang telah memiliki konsep penting tentang harmoni dan keseimbangan. Istilah tersebut mencerminkan nilai-nilai inti yang dijunjung tinggi dalam masyarakat Jepang, seperti kerja sama, perdamaian, dan hubungan sosial yang harmonis, yang disebut sebagai semangat *wa*. *Wa* menekankan pentingnya menjaga hubungan harmonis dalam masyarakat, termasuk keluarga, tempat kerja, dan interaksi sosial sehari-hari. Artinya menghindari konflik dan menjaga perdamaian dengan mengutamakan kepentingan kelompok di atas

kepentingan individu. *Wa* juga dikaitkan dengan perilaku sopan dan etika dalam berinteraksi sosial. Orang Jepang sangat mementingkan perilaku yang menunjukkan rasa hormat dan sopan santun. Misalnya, berbicara dengan pelan, menggunakan bahasa yang sopan, dan menghindari konfrontasi langsung. Di tempat kerja dan organisasi, *wa* mendorong kolaborasi dan kerja sama. Keputusan biasanya dibuat melalui pengambilan keputusan bersama, memastikan bahwa semua anggota tim merasa dilibatkan dan dihargai. Konsep *wa* mendorong kerja tim dan pengambilan keputusan kolektif dengan menerapkan *wa* pada lingkungan kerja sehari-hari. Karyawan biasanya diminta untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Dalam keluarga, *wa* tercermin dalam hubungan harmonis antar anggota keluarga. Anak diajarkan untuk menghormati orang tua, berperilaku sopan, dan menjaga keharmonisan keluarga dengan saling membantu. Dalam interaksi sosial, orang Jepang cenderung menghindari konflik dan berusaha menjaga hubungan baik dengan orang lain. Hal ini dibuktikan dengan cara mereka berbicara dengan penuh hormat dan menghindari perkataan serta tindakan yang dapat menyakiti hati orang lain.

Tatemaie digunakan untuk menjaga keharmonisan dan menciptakan suasana nyaman. *Honne* digunakan dalam suasana pribadi, sedangkan *tatemaie* sesuai dengan standar sosial yang diterima secara umum dan digunakan dalam suasana yang lebih umum, seperti pertemuan bisnis. *Tatemaie* ibarat pelumas yang menjaga keharmonisan antar individu.

Di Jepang, orang bisa memahami perbedaan *honne* dan *tatemae* karena mereka dibesarkan dengan dua konsep tersebut. Orang-orang dengan mudah dan terampil menggunakan keduanya, tanpa menyadari bahwa hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kebingungan di antara orang-orang yang tidak terbiasa dengan jenis interaksi ini.

Konsep *honne* dan *tatemae* berkaitan dengan konsep *uchi-soto*, yaitu konsep keluarga dalam masyarakat Jepang. *Honne* hanya akan terlihat oleh orang-orang di lingkungan sosial atau *uchi*, seperti, keluarga, sahabat, dan orang-orang terdekat. *Tatemae* diperlihatkan kepada orang-orang yang baru pertama kali temui atau kepada orang-orang yang tidak terlalu dekat, yang dianggap berada di luar lingkaran pergaulan atau *soto*. Hal ini berbeda dengan pola pikir masyarakat Barat seperti Amerika Serikat yang cenderung liberal dan direktif dalam mengemukakan pendapat. Namun, dalam keadaan tertentu, beberapa orang menggunakan *tatemae* untuk melindungi niat sebenarnya dari orang lain. Misalnya saat bertemu orang baru atau dalam suasana formal seperti rapat atau wawancara. Jepang merupakan negara dengan beragam tradisi dan budaya unik dalam berbagai konsep, termasuk interaksi sosial. Budaya dan interaksi sosial saling berkaitan. Budaya mempengaruhi interaksi, dan interaksi sosial mempengaruhi budaya. Interaksi sosial sangat penting bagi kehidupan bermasyarakat dan kehidupan sehari-hari. Sebab tanpa adanya interaksi sosial maka akan terjadi kesalahpahaman dalam interaksi sosial sehingga dapat menimbulkan komunikasi yang tidak menyenangkan.

Saat ini, masyarakat Jepang sering berhubungan dengan orang asing dan harus berkomunikasi dengan orang-orang yang nilai budayanya sangat berbeda dengan mereka. Dalam komunikasi antar budaya, orang luar Jepang perlu mengenal adat istiadat dan sikap orang Jepang, namun mereka harus terlebih dahulu memahami nilai-nilai budaya Jepang, yang banyak diantaranya ada pada tingkat bawah sadar. Salah satu konsep yang sangat penting dalam kehidupan orang Jepang adalah *honne* dan *tatemae*.

Menurut Davies dan Ikeno (2002, 115), bagi banyak orang, perkataan dan niat seseorang tidak selalu cocok. Dalam situasi ini, di Jepang, perkataan yang menonjol dari seseorang disebut *tatemae*, dan keinginan yang sebenarnya disebut *honne*. Meskipun perbedaan ini umum tidak hanya di Jepang tetapi juga di sebagian besar negara lain, orang Jepang sering menggunakannya, menerima *honne* dan *tatemae* sebagai sesuatu yang diberikan dalam kehidupan sehari-hari, dan menggunakannya untuk mengungkapkan perasaan dan niat secara tidak. Namun, dalam permasalahan lintas budaya, perbedaan-perbedaan ini dapat menimbulkan hambatan besar dalam komunikasi, karena dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahpahaman.

Ketika mencoba memahami *honne* dan *tatemae* dan bagaimana konsep-konsep yang bertentangan ini berfungsi di Jepang, kita perlu memahami aspek-aspek tertentu dari budaya Jepang, seperti keengganan terhadap ekspresi langsung dan pentingnya harmoni dalam kehidupan Jepang. Untuk mengetahui bagaimana gambaran *honne* dan *tatemae* dalam realita kehidupan, dapat digunakan berbagai sarana, salah satunya adalah lingkungan kerja. Menurut Sedarmayanti dalam

Pusparani (2021) lingkungan kerja adalah seperangkat alat dan bahan yang ditemui, lingkungan tempat orang bekerja, cara kerja individu dan kelompok serta pengaturan kerja. Lingkungan kerja mempengaruhi upaya para karyawan dalam perusahaan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dan pada akhirnya mempengaruhi disiplin kerja para karyawan. Lingkungan kerja yang baik dan membuat karyawan senang pasti akan meningkatkan kinerjanya sendiri. Hal ini untuk memastikan bahwa tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan bertanggung jawab. Apabila lingkungan kerja tidak memuaskan karyawan, maka karyawan akan bekerja dalam suasana gelisah dan tingkat kesalahan akan semakin meningkat.

Lingkungan kerja memegang peranan penting dalam kebahagiaan dan produktivitas karyawan. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan mendukung, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi stres, dan mendorong peningkatan kinerja. Untuk mencapai tujuan ini, pendekatan holistik dalam mengelola lingkungan kerja yang mencakup aspek fisik, sosial dan psikologis sangatlah penting.

Telah disebutkan sebelumnya lingkungan kerja dijadikan sarana untuk mengetahui realita kehidupan dalam masyarakat Jepang, tidak terkecuali konsep *honne* dan *tatemaie* ini. Perilaku *honne* dan *tatemaie* di lingkungan kerja membuat pekerjaan efisien. Namun, perilaku *tatemaie* lebih cenderung digunakan dalam pekerjaan agar saling menjaga keharmonisan dalam bekerja. Karena peneliti menyadari ketika bekerja bersama orang Jepang, mereka bersikap profesional dan menunjukkan wajah tenang. Di lingkungan kerja Jepang penuh dengan formalitas

namun biasanya setelah jam kerja, para karyawan dengan atasan mereka pergi keluar untuk bersosialisasi atau sekedar minum di *izakaya*. Jika ingin mengetahui *honne* mereka butuh banyak acara seperti, jalan-jalan, karaoke, dan *nomikai*. Pada acara 新年会 (*shinnenkai*) saya menyaksikan bagaimana atasan dan rekan kerja saya berubah setelah acara itu. Topik mulai dari masalah keluarga, percintaan, serta latar belakang mereka dibicarakan. Karena pengalaman-pengalaman inilah, topik *honne* dan *tatemaie* menjadi menarik. Dalam penelitian ini peneliti akan membahas konsep *honne* dan *tatemaie* di lingkungan kerja Jepang. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sejenis lainnya yaitu pada bagian peneliti akan meneliti bagaimana penggunaan *honne* dan *tatemaie* dalam lingkungan kerja Jepang dengan menggunakan objek antar sesama rekan kerja dan bawahan terhadap atasan di Hotel Monterey Okinawa.

B. Rumusan Masalah dan Fokus Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana bentuk *honne* dan *tatemaie* di lingkungan kerja Hotel Monterey Okinawa?
- b. Bagaimana fungsi *honne* dan *tatemaie* di lingkungan kerja Hotel Monterey Okinawa?

2. Fokus Masalah

Penelitian ini hanya membahas *honne* dan *tatemaie* di lingkungan kerja Hotel Monterey Okinawa agar pembahasan tidak meluas dengan objek sesama rekan kerja.

C. Tujuan dan manfaat penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas berikut adalah tujuan dari dilakukannya penelitian ini:

- a. Untuk mendeskripsikan bentuk *honne* dan *tatemaie* terhadap rekan kerja dan bawahan terhadap atasan di dalam lingkungan kerja Hotel Monterey Okinawa.
- b. Untuk mendeskripsikan fungsi *honne* dan *tatemaie* terhadap sesama rekan kerja dan bawahan terhadap atasan di dalam lingkungan kerja Hotel Monterey Okinawa.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis yang dapat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi para pembaca dalam penelitian selanjutnya mengenai budaya *honne* dan *tatemaie*, serta menambah pengetahuan tentang *honne* dan *tatemaie* di lingkungan kerja Jepang.

- b. Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi masyarakat Indonesia tentang konsep budaya sosial *honne* dan *tatemae* dalam lingkungan kerja Jepang.

D. Definisi Operasional

Dari penelitian ini yang berjudul “*Honne dan Tatemae Hubungan Antarpersonal di Lingkungan Kerja Hotel Monterey Okinawa*” terdapat beberapa definisi operasional, diantaranya:

1. Honne dan Tatemae

Menurut Kodansha, (1993, 1531) (本音と建前). *Pair of words used to describe a situation in which a person's stated reason (tatemae) differs from his real intention or motive (honne). It is analogous to the expressions omote and ura (front and back), which describe public character or behavior as opposed to private interactions. Traditional Japanese social norms have greatly emphasized harmonious interpersonal relations and group solidarity. Self assertion has been strongly discouraged, and the individual often finds that he must sacrifice personal needs and emotions so as to avoid confrontation in the group. Social norms are considered indispensable, and Japanese people are taught early to follow their personal aims but not to defy tatemae openly. The result is that in certain social situations it becomes difficult to discern the person's real intentions.*

“(本音と建前). Pasangan kata yang digunakan untuk menggambarkan situasi di mana alasan yang dinyatakan seseorang (*tatemae*) berbeda dengan maksud atau motif sebenarnya (*honne*). Hal ini dianalogikan dengan ungkapan *omote* dan *ura* (depan dan belakang), yang menggambarkan karakter atau perilaku publik yang berlawanan dengan interaksi pribadi. Norma-norma sosial tradisional Jepang sangat menekankan hubungan interpersonal yang harmonis dan solidaritas kelompok. Penegasan diri sangat tidak dianjurkan, dan individu sering kali harus mengorbankan kebutuhan dan emosi pribadi untuk menghindari konflik dalam kelompok. Norma-norma sosial dianggap sangat penting, dan orang Jepang diajarkan sejak dini untuk mengikuti tujuan pribadi mereka, tetapi tidak menentang *tatemae* secara terbuka. Akibatnya, dalam situasi sosial tertentu, menjadi sulit untuk mengetahui maksud sebenarnya dari orang tersebut.”

2. Komunikasi antarpersonal

Sebagaimana dikemukakan oleh Wayne dalam Hafied (2007) *interpersonal communication is communication involving two or more people in a face to face setting* “komunikasi interpersonal adalah suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka antara dua orang atau lebih.”

3. Lingkungan kerja

Menurut Sedarmayanti dalam Pusparani (2021) lingkungan kerja adalah seperangkat alat dan bahan yang ditemui, lingkungan tempat orang bekerja, cara kerja individu dan kelompok serta pengaturan kerja.

4. Hotel Monterey Okinawa

Hotel Monterey Okinawa merupakan salah satu dari hotel di bawah naungan Hotel Monterey Group. Hotel Monterey merupakan 21 hotel yang terletak di pusat semua kota besar di Jepang. Terletak di kota Sapporo, Sendai, Tokyo, Kobe, Kyoto, Himeji, Osaka, Fukuoka, Nagasaki dan Okinawa. Hotel Monterey Okinawa merupakan hotel terbesar di antara 21 grup Hotel Monterey yang tersebar di Jepang.

E. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat agar memudahkan pembaca, tujuan penelitian ini untuk mengetahui interaksi sosial *honne* dan *tatemaie* dalam lingkungan kerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif analisis. Peneliti akan melakukan interview pada rekan kerja di lingkungan kerja Hotel Monterey Okinawa.

Hasil penelitian ini akan disusun menjadi lima bab, yaitu pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, bahasan dan kesimpulan. Bab I pendahuluan, bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Bab II landasan teori, menerangkan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian mengenai pola komunikasi orang Jepang, karakteristik orang Jepang, Konsep *honne* dan *tatemaie*, definisi konsep *honne*, definisi konsep *tatemaie*, hubungan antara *honne* dan *tatemaie*, profil perusahaan Monterey Okinawa, penelitian sebelumnya TATEMAE DAN HONNE DALAM KEHIDUPAN MASYARAKAT JEPANG DI LINGKUNGAN KERJA BERDASARKAN PENDAPAT TAKEO DOI & NIEDA ROKUSABURO Skripsi Lydia Wanta (2007). Bab III metodologi penelitian, pada bab ini akan memaparkan mengenai metode dan prosedur penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data, lalu sumber data yang digunakan untuk bahan dasar penelitian ini. Bab IV analisis data yang berisi deskripsi dari data, analisis dan interpretasi. Bab V Kesimpulan dan Saran yang berisi hasil akhir dari penelitian yang mengacu pada rumusan dan manfaat penelitian. Pada bagian akhir berisi daftar pustaka, lampiran dan beberapa tambahan untuk kelengkapan penelitian.