

Fenomena *Hostess* di Jepang dalam Drama *Cabasuka Gakuen* Karya Sutradara Takashi Kubota

Ni Putu Ayu Yogi Ardhaningsih^{1*}, Silvia Damayanti²⁾, Ni Made Andry Anita Dewi³⁾

^{1,2,3}Program Studi Sastra Jepang, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Udayana Jl. Pulau Nias No. 13 Sanglah, Denpasar Timur, Denpasar, Indonesia

Pos-el: ¹[yogi.ardhaningsih1@gmail.com], ²[silvia_damayanti@unud.ac.id],

³[andry_anita@unud.ac.id]

The Phenomenon of *Hostesses* in Japan in The *Cabasuka Gakuen* Drama by Takashi Kubota

Abstract

"The *Hostess Phenomenon in Japan in the Drama Cabasuka Gakuen* by Director Takashi Kubota" is the title of this study. The purpose of this study is to learn more about the phenomenon, the duties of a hostess, and the efforts made by the hostess to deliver the best possible service. The descriptive analysis method was employed in this study. Service Theory, Semiotics Theory, and Sociology of Literature Theory are the theories utilized. According to the study's findings, it is known that the hostess phenomenon can be seen in three ways, 1) factors that cause someone to become a hostess, there are (1) bad financial conditions; (2) does not have an education degree; 2) the qualifications of a hostess; 3) the job of a hostess, there are (1) welcoming clients; (2) serving clients; (3) take the client out when finished visiting. A hostess makes the following efforts to give the best service: (1) maintaining an attractive appearance; (2) being adaptable in all circumstances; (3) listening to client complaints; (4) becoming familiar with the terms used in the cabaret club; and (5) fulfilling client requests outside the cabaret club. The findings of this study show that the desire of high school students to work as hostesses, which is thought to be an easy job to obtain and do, is actually not as easy as assumed. In order to keep their place, hosts must compete with one another.

Keywords: cabaret club, hostess, phenomenon, job, and endeavor

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Fenomena *Hostess* di Jepang dalam Drama *Cabasuka Gakuen* Karya Sutradara Takashi Kubota". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fenomena dan upaya yang dilakukan *hostess* dalam memberikan pelayanan terbaik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Teori yang digunakan adalah teori Sosiologi Sastra, teori Semiotika dan teori Pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui fenomena *hostess* dapat dilihat dalam tiga hal, yaitu 1) faktor penyebab seseorang menjadi *hostess* yaitu (1) kondisi keuangan yang buruk; (2) tidak memiliki gelar pendidikan; 2) kualifikasi seorang *hostess*; 3) tugas seorang *hostess* yaitu (1) menyambut klien; (2) melayani klien; (3) mengantar klien keluar ketika selesai berkunjung; Upaya yang dilakukan seorang *hostess* dalam memberikan pelayanan yang terbaik yaitu (1) berpenampilan menarik (2) tanggap menghadapi segala situasi; (3) mendengarkan keluhan klien; (4) mempelajari istilah dalam *cabaret club*; (5) melayani permintaan klien di luar *cabaret club*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keinginan siswi SMA bekerja sebagai *hostess* karena menganggap pekerjaan tersebut mudah untuk didapatkan dan dilaksanakan sebenarnya tidak mudah seperti yang dibayangkan. Para *hostess* harus bersaing satu sama lain untuk tetap mempertahankan posisinya.

Kata kunci: *cabaret club*, *hostess*, fenomena, pekerjaan, upaya

1. Pendahuluan

Jepang merupakan salah satu negara yang terkenal akan destinasi wisatanya. Salah satu pusat hiburan di Jepang terletak di kota Tokyo. Hiburan-hiburan di kota Tokyo tidak hanya dapat dikunjungi pada saat siang hari saja, hiburan malam juga menghiasi kota Tokyo dan ramai dikunjungi oleh remaja sampai orang dewasa. Ada banyak istilah untuk menyebut jenis-jenis tempat hiburan malam di Jepang, diantaranya adalah *host club*, *bar*, *cabaret club* atau biasa disingkat menjadi *kyabakura* (Hasani, 2017:4). Salah satu tempat hiburan malam yang paling digemari oleh laki-laki di Jepang selain *bar* adalah *cabaret club* atau *kyabakura*. Di *cabaret club*, laki-laki dapat minum dengan wanita-wanita cantik yang dipilih langsung saat berkunjung kesana atau dapat pula dipesan melalui sebuah situs *cabaret club*. Wanita yang bekerja di *cabaret club* disebut dengan istilah *hostess* atau *kyabajou* dengan kisaran umur dari delapan belas hingga tiga puluh tahun. Kebanyakan motif seorang wanita bekerja sebagai *hostess* yaitu karena kondisi keuangan yang buruk dan tidak memiliki gelar pendidikan (Kominato, 2012:19). Menemani dan berbicara dengan klien adalah tugas utama seorang *hostess*. Seorang *hostess* harus bisa membuat kliennya merasa senang dan diprioritaskan (Malki, 2005: 137).

Seorang *hostess* mendapatkan gaji yang tinggi hanya dengan menemani kliennya minum dan berbincang-bincang, sangat berbeda dengan pekerjaan lainnya yang perlu keahlian, kerja keras juga pendidikan tinggi. Wanita yang bekerja sebagai *hostess* kurang disukai oleh masyarakat karena pekerjaan mereka. Di Jepang, pekerjaan seperti *host* atau *hostess* dipandang negatif oleh masyarakat karena pekerjaan mereka terlihat mudah dan dapat sukses meskipun tidak berpendidikan tinggi. (Henson, 2013:60). Berdasarkan pertanyaan tersebut, pekerjaan *hostess* tidak memperhatikan latar belakang pendidikan dan keahlian tertentu. Hal ini tentunya bertentangan dengan moral bangsa Jepang yaitu kerja keras. Anggapan masyarakat Jepang bahwa bekerja sebagai *hostess* sangat mudah sebenarnya tidak benar-benar mudah seperti yang dianggap oleh masyarakat Jepang yang awam dengan dunia malam. Di dalam *cabaret club* terdapat sistem peringkat yang harus para *hostess* pertahankan sehingga mereka harus dapat bersaing satu sama lain, jika tidak dapat mempertahankannya akan terancam untuk dipecat dari *cabaret club*. Adanya fenomena ini menjadi alasan utama untuk mengetahui lebih lanjut mengenai *hostess* di

Jepang. Fenomena *hostess* juga diangkat ke dalam karya sastra. Salah satu karya sastra yang mengambil tema *hostess* adalah drama *Cabasuka Gakuen* karya sutradara Takashi Kubota. Drama *Cabasuka Gakuen* mengisahkan sekelompok siswi SMA berandalan atau biasa disebut *yankee* yang terpaksa mendirikan *cabaret club* dan menjadi *hostess* di *cabaret club* tersebut karena mereka harus membayar uang sebesar dua juta yen dalam waktu tiga bulan. Drama *Cabasuka Gakuen* dijadikan sebagai objek penelitian karena kehidupan *hostess* tergambar secara rinci dalam drama ini.

2. Metode dan Teori

2.1 Metode Penelitian

Metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode simak dan teknik catat yaitu dengan menyimak, mencatat kemudian mengumpulkan hal-hal penting berupa gambar, dialog serta monolog dalam drama tersebut. Metode dan teknik analisis yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Metode dan teknik penyajian analisis data yang digunakan yaitu metode informal dengan menggunakan kata-kata biasa.

2.2 Teori

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori sosiologi sastra Wellek dan Warren (1995), teori Semiotika oleh Danesi (2011) dan Teori Pelayanan oleh Kotler dan Keller (2002). Teori sosiologi sastra digunakan untuk menganalisis fenomena dan gambaran pekerjaan seorang *hostess*. Teori Pelayanan digunakan untuk menganalisis upaya seorang *hostess* dalam memberikan pelayanan terbaik. Kemudian, teori Semiotika digunakan untuk menganalisis ekspresi wajah, isyarat serta gerakan dan tanda-tanda dalam drama *Cabasuka Gakuen*.

3. Kajian Pustaka

Dalam penelitian terdapat kajian pustaka yang menjadi referensi dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terkait yang menjadi kajian pustaka dalam penelitian ini.

Pertama, Nemoto (2010) dalam penelitiannya berjudul *Sexual Harassment and Gendered Organizational Culture in Japanese Firms*, membahas tentang peran wanita dalam suatu perusahaan atau tempat kerja. Salah satu tempat yang diteliti yaitu sebuah

cabaret club di Jepang. Penelitian yang dilakukan oleh Nemoto menggunakan metode *snowball sampling* dan hasil yang didapatkan yaitu perbedaan setiap *hostess* dalam menyikapi perlakuan klien terutama klien yang ingin mencoba menyentuh fisik dari seorang *hostess* dan melontarkan kata-kata yang mengandung pelecehan kepada *hostess*.

Kedua, Henson (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “*For \$1,000 I’ll love you too: an understanding of Japanese hosts and host clubs*”, membahas tentang budaya Jepang yaitu *Giri* dan *Ninjo* serta perkembangan *host club* di Jepang. Penelitian yang dilakukan oleh Henson menggunakan metode kualitatif dan hasil yang didapatkan yaitu masyarakat Jepang umumnya tidak berani memperlihatkan perbedaan yang berbeda dari kelompok mereka sehingga mau tidak mau mereka harus bersikap sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal tersebut terkadang membuat mereka lelah dan merasa tertekan sehingga untuk mengatasi hal tersebut mereka harus mencari hal yang dinamakan kesenangan. Klien seorang *host* bukan hanya wanita kaya kesepian dan wanita karir gaji tinggi saja, seorang *hostess* juga menjadi pengunjung *host club*. Pekerjaan sebagai *host* maupun *hostess* dianggap sebagai pekerjaan yang rendah karena tidak berpendidikan dan mendapatkan uang dengan cara yang mudah tanpa perjuangan.

Ketiga, Kominato (2012) dalam penelitiannya yang berjudul *Feminist Aspect of “Water Trade” in Japan*, membahas tentang perkembangan *cabaret club* di Jepang, keseharian para *hostess* dan alasan menjadi *hostess*. Penelitian yang dilakukan oleh Kominato menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Kominato yaitu dibalik kehidupan para *hostess* yang selalu berpenampilan baik, berkata dan bertingkah laku dengan baik juga kesan hidup yang mewah di hadapan para pelanggannya, banyak hal yang membuat mereka risih dengan kehidupan mereka sebagai seorang *hostess* dan perjuangan untuk menjadi seorang *hostess* tidaklah mudah. Meskipun mereka mendapatkan bayaran yang tinggi dan dimanjakan oleh pelanggan mereka, tak jarang banyak yang tertekan dan akhirnya berhenti sebagai seorang *hostess*. Sebagian besar tujuan seseorang menjadi seorang *hostess* di Jepang adalah untuk mendapatkan uang yang banyak, hanya ingin melatih kemampuan untuk bersosialisasi dengan orang lain, suka dengan *fashion* dan karena suka minum *sake*.

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam drama *Cabasuka Gakuen*, didapatkan hasil bahwa *hostess* merupakan wanita yang bekerja di *cabaret club* dengan tugas untuk melayani klien. Wanita yang diperbolehkan menjadi *hostess* harus berusia delapan belas tahun keatas. Seorang *hostess* biasanya berasal dari kalangan pelajar atau wanita dengan kondisi ekonomi keluarga yang buruk. Seorang *hostess* dalam drama *Cabasuka Gakuen* memiliki pekerjaan yaitu menyambut klien yang datang, melayani klien dan mengantar klien keluar ketika selesai berkunjung. Pekerjaan seorang *hostess* yang mementingkan peringkat menyebabkan setiap *hostess* harus saling bersaing dan melakukan berbagai upaya untuk mempertahankannya. Berikut analisis fenomena dan upaya yang dilakukan seorang *hostess* dalam memberikan pelayanan terbaik.

4.1 Fenomena *Hostess*

Fenomena menurut Huesslerl (dalam Bado, 174:2022) merupakan sesuatu realitas yang tampak sebagaimana adanya tanpa terhalangi apapun dan melibatkan kesadaran manusia. Realitas yang tampak merupakan buah pemikiran dan persepsi masyarakat terkait dengan gejala-gejala yang ada dalam drama *Cabasuka Gakuen*. Wanita yang bekerja sebagai *hostess* dalam drama *Cabasuka Gakuen* sebagian besar merupakan seorang pelajar SMA dan ada pula yang sudah lulus SMA. Fenomena *hostess* yang terdapat dalam drama *cabasuka gakuen* yaitu faktor penyebab seseorang menjadi *hostess*, kualifikasi seorang *hostess* dan tugas seorang *hostess*.

4.1.1 Faktor Penyebab Seseorang Menjadi *Hostess*

Pada umumnya alasan seorang wanita untuk bekerja di *cabaret club* adalah kondisi keuangan yang buruk dan tidak dapat meraih pendidikan hingga ke jenjang yang tinggi, sehingga mau tidak mau bekerja sebagai *hostess* adalah pilihan yang tepat (Kominato, 2012:29). Dalam drama *Cabasuka Gakuen*, faktor penyebab seseorang menjadi *hostess* yang terlihat adalah kondisi keuangan yang buruk dan tidak memiliki gelar pendidikan. Faktor penyebab kondisi keuangan yang buruk dapat dilihat pada tokoh Matsuoka yang dapat dilihat pada data sebagai berikut.

- (1) 松岡：大変そうですね

サメ：やめて帰る？

松岡：まさか

サメ：生活がかかっているから

松岡：なんのことですか？

サメ：メイクで育っているとき、ちょっとおせんこの匂いがしたの。
それって…

松岡：鋭いですね。実はお父さん先月死んじゃったんです。碌に働きもしないくせに…いつも言っていたんです。一度いいからフェラーリに乗ってみたってお母さんと私乗せてぶっ飛ばすんだってでもあれってほぼ二人乗りなんですよ。本当バカみたい

サメ：お母さんは？

松岡：そのしょうもないうちだったからずっとお母さんが働きって無理が経ったって大局でしちゃいました、だから私は頑張らないといけません。

サメ：そうか

「キャバすか学園 episode 7 04:42」

Matsuoka : Taihen sou desu ne

Same : Yamete kaeru

Matsuoka : Masaka

Same : Seikatsu ga kakatterukara

Matsuoka : Nan no koto desu ka?

Same : Meiku de sodatteru toki, chotto osenko no nioi ga shitano.
Sorette...

Matsuoka : Surudo desune. Jitsu wa otousan sengetsu shinjattandesu.
Roku ni hataraki mo shinai kuse ni...itsumo ittetan desu.
Ichido ii kara feraari ni notte mitaitte okaasan to watashi
nosete buttobasundatte demo arette hobo futari nori nan
desune. Hontou ni baka mitai

Same : Okaasan wa?

Matsuoka : Sono shoumonai uchi dattakara zutto okaasan ga
katarakitte muri ga tattatte taikyoku de shichaimashita,
dakara watashi wa ganbaranaito ikenai desu.

Same : Souka

(Cabasuka Gakuen episode 7 04:42)

Matsuoka : Berat juga ya

Same : Apa mau menyerah?

Matsuoka : Tidak mungkin

Same : Karena pekerjaan ini mempertaruhkan hidupmu

Matsuoka : Apa maksudnya?

Same : Saat aku meriasmu tadi, aku mencium bau dupa. Apakah...

Matsuoka : Kau sangat jeli. Sebenarnya ayahku sudah meninggal bulan lalu. Padahal dia tidak bekerja tapi selalu mengatakan 'sekali saja aku ingin punya ferari dan pergi jalan-jalan denganmu dan ibumu, meskipun cuma muat dua orang. Sangat bodoh kan?

Same : Bagaimana dengan ibumu?

Matsuoka : Karena kondisi keluarga kami seperti itu, ibukulah yang

Same : bekerja, selalu memaksakan diri sehingga kondisinya memburuk karena itu aku akan berusaha sekuat tenaga
: Begitu ya

Data (1) merupakan percakapan antara seorang *hostess* bernama Same dan Matsuoka yang baru saja menjalani sesi wawancara di *cabaret club*. Same yang mewawancarai dan mendandani Matsuoka curiga oleh bau dupa yang tercium dari rambut Matsuoka. Sebelumnya Matsuoka mengatakan orang tuanya masih hidup dan ingin membalas budi atas kebaikan orang tuanya dengan memberikan mobil ferrari sehingga Matsuoka memutuskan untuk bekerja di *cabaret club*. Namun karena kecurigaan Same, akhirnya Matsuoka menceritakan bahwa ayahnya telah meninggal dan karena hal tersebut menyebabkan kondisi ibu Matsuoka menjadi buruk sehingga mau tidak mau Matsuoka bekerja sebagai *hostess* untuk membantu perekonomian keluarganya. Faktor penyebab selanjutnya adalah tidak memiliki gelar pendidikan. Hal ini dapat dilihat pada data sebagai berikut.

(2) クラゲ : 夜の世界へようこそ、クラゲです
サクラ : センターさん、どうしてここに？
クラゲ : マジジョを中退してからキャバクラの世界に飛び込んでね

「キャバすか学園 episode 1 17:36」

Kurage : *Yoru no sekai e youkoso, Kurage desu*
Sakura : *Sentaa san, doushite koko ni?*
Kurage : *Majijo wo chuutai shite kara kyabakura no sekai ni tobikonde ne*
(*Cabasuka Gakuen episode 1 17:36*)
Kurage : Selamat datang di dunia malam, aku Kurage
Sakura : Mengapa kau berada disini *center*?
Kurage : Sejak aku meninggalkan sekolah, aku memutuskan masuk ke dunia *kyabakura*

Data (2) merupakan percakapan antara Kurage dan Sakura saat mereka berdua bertemu kembali sebagai senior dan junior di *cabaret club*. Sakura yang mengenali Kurage sebagai seniornya di sekolah yang bernama asli *Center* terkejut dengan kehadiran *Center* yang kini bekerja sebagai *hostess*. *Center* yang lulus lebih awal dari Sakura mengatakan bahwa setelah meninggalkan *Majijo* ia memutuskan untuk masuk ke dunia *cabaret club*. Dalam drama *Cabasuka Gakuen*, *Majijo* atau singkatan dari *Majisuka Jyo Gakuen* merupakan sekolah yang terkenal dengan murid-muridnya yang bodoh dan berandalan serta SMA yang memiliki reputasi kurang baik, karena *Center* sadar bahwa

dia berasal dari sekolah yang memiliki reputasi kurang baik serta hanya memiliki pendidikan sampai jenjang SMA saja, *Center* memutuskan untuk bekerja di *cabaret club*.

4.1.2 Kualifikasi Seorang *Hostess*

Menurut Asosiasi Informasi Perekrutan Nasional Jepang (2022), bekerja sebagai *hostess*, *host* dan bartender harus memiliki usia diatas delapan belas tahun. Hal ini sesuai juga dengan peraturan perundang-undangan *Fueiho* yang mengatur tentang hiburan malam di Jepang. Dalam drama *Cabasuka Gakuen*, hal ini terlihat ketika seorang tokoh bernama Matsuoka datang melamar pekerjaan ke *cabaret club* Suizokukan. Matsuoka saat itu diwawancarai oleh salah satu *hostess* bernama Same. Hal ini terlihat pada data sebagai berikut.

- (3) サメ : 経験は?
松岡 : ありません
サメ : 二十…
松岡 : です
サメ : へ?
松岡 : ごめんなさい、十八歳です
「キャバすか学園 episode 7 01:16」
- Same : *Keiken wa?*
Matsuoka : *Arimasen*
Same : *Hatachi...*
Matsuoka : *Desu*
Same : *He?*
Matsuoka : *Gomennasai, juuhassai desu*
(*Cabasuka Gakuen* episode 7 01:16)
- Same : *Pengalaman?*
Matsuoka : *Tidak ada*
Same : *Dua puluh...*
Matsuoka : *Iya*
Same : *He?*
Matsuoka : *Maaf, aku delapan belas tahun*

Pada data (3) terlihat Same yang merasa tidak yakin pada umur yang ditulis oleh Matsuoka pada formulir pendaftaran karena Matsuoka terlihat lebih muda dari umur yang ditulis olehnya. Karena melihat Same yang curiga akan usianya, Matsuoka akhirnya mengaku bahwa usianya adalah delapan belas tahun, dua tahun lebih muda daripada yang tertulis di formulir pendaftaran. Dari data (3) dapat diketahui *cabaret club* sangat berhati-hati jika menyangkut usia pelamar karena hal tersebut akan berdampak bukan hanya pada

Matsuoka saja tapi *hostess* lain dan *cabaret club* yang bersangkutan juga akan menerima dampaknya. Hal ini didukung dengan data sebagai berikut.

- (4) 中野 : 十八歳未満の子供働かせて、ただそう思ってんね
ワカサギ : ごめんなさい
クラゲ : どれくらいお休みしないといけないですか
中野 : 法紙が引いてまでだ
笹島 : まあ、半年ぐらいだろう
サメ : 半年？

「キャバすか学園 episode 7 19:34」

- Nakano : *Juushassai miman no kodomo hatarakasete, tada sou omottenne*
Wakasagi : *Gomen nasai*
Kurage : *Dore kurai oyasumi shinaito ikenai desuka*
Nakano : *Houshi ga hiite made da*
Sasajima : *Maa, hantoshi gurai darou*
Same : *Hantoshi?*

(*Cabasuka Gakuen* episode 7 19:34)

- Nakano : Anda membiarkan anak dibawah 18 tahun bekerja disini bisa lolos begitu saja
Wakasagi : Aku minta maaf
Kurage : Berapa lama tempat ini ditutup?
Nakano : Sampai kertasnya dicabut
Sasajima : Mungkin sekitar setengah tahun
Same : Setengah tahun?

Pada data (4) terlihat hukuman yang diterima *cabaret club* karena tidak sengaja menerima anak dibawah delapan belas tahun. Wakasagi yang sebelumnya bernama Matsuoka memalsukan umur aslinya yang ternyata masih berumur tujuh belas tahun. Hal inipun diketahui oleh polisi bernama Nakano dan Sasajima sehingga mereka memberikan hukuman berupa penutupan *cabaret club* dan akan berhenti ketika ada pemberitahuan dari pusat kira-kira sampai setengah tahun lamanya. Dari data (4) dapat diketahui umur merupakan hal yang sangat diperhatikan ketika akan merekrut *hostess* yang baru jika tidak menaati peraturan tersebut, akan dikenai sanksi berupa penutupan bisnis untuk sementara waktu. Selain umur, syarat selanjutnya yang penting adalah kemampuan berbicara yang dimiliki oleh para pelamar. Hal ini biasanya akan dilihat ketika wawancara. Untuk masalah penampilan, hal tersebut akan ditentukan oleh *cabaret club* yang bersangkutan tergantung tipe wanita seperti apa yang dibutuhkan pada saat itu. Syarat kemampuan berbicara yang baik dapat dilihat pada tokoh Matsuoka ketika ia diwawancara. Hal ini dapat dilihat pada data sebagai berikut.

- (5) マグロ : 何してあげたいん？
ワカサギ : とりあえずお父さんに車を買いたいんです
イソギンチャク : 車？
ワカサギ : はい、お父さんどうしてもフェラーリに乗りたいていうもんですから
キス : フェラーリ？
タツノオトシゴ : フェラーリってあの二千万にする...あのフェラーリ？

「キャバすか学園 episode 7 03:37」

- Maguro : *Nani shite agetain?*
Wakasagi : *Toriaezu otousan ni kuruma ga kaitain desu*
Isoginchaku : *Kuruma?*
Wakasagi : *Hai, otousan doushitemo feraari ni noritai tte iu mon desukara*
Kisu : *Feraari?*
Tatsunootoshigo : *Feraari tte ano nisenman ni suru...ano feraari?*
(Cabasuka Gakuen episode 3 03:37)

- Maguro : Apa yang ingin kamu berikan?
Wakasagi : Aku ingin membelikan ayah mobil
Isoginchaku : Mobil?
Wakasagi : Ya, ayahku bilang dia ingin sekali menaiki ferari
Kisu : Ferari?
Tatsunootoshigo : Ferari itu yang harganya dua puluh juta...ferari yang itu?

Dari data (5) terlihat seorang *hostess* baru bernama Wakasagi yang menjawab pertanyaan Maguro dengan antusias. Karena jawaban Wakasagi cukup menarik bagi para *hostess* lainnya dan selalu mengembangkan senyuman, akhirnya Wakasagi dipercaya sebagai *hostess* dengan status *help*.

4.1.3 Tugas Seorang *Hostess*

Menurut Kominato (2012: 15) sebagian besar kegiatan yang dilakukan di *cabaret club* adalah minum, bercanda, mengobrol dan menggoda. Keseharian seorang *hostess* dimulai dari menyambut klien ketika memasuki *cabaret club*, memperkenalkan diri, memberikan kartu nama lalu mulai berbicara dan minum bersama. Menurut Shion (2013: 125) pelayanan yang umumnya dilakukan oleh *hostess* diantaranya adalah mencampur minuman beralkohol dengan air, berbicara dengan klien, menghidupkan rokok, mengganti handuk yang digunakan klien dan lainnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kominato dan Shion, dapat diketahui tugas seorang *hostess* yaitu menyambut

klien yang datang dan melayani klien. Dalam drama *Cabasuka Gakuen*, ditemukan juga tugas lain yang dilakukan oleh seorang *hostess* yaitu mengantar klien keluar ketika selesai berkunjung, sehingga tugas seorang *hostess* yang dapat diketahui dan dibahas yaitu menyambut klien yang datang, melayani klien dan mengantar klien keluar ketika selesai berkunjung. Tugas seorang *hostess* yang pertama yaitu menyambut klien yang datang dapat dilihat pada gambar dan data sebagai berikut.

Gambar 1



**Hostess menyambut klien yang datang
(Cabasuka Gakuen episode 2 08:52)**

(6) ホステスたち：いらっしやいませ

「キャバすか学園 episode 2 08:53」

Hosutesu tachi: Irasshaimase

(Cabasuka Gakuen episode 2 08:53)

Para *Hostess*: Selamat datang

Pada gambar (1) terlihat para *hostess* yang membungkuk ketika seorang klien yang bernama Ishida datang memasuki *cabaret club* dan data (6) yang menunjukkan para *hostess* mengucapkan selamat datang kepada klien. Selanjutnya tugas seorang *hostess* yaitu melayani klien hal ini dapat dilihat pada data sebagai berikut.

(7) カレイ：じゃ、ちびちび飲もう、ほとんど水みたいにして…

藤本　：うん！

カレイ：ニューボトルお願いします！

「キャバすか学園 episode 5 09:53」

Karei　：Jya, chibichibi nomou, hotondo mizu mitai ni shite...

Fujimoto: Un!

Karei　：Nyu botoru onegaishimasu!

(Cabasuka Gakuen episode 5 09:53)

Karei　：Kalau begitu minum sedikit demi sedikit, lebih banyak air...

Fujimoto: Iya!

Karei　：Tolong botol yang baru!

Data (7) merupakan percakapan antara klien bernama Fujimoto dan *hostess* bernama Karei. Fujimoto yang tidak terbiasa untuk minum minuman beralkohol, ingin

mencoba untuk meminumnya. Karei yang mengetahui Fujimoto tidak terbiasa minum minuman beralkohol melayaninya dengan membantu mencampur minuman tersebut dengan air agar Fujimoto dapat meminumnya tanpa khawatir menjadi mual atau mabuk. Tugas *hostess* selanjutnya yaitu mengantar klien keluar ketika selesai berkunjung. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.

Gambar 2



Iwashi mengantar Nakabayashi keluar dari *cabaret club* (*Cabasuka Gakuen* episode 4 11:33)

Pada gambar (2) terlihat para *hostess* sedang mengantar klien bernama Nakabayashi menuju ke pintu keluar. Biasanya para *hostess* bertanya kembali kepada klien kapan ia akan berkunjung lagi ke *cabaret club* sambil menggoda, bercanda dan berkata bahwa mereka pasti akan merindukan klien mereka.

4.2 Upaya Seorang *Hostess* dalam Memberikan Pelayanan Terbaik

Dalam hasil penelitian Kominato (2012) yang mewawancarai mantan *hostess* dan *hostess* yang masih bekerja di *cabaret club*, didapatkan hasil yaitu untuk menjadi *hostess* nomor satu, mereka harus berpenampilan menarik, membuat klien merasa nyaman dan mengerti keinginan klien. Selain untuk menarik hati klien, hal tersebut dilakukan sebagai salah satu upaya pelayanan terbaik karena tujuan klien datang ke *cabaret club* adalah untuk mencari kesenangan dan bermain dengan wanita-wanita cantik sehingga dengan melakukan upaya tersebut klien mendapatkan hal yang mereka inginkan. Dalam drama *Cabasuka Gakuen*, upaya berpenampilan menarik terlihat ketika para *hostess* yang awalnya adalah seorang *yankee* atau preman dengan penampilan yang berantakan dan tidak feminim, memakai *make up* dan mengenakan gaun agar terlihat feminim. Upaya *hostess* untuk membuat klien merasa nyaman dan mengerti keinginan klien, terlihat ketika *hostess* tanggap dalam menghadapi segala situasi, mendengarkan keluhan klien dan

melayani permintaan klien di luar *cabaret club*. Dalam drama *Cabasuka Gakuen* juga ditemukan upaya lain yaitu mempelajari istilah dalam *cabaret club*.

Upaya yang pertama yaitu berpenampilan menarik. Penampilan merupakan hal yang penting bagi seseorang yang bekerja sebagai seorang *hostess* dan dari penampilan dapat diketahui kesiapan seseorang untuk melayani pelanggan (Kyouko, 2013: 33). Menurut Shion (2013: 124) *cabaret club* lebih menonjolkan daya tarik seksual dan mengekspos kulit mereka sehingga selain terlihat menarik dengan menggunakan *make up*, mereka cenderung memakai pakaian yang agak terbuka seperti *mini dress* untuk memikat laki-laki. Hal ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.

Gambar 3



**Penampilan sesudah menjadi *hostess*
(*Cabasuka Gakuen* episode 2 00:55)**

Pada gambar (3), menunjukkan perubahan penampilan Sakura dan teman-temannya yang menjadi terlihat menarik dan cantik setelah sebelumnya berpenampilan seperti preman yang tidak mengenal kerapian dalam berpenampilan. Rata-rata mereka memakai atasan terbuka yang memperlihatkan sedikit tubuh bagian atas mereka dengan maksud agar laki-laki merasa tertarik dan terlihat lebih feminim. Upaya berpenampilan menarik ini sesuai dengan aspek *tangibility* yaitu perlengkapan fisik mengenai karyawan. Upaya selanjutnya yaitu tanggap menghadapi segala situasi. Menurut Kotler dan Keller (dalam Gumilang, 2018: 17) daya tanggap memiliki arti membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat. Daya tanggap menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan untuk mengatasi suatu situasi maupun masalah dalam pelayanan konsumen. Dalam dunia malam seperti *cabaret club*, daya tanggap sangat diperlukan karena bekerja sebagai *hostess* mengutamakan interaksi *hostess* sebagai penyedia jasa dan klien sebagai konsumen dalam pelaksanaannya. Dalam drama *Cabasuka Gakuen*, sikap tanggap terlihat pada tokoh Same yang menghalau Karei untuk memukul seorang klien bernama Fujimoto yang telah memukul Karei. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4



Same memegang tangan Karei
(*Cabasuka Gakuen* episode 6 18:54)

Pada gambar (4) terlihat Same memegang tangan Karei yang hendak memukul seorang klien bernama Fujimoto. Same yang mengetahui jika Karei akan memukul Fujimoto tersebut akan mengganggu klien lain dan merusak citra dari *hostess* yang bekerja di Suizokukan dengan sigap mencegah Karei. Sikap tanggap yang dilakukan Same sesuai dengan aspek dalam mutu pelayanan yaitu *responsiveness* yang berarti menyelesaikan masalah dengan sigap dan tanggap dalam menghadapi masalah. Upaya lain yang dilakukan seorang *hostess* dalam memberikan pelayanan terbaik yaitu mendengarkan keluhan klien. Menurut Tjiptono (dalam Werdaningtyas, 2020: 21) keluhan secara sederhana memiliki arti ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Ungkapan ketidakpuasan dan kekecewaan yang dimaksud adalah menyangkut masalah yang dialami oleh klien baik itu urusan dalam hal pekerjaan maupun hal pribadi lainnya. Dalam drama *Cabasuka Gakuen*, upaya mendengarkan keluhan klien terlihat pada tokoh Same yang mendengarkan keluhan seorang klien perempuan bernama Yuki tentang tunangannya. Hal ini dapat dilihat pada data berikut.

- (8) 由紀：ご存知でしょうか？上野ひろし...あなたに会いに来てるでしょうか？私...
彼と婚約してるんです。でも、なんだか最近、彼の態度が前に比べて
少し冷たくなった気がして...慣れないお酒、そっち来るようになった
し...スーツから香水の匂いがしたりして同じ匂いです...あなたと
サメ：すみません、お店に来ていただいたことはあるかもしれませんが、
ないかもしれません。ごめんなさい、お客様のこと軽々しくしゃべら
れないんです。ここはキャバクラですから...けどもしその方が私の
お客様だとしても...それだけです。ただそれだけです
「キャバすか学園 episode 5 05:21」

Yuki: Gozonji deshou? Ueno Hiroshi...anata ni ai ni kiteru deshou? Watashi...kare to konyaku shiterun desu. Demo, nandaka saikin, kare no taido gam ae ni kurabete

sukoshi tsumetaku natta ki ga shite...narenai osake, socchi kuru you ni natta shi...suutsu kara kousui no nioi ga shitari shite onaji nioi desu...anata to
Same: *Sumimasen, omise ni kite itadaita kotowa aru kamoshiremasen shi, nai kamoshiremasen. Gomen nasai, okyaku sama no koto karugaru shiku shaberarenain desu. Koko wa kyabakura desukara...dakedo moshi sono kata ga watashi no okyakusama dato shitemo...soredake desu yo. Tada sore dake desu*
(Cabasuka Gakuen episode 5 05:21)

Yuki: Kamu mengenalnya kan? Ueno Hiroshi. Bukankah dia datang menemuimu sebelumnya? Sebenarnya aku dan dia sudah bertunangan. Aku tidak tahu apa yang terjadi, tapi akhir-akhir ini sikap dia lebih dingin dibanding sebelumnya. Dia tidak terbiasa dengan *sake* tapi dia datang kemari, dari jasanya tercium aroma parfum sama seperti...dirimu

Same: Aku minta maaf, mengenai kedatangannya kemari...mungkin dia datang, mungkin juga tidak. Maafkan aku, aku tidak bisa berbicara mengenai klien disini. Karena tempat ini adalah *kyabakura*...tapi mungkin jika benar dia memang klienku...hanya sebatas itu. Hanya sebatas itu saja.

Pada data (8) terlihat Yuki memiliki masalah dengan tunangannya bernama Ueno Hiroshi dan menceritakannya kepada Same. Yuki yang mencurigai Same adalah *hostess* yang disukai oleh Ueno berusaha untuk menenangkan dengan mengatakan kepada Yuki bahwa meskipun Ueno yang dimaksud adalah kliennya, Same tidak memiliki perasaan apapun kepada Ueno. Same hanya menjalankan tugasnya sebagai *hostess*. Sikap Same yang mendengarkan keluhan klien tersebut sejalan dengan aspek kualitas layanan *emphaty* yaitu memberikan perhatian kepada klien secara khusus dan mendalam. Upaya lainnya yang dilakukan *hostess* yaitu mempelajari istilah dalam *cabaret club*. Istilah merupakan kata atau gabungan kata yang merujuk pada suatu keadaan, konsep, proses, keadaan atau sifat khas di bidang pengetahuan, teknologi dan seni (Qodratillah, 2016:6). Penggunaan istilah tertentu sering terdapat dalam suatu bidang maupun jasa. Tidak hanya dalam bidang pengetahuan, kesehatan atau pariwisata saja yang menggunakan istilah khusus dalam keseharian dan praktiknya, dunia malam seperti dalam pelayanan hiburan juga memakai berbagai istilah khusus dalam melayani klien mereka. Dalam drama *Cabasuka Gakuen*, upaya mempelajari istilah dalam *cabaret club* terlihat pada data sebagai berikut.

- (9) サトシ : 例えばおしぼり、お客様が決めたおしぼりほしい時には、
「つめしぼお願いします！」って言ってください。
ヤンキーたち : つめしぼお願いします！
サトシ : もっと可愛く、つめしぼお願いします！

ヤンキーたち：つめしぼお願いします！

(キャバすか学園 episode 1 20:27)

Satoshi : *Tatoeba oshibori, okyakusama ga kimeta oshibori hoshii toki ni wa, "tsumeshibo onegaishimasu!" tte ittekudasai.*

Yankiitachi : *Tsumeshibo onegaishimasu!*

Satoshi : *Motto kawaiku, tsumeshibo onegaishimasu!*

Yankiitachi : *Tsumeshibo onegaishimasu!*

(Cabasuka Gakuen episode 1 20:27)

Satoshi : Misalnya handuk basah. Jika tamu ingin handuk basah, teriak saja "tolong handuk basahnya"

Para Yanki : Tolong handuk basahnya

Satoshi : Lakukan lebih manis lagi, tolong handuk basahnya!

Para Yanki : Tolong handuk basahnya!

Data (9) memperlihatkan Sakura dan teman-temannya yang sedang berlatih mengucapkan istilah-istilah dalam *cabaret club* sebelum terjun langsung melayani para klien. Istilah tersebut nantinya akan digunakan ketika memanggil pelayan jas hitam yang ditugaskan untuk menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan karena *hostess* tidak boleh meninggalkan kliennya. Dari data (9) upaya yang dilakukan oleh *hostess* sejalan dengan aspek *assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan sehingga mereka dapat menumbuhkan rasa percaya klien. Selanjutnya, upaya yang dilakukan *hostess* yaitu melayani permintaan klien di luar *cabaret club*. Selain di dalam *cabaret club*, kebanyakan para *hostess* juga melayani kliennya diluar jam kerja mereka. Hal ini disebut dengan *after*. Menurut Megumi (2019:68) *after* atau *afutaa* merupakan hal yang dilakukan bersama dengan klien setelah *cabaret club* tutup. Biasanya, hal yang dilakukan seperti makan bersama di restoran mewah, atau hanya sekedar menemani untuk menonton film di bioskop. Dalam drama *Cabasuka Gakuen*, hal ini terlihat ketika *hostess* yaitu Same, Kurage, dan Maguro menemani seorang klien yang bernama Maeda untuk karaoke bersama dengan ketiga teman Maeda yang lainnya. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 5



**Hostess dan klien karaoke bersama
(Cabasuka Gakuen episode 3 00:23)**

Pada gambar (5), terlihat Same, Maguro dan Kurage sedang menari dan menghidupkan suasana karaoke dengan bermain alat musik. Maeda dan kedua temannya terlihat sangat senang yaitu ditandai dengan raut wajah yang gembira dan memainkan alat musik sampai tangan mereka diangkat keatas dengan semangat. Biasanya, kegiatan *after* ini dapat diminta langsung oleh klien kepada para *hostess* karena merasa masih ingin berbincang dan bersenang-senang atau dapat juga diminta sendiri oleh *hostess* yang dimaksudkan sebagai bentuk pelayanan ekstra kepada klien mereka. Kegiatan *after* juga dimaksudkan untuk mempererat hubungan antar klien dan *hostess* karena keterbatasan waktu untuk bertemu di *cabaret club* serta harga minuman cenderung lebih mahal sehingga klien tidak bisa berlama-lama berada di *cabaret club*. Dari gambar (5) upaya yang dilakukan *hostess* sejalan dengan aspek mutu pelayanan yaitu *assurance* yang berarti menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan serta aspek *empathy* yaitu melakukan hubungan komunikasi yang baik.

5. Simpulan

Hiburan malam sangat digemari oleh masyarakat Jepang, dengan berkembangnya hiburan malam, menjadikan pekerjaan *hostess* sebagai fenomena yang muncul di tengah-tengah masyarakat dan menjadi salah satu tema yang diangkat kedalam sebuah drama berjudul *Cabasuka Gakuen*. Fenomena *hostess* yang terlihat pada drama *Cabasuka Gakuen* yaitu faktor penyebab seseorang menjadi *hostess* yaitu kondisi keuangan yang buruk dan tidak memiliki gelar pendidikan, lalu kualifikasi seorang *hostess* yaitu berusia diatas delapan belas tahun keatas dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan tugas seorang *hostess* yaitu menyambut klien, melayani klien dan mengantar klien keluar ketika selesai berkunjung. Meskipun terlihat mudah, pekerjaan seorang *hostess*

sebenarnya tidak semudah yang terlihat. Pekerjaan *hostess* bergantung kepada peringkat yang harus dipertahankan agar *hostess* tersebut tidak terancam dipecat, oleh karena itu setiap *hostess* berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik agar loyalitas klien dapat terjaga. Upaya yang dilakukan *hostess* dalam drama *Cabasuka Gakuen* yaitu berpenampilan menarik, tanggap menghadapi segala situasi, mendengarkan keluhan klien, mempelajari istilah dalam *cabaret club* dan melayani permintaan klien di luar *cabaret club*.

6. Daftar Pustaka

- Bado, B. (2022). *Model Pendekatan Kualitatif: Telaah dalam Metode Penelitian Ilmiah*. Jawa Tengah: Tahta Media Group.
- Danesi, Ma. (2011). *Pesan, Tanda, dan Makna: Buku Teks Dasar Mengenai Semiotika dan Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Jalasutra.
- Gumilang, M.T. (2018). "Pengaruh Lokasi dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Mini Soccer 88 Ciamis" (tesis). Tasikmalaya: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
- Hasani, R.N.(2017). Representasi Karakteristik *Host* di Jepang dalam Drama *Ouran Koukou Hosutobu* Karya Sutradara Satoshi Kan, Atsushi Sato, dan Hiroki Shibasaki (thesis). Malang: Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Brawijaya.
- Henson, K.D.(2013). "For \$1000 I'll love you too: an understanding of Japanese hosts and host clubs" (tesis). Amerika: Anthropology Capstone, Marshall Universty.
- Kominato, T. (2012). "Feminist Aspect of "Water Trade" in Japan". (Diakses pada 15 April 2021 pada pukul 16.05 WITA dari alamat <https://www.toyo.ac.jp/uploaded/attachment/10407.pdf>)
- Koueki Shadhanhoujin Zenkoku Kyuujin Joujou Kyoukai.(2022). *Nenrei Dake de Handansezu, Sono Hito no Miryoku wo Mitsuketemimasenka*. (Diakses pada 8 Agustus 2022 pada pukul 20.03 WITA dari alamat <https://www.zenkyukyo.or.jp/wp/wp-content/uploads/2022/06/%E3%83%AF%E3%83%B3%E3%83%9D%E3%82%A4%E3%83%B3%E3%83%88%E5%B9%B4%E9%BD%A2%E5%88%B6E9%99%90202206.pdf>).
- Kyouko, I. (2013). *Chotto Shita Kokorozukai de Konna ni Kawaru Omotenashi Sekkyaku Jutsu*. Tokyo: Doubunkanshuppan.
- Malki, S.(2005). (Bunken Shoukai) Anne Allison, *Nightwork: Sexuality, Pleasure, and Corporate Masculinity in a Tokyo Hostess Club* (University of Chicago Press, 1994). *Kyoto Journal of Sociology XIII*, 13, hlm. 137-142.
- Nemoto, K.(2010). Sexual harassment and gendered organizational culture in Japanese firms. *Gender and sexuality in the workplace*, 20, hlm.302-325.

- Qodratillah, M.T. (2016). *Tata Istilah*. Jakarta: Pusat Pembinaan Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Shion, N. (2013). “Okama” to Kyaku no Kaiwa kara Miru Sekkyaku Gengo Sutorateji ni Kansuru Ikkou Satsu. *Soukendai Bunka Kagaku Kenyuu*, 9, hlm. 123-134.
- Wellek, R dan Warren, A. (1995). *Teori Kesusastraan*. (Melani Budianta). Jakarta: Gramedia.
- Werdaningtyas, Y.(2020). “Pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” (skripsi). Tulungagung: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Wiyatmi. (2013). *Sosiologi Sastra*. Jakarta: Kanwa Publisher.
- Yumiko, K.(2013). Sei no Shouhinka to Shokugyou Sutiguma (Kyabakura ni Taisuru Seijin Danjo no Ishiki Chousa kara). *GEMC Journal*, 5, hlm. 32-47.