

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan akhir dari penyusunan karya tulis ilmiah yang berisi tentang kesimpulan dan saran yang diambil dari bab-bab sebelumnya.

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif dengan teknik kuesioner atau angket, wawancara dan studi pustaka yang dilakukan di Sakura Park Hotel tentang penggunaan *Keigo* dalam percakapan *Receptionist* dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut:

1. Sesuai dengan data yang diterima oleh peneliti, pegawai resepsionis Sakura Park Hotel sebagian besar tidak dapat berbahasa Jepang, namun dapat berbahasa Inggris dengan baik. Hanya ada seorang pegawai resepsionis yang mampu berbahasa Jepang dengan cukup baik. Walaupun banyak Tamu Jepang yang datang ke Sakura Park Hotel, karena sebagian besar pegawai tidak dapat berbahasa Jepang, mereka lebih sering menggunakan bahasa Inggris dalam melayani tamu.
2. Sesuai hasil wawancara dengan seorang pegawai resepsionis yang

mampu berbahasa Jepang, penggunaan *Keigo* saat melayani tamu jarang digunakan. Tergantung dengan kondisi dan keakraban pegawai dengan tamu hotel tersebut. Sesuai dengan bab IV, *Keigo* yang digunakan oleh pegawai saat melayani, adalah jenis *Teineigo* yang paling sering digunakan. *Teineigo* adalah ragam bahasa hormat yang digunakan secara langsung untuk menghormati lawan bicara dengan cara menghaluskan kata-kata atau kalimat yang digunakan. Pemakaian *Teineigo* sama sekali tidak ada hubungannya dengan menaikkan atau menurunkan derajat orang yang dibicarakan.

3. Kendala saat melayani Tamu Jepang bagi pegawai resepsionis adalah ketidakmampuan pegawai dalam berbahasa Jepang dan kecepatan orang Jepang saat berbicara. Sehingga pegawai resepsionis adakalanya tidak dapat memahami keinginan tamu tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut dapat disarankan kepada beberapa pihak hal –hal sebagai berikut :

1. Bagi Sakura Park Hotel

Sesuai dengan visi dan misi Sakura Park Hotel, sebaiknya pihak

hotel mengadakan pelatihan bahasa Jepang bagi pegawai-pegawai yang tidak mampu berbahasa Jepang. Sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan Tamu Jepang. Serta membangun SDM yang berkualitas tinggi dan kompetitif.

Bagi pegawai-pegawai resepsionis, saat tidak dapat melayani Tamu Jepang karena keterbatasan kemampuan bahasa, daripada menggunakan bahasa tubuh atau *google translate*, sebaiknya segera meminta bantuan kepada pegawai lain yang mampu berbahasa Jepang dengan baik atau kepada *Guest Relation Officer Japanese*. Karena peran resepsionis sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu serta citra hotel tersebut.

## 2. Bagi Instansi

Peneliti menyarankan kepada pihak instansi yang terkait, sebaiknya kegiatan magang diperbolehkan mulai dari semester 4 sampai semester 6, sehingga mahasiswa memiliki waktu lebih lama dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitiannya. Dan pihak instansi lebih banyak lagi bekerjasama dengan pihak-pihak luar guna membantu dan mempermudah mahasiswa untuk melakukan kegiatan magang.