

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kemampuan Pragmatik dalam Meminta Maaf Mahasiswa Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro Angkatan 2016 dan Angkatan 2017

Kemampuan pragmatik para mahasiswa sudah cukup baik dan bagus. Nilai yang mereka dapat menunjukkan bahwa mereka dapat memahami maksud dari ucapan tamu, walaupun masih ada beberapa responden yang masih belum sepenuhnya benar dalam merespon. Lokasi magang tidak menunjukkan adanya hubungan dengan kemampuan pragmatik, namun kemampuan Bahasa Inggris yang menunjukkan. Kemampuan Bahasa Inggris yang tinggi menunjukkan Kemampuan pragmatik yang tinggi pula. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Khamyod & Aksornjarung (2011). Dari hasil penelitian mereka, ditemukan bahwa responden dengan tingkat kemampuan Bahasa Inggris yang tinggi menunjukkan kemampuan pragmatik yang tinggi dan sebaliknya

5.1.2 Strategi Meminta Maaf Antara Mahasiswa Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro Angkatan 2016 dan Angkatan 2017

Hasil tes tersebut menyimpulkan bahwa penggunaan komponen strategi meminta maaf kedua angkatan tidak terdapat perbedaan. Kedua angkatan mudah untuk memberikan tanggapan dengan komponen 'ekspresi meminta maaf' dan 'menawarkan perbaikan'. Dan kedua angkatan masih kesulitan dalam menggunakan komponen 'pengakuan tanggung jawab' dan 'janji kesabaran'. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Siriruck Thijittang (2010) tentang penggunaan strategi dalam meminta maaf oleh *Native Speakers*, yang dimana dari hasil penelitian beliau, didapatkan bahwa jumlah penggunaan komponen pengakuan tanggung jawab dan janji kesabaran merupakan yang terkecil.

5.1.3 Kesamaan dan Perbedaan Penggunaan Fitur Linguistik Yang Terkait Dengan Kemampuan Pragmatik Dalam Meminta Maaf Mahasiswa Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro Angkatan 2016 dan Angkatan 2017

Terdapat perbedaan dalam penggunaan fitur linguistik pada kedua kelompok. Mahasiswa angkatan 2016 lebih sering menggunakan ekspresi “*I’m so/very/really/sorry...*,” sedangkan mahasiswa angkatan 2017 lebih sering menggunakan “*I’m sorry/for the mistake/for this wrong*”. Dan untuk menunjukkan komitmen yang kuat, ekspresi “*apologize*” lebih banyak digunakan oleh mahasiswa angkatan 2017. Fitur kesopanan lebih sering digunakan oleh kelompok magang dalam negeri pada angkatan 2016, dan kelompok magang luar negeri pada angkatan 2017. Untuk kesamaannya, kata keterangan “*very/really*”, penggunaan kata ganti “*we*”, dan *minor features* “*thank you*” digunakan oleh kedua angkatan. Secara keseluruhan, fitur linguistik lebih banyak digunakan oleh kelompok magang luar negeri pada kedua angkatan.

5.1.4 Strategi Meminta Maaf Mahasiswa Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro Angkatan 2016 dan Angkatan 2017 Berdasarkan Pengalaman Magang Semester 3

Berdasarkan pengalaman magang semester 3, strategi meminta maaf para mahasiswa pada kedua angkatan berbeda-beda. Strategi yang digunakan oleh para responden lebih didasarkan pada situasi yang terjadi pada saat itu. Namun semua mahasiswa lebih sering langsung memberikan tanggapan dengan menyatakan permintaan maaf yang diikuti dengan menawarkan perbaikan atau solusi untuk keluhan tamu tersebut. Hasil analisis wawancara strategi meminta maaf mahasiswa dalam menangani komplain tamu ini sesuai dengan hasil yang didapatkan pada WDCT responden, dimana para mahasiswa pada kedua angkatan mudah dalam menggunakan komponen ‘ekspresi meminta maaf’ dan ‘menawarkan perbaikan’.

5.1.5 Pandangan Mahasiswa Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro Angkatan 2016 dan Angkatan 2017 Terhadap Kemampuan Meminta Maaf dalam Dunia Perhotelan

Para mahasiswa dari kedua angkatan setuju bahwa kemampuan meminta maaf ini memang diperlukan dan sangat penting dalam *hospitality*. Dikarenakan kemampuan ini berhubungan dengan *service excellence* guna untuk kepuasan tamu dan juga mempertahankan jalinan hubungan yang baik dengan tamu.

5.1.6 Penemuan Lainnya

Pemberian pengetahuan atau teori tentang strategi meminta maaf setelah tes pertama tidak hanya memberikan hasil bahwa kemunculan komponen strategi meminta maaf dan fitur linguistik dalam kedua tes meningkat pada kedua angkatan, namun juga kemampuan pragmatik mereka mengalami peningkatan.

Demikian perlu ditingkatkan kesadaran akan kemampuan pragmatik dalam meminta maaf, hal ini sangatlah penting dalam industri, salah satunya adalah industri perhotelan guna dalam menjalin hubungan yang baik antara staf hotel dengan tamu. Untuk masalah penggunaan komponen kembali lagi ke perspektif masing masing, SOP hotel, dan situasi yang terjadi pada saat itu. Namun, akan lebih baik lagi apabila diberikan pelajaran baik berupa teori maupun praktek oleh dosen di kelas.

5.2 Saran

Berikut merupakan saran dalam penelitian ini adalah:

1. Perlu adanya kesadaran akan pentingnya pemberian pembelajaran ataupun pengetahuan strategi meminta maaf yang baik dan benar untuk para mahasiswa bisnis perhotelan agar dapat tercipta hubungan yang baik antar tamu hotel, maupun sesama rekan kerja.
2. Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai hal yang sama dengan populasi yang lebih banyak dari penelitian ini