

## ABSTRACT

Name : Mega Joselina  
Study Program : Hotel Business Program  
Title : Analysis Pragmatic Ability in Apologize of Hotel Business Program's Students of Podomoro Univeristy in The Context of Frontliner Hotel

*This study is aimed at analyzing the Hotel Business Program's students' ability in pragmatic of apologize in the context of hotel frontliner, the strategy of apologizing, similarities and differences in the use of linguistic features, the respondent's strategy of apologizing was based on their internship experience, and their view of apology ability in hospitality industry. The participants of this study were 16 hotel business students at Podomoro University. Divided into 2 groups according to their batch year, then each group divided into 2 groups again according to their internship experience location: overseas and domestic. The research method used is discourse analysis with mix method. The Written Discourse Completion Test (WDCT) was used to collect data, where first test before deliver the knowledge or theory about the strategy of apologize, and second test was after delivery. The respondents also had the English level test from the website of "Cambridge English." The scoring criteria for assessing the pragmatic ability in apologizing adapted from Cohain (1994), Pinyo, Aksornjarung, & Laohawiriyanon (2010), in Khamyod & Aksonjarung (2011), analyzed the strategy of apologize adapted from (Olstain & Cohen, 1986; in Wardoyo, 2017), and frequency counts adapted from Sirikhan (2010) were conducted to reveal linguistic forms. The results reveal that pragmatic ability of apology of both batches are good enough and had no significant difference. The apology strategy components 'expressing apologies' and 'offer repair' were easy to respond by both batch but were still in difficulty to use the 'acknowledgment responsibility' and 'a promise of forbearance' components. There were similarities and differences in the use of linguistic features. Their strategies of apologizing according to their internship experience were different, it was based more on the situation at the time. It was also found that delivery of knowledge or theory about the strategy of apologize shows both groups experienced a significant increase in pragmatic ability of apology, as well as the number of the emergence of the apology strategy components. This analysis shows English level proficiency has a significant effect on pragmatic ability in apologize.*

*Keywords: Pragmatic Ability, Apologize, Hotel Frontliner, Service Excellence*

## ABSTRAK

Nama : Mega Joselina  
Program Studi : Bisnis Perhotelan  
Judul : Analisis Kemampuan Pragmatik Mahasiswa Bisnis Perhotelan Universitas Agung Podomoro dalam Meminta Maaf menggunakan Bahasa Inggris dalam Konteks *Frontliner Hotel*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemampuan pragmatik dalam meminta maaf pada mahasiswa bisnis perhotelan dalam konteks *frontliner hotel*, strategi meminta maaf, persamaan dan perbedaan dalam penggunaan fitur linguistik, strategi responden dalam meminta maaf berdasarkan pengalaman magang mereka, dan pandangan mereka mengenai kemampuan meminta maaf di industri perhotelan. Partisipan dari studi penelitian ini adalah 16 mahasiswa bisnis perhotelan tahun akhir di Universitas Podomoro. Kemudian dibagi menjadi 2 grup berdasarkan tahun angkatan, dan dibagi lagi menjadi 2 grup berdasarkan lokasi pengalaman magang mereka: luar negeri dan dalam negeri. Metode penelitian menggunakan *discourse analysis* dengan metode campuran. *Written Discourse Completion Test* (WDCT) digunakan untuk mengumpulkan data, yang dimana tes pertama sebelum diberikan pengetahuan atau teori tentang strategi meminta maaf, dan tes kedua setelah diberikan. Responden juga melakukan tes *level* Inggris dari situs “*Cambridge English*.” Kriteria penilaian untuk menilai kemampuan pragmatik dalam meminta maaf diadaptasi dari Cohain (1994), Pinyo, Aksornjarung, & Laohawiriyanon (2010), dalam Khamyod & Aksonjarung (2011), menganalisis strategi meminta maaf diadaptasi dari (Olstain & Cohen, 1986; in Wardoyo, 2017), dan menghitung frekuensi diadaptasi dari Sirikhan (2010) untuk mengungkap bentuk linguistik. Hasilnya mengungkapkan bahwa kemampuan pragmatik kedua angkatan cukup bagus dan tidak mempunyai perbedaan yang signifikan. Komponen strategi meminta maaf ‘ekspresi meminta maaf’ dan ‘menawarkan perbaikan’ mudah untuk diungkapkan oleh kedua grup, akan tetapi mereka masih kesulitan dalam menggunakan komponen ‘pengakuan tanggung jawab’ dan ‘janji kesabaran.’ Ada kesamaan dan perbedaan dalam penggunaan fitur linguistik. Strategi meminta maaf mereka berdasarkan pengalaman magang mereka berbeda, hal tersebut lebih didasarkan pada situasi yang terjadi saat itu. Ditemukan juga bahwa pemberian pengetahuan atau teori tentang strategi meminta maaf menunjukkan kedua grup mengalami peningkatan yang signifikan, begitu juga dengan angka kemunculan komponen strategi meminta maaf. Analisis ini menunjukkan kecakapan berbahasa Inggris memiliki pengaruh terhadap kemampuan pragmatik dalam meminta maaf.

Kata Kunci: Kemampuan Pragmatik, Meminta Maaf, *Frontliner Hotel*, Pelayanan Prima