



LAPORAN HASIL PENELITIAN INDIVIDU

**KESANTUNAN BERBAHASA KARYAWAN *FRONT OFFICE* DALAM
MENINGKATKAN KUNJUNGAN TAMU DI KABUPATEN
BULUKUMBA**

OLEH:

ERNAWATI AB, S.S., M.Pd.

**POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI
KREATIF/BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
2024**

PENGESAHAN LAPORAN HASIL PENELITIAN

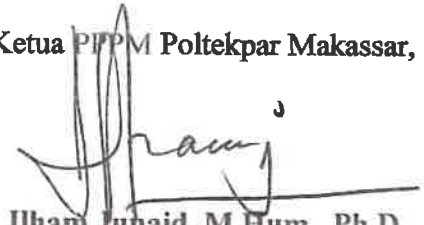
Peneliti : Ernawati Ab,S.S.,M.Pd.

Judul Penelitian : Kesantunan Berbahasa Karyawan Front Office dalam Meningkatkan Layanan Tamu di Kabupaten Bulukumba

Makassar, 03 Oktober 2024

Menyetujui,

Ketua PIPPM Poltekpar Makassar,



Ilham Junaid, M.Hum., Ph.D
NIP. 197701082002121001

Mengetahui,

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar,



Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par., CHE.
NIP. 19660211 199203 1 002

PERSETUJUAN PUBLIKASI PENELITIAN

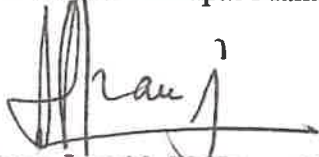
Peneliti : Ernawati Ab, S.S., M.Pd

Judul Publikasi : Peran Kesantunan Berbahasa dalam Komunikasi Karyawan *Front Office* dan dampaknya terhadap Reputasi Hotel (Jurnal Indonesia Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas Negeri Makassar)

Makassar, 03 Oktober 2024

Menyetujui,

Ketua PPRM Poltekpar Makassar,



Ilham Junaid, M.Hum., Ph.D
NIP. 197701082002121001

Mengetahui,

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar,



Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par., CHE.
NIP. 19660211 199203 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN HASIL PENELITIAN

Peneliti : Ernawati AB

Judul Penelitian : Kesantunan Berbahasa Karyawan *Front Office* dalam meningkatkan Layanan Tamu di Kabupaten Bulukumba

Makassar, 16 Desember 2024

Menyetujui Pembimbing,



Dr. Muhammad Rakib, S.Pd., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkan-Nya, pada akhirnya kami dapat membuat proposal Penelitian individu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Penelitian individu ini mempunyai tujuan untuk memenuhi salah satu kewajiban/tugas dalam tri darma perguruan tinggi di lingkungan akademik Politeknik Pariwisata Makassar. Pada penyusunan hasil penelitian ini banyak pelajaran dan hikmah baik dari substansi penelitian maupun dalam proses menyelesaikan usulan hasil penelitian ini. Dalam penyusunan hasil Penelitian ini, peneliti mengangkat judul **“Kesantunan Berbahasa Karyawan *Front Office* dalam Meningkatkan Layanan Tamu di Kabupaten Bulukumba”**. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam pembuatan hasil Penelitian.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan penelitian ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par., CHE., CDM-FL selaku direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
2. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, S.Pd. M.Pd. Ph.D. CHE, Selaku Kabag Administrasi Akademik, kemahasiswaan, dan umum yang telah

memberikan kesempatan pada penulis melakukan penelitian.

3. Bapak Ilham, S.Pd., M.Pd., Ph.D. selaku ketua P3M, yang telah memberikan kesempatan pada penulis melakukan penelitian,
4. Para dosen dan pengajar di lingkungan Politeknik Pariwisata Makassar atas sumbangsih pemikiran dan saran.
5. Pegawai Politeknik Pariwisata Makassar atas segala dukungan dan moril.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi pembaca.

Makassar, September 2024

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kesantunan berbahasa yang diterapkan oleh karyawan *front office* dalam meningkatkan kualitas layanan tamu di Kabupaten Bulukumba. Kesantunan berbahasa dianggap sebagai faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu dan berpotensi meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap interaksi antara karyawan *front office* dan tamu di beberapa hotel di Kabupaten Bulukumba. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang santun, termasuk dalam hal pemilihan kata, intonasi, dan sikap non-verbal, berpengaruh signifikan terhadap persepsi tamu terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai tantangan dan strategi yang diterapkan oleh karyawan dalam upaya meningkatkan kesantunan berbahasa. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pengelola hotel dan organisasi layanan lainnya dalam merancang pelatihan komunikasi yang efektif guna meningkatkan standar layanan dan kepuasan tamu di wilayah tersebut.

Kata kunci: Kesantunan Berbahasa, *Front Office*, Layanan Tamu

ABSTRACT

This research aims to analyze the role of language politeness applied by front office employees in improving the quality of guest services in Bulukumba Regency. Language politeness is considered an important factor in creating a positive experience for guests and has the potential to increase customer satisfaction and loyalty. This study uses a qualitative method with an in-depth interview approach and direct observation of interactions between front office employees and guests at several hotels in Bulukumba Regency. The research results show that the use of polite language, including word choice, intonation and non-verbal attitudes, has a significant effect on guests' perceptions of the service they receive. This research also identifies various challenges and strategies implemented by employees in an effort to improve language politeness. It is hoped that the findings from this study will provide valuable insights for hotel managers and other service organizations in designing effective communication training to improve service standards and guest satisfaction in the region.

Keywords: *language politeness, front office, guest service*

DAFTAR ISI

PENGESAHAN HASIL PENELITIAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PENELITIAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kesantunan Berbahasa.....	10
2.2 Karyawan Front Office.....	15
2.3 Keramahtamahan (Hospitaliti)	17
2.4 Pelayanan Tamu di hotel	18
2.5 Hotel di Kabupaten Bulukumba	23
2.6 Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Teknik Pengumpulan Data	30
3.3 Metode Pengumpulan Data	30
3.4 Teknik Analisis Data	30
3.5 Kerangka Pikir.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Hotel Penelitian	34
4.2 Hasil Penelitian	41
4.3 Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Nama Hotel dan Penginapan di Bulukumba.....	24
Tabel 1.2 Kerangka Pikir	32
Tabel 4.2.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.2.2 Karakteristik Usia Responden	42
Tabel 4.2.3 Karakteristik Pendidikan Responden.....	43
Tabel 4.2.4 Karakteristik Pendapatan Responden	44
Tabel 4.2.5 Tingkat Kepuasan Tamu.....	48