

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.

Dalam konteks pelayanan *front office* di Indonesia, penggunaan bahasa Indonesia memiliki kepentingan yang lebih utama dibandingkan dengan bahasa Inggris karena lebih terhubung dengan identitas nasional, kemudahan komunikasi dengan tamu lokal, penghormatan terhadap budaya lokal, dan peningkatan kepuasan tamu lokal. Namun, kemampuan berbahasa Inggris tetap menjadi nilai tambah yang penting dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan universal.

Penggunaan bahasa daerah dalam pelayanan *front office* di hotel, penting untuk mempertimbangkan kebutuhan dan referensi tamu serta menjaga keseimbangan antara keaslian budaya lokal dan kebutuhan layanan yang universal. Komunikasi yang efektif, sensitivitas terhadap keberagaman tamu, dan kesantunan dalam berbahasa tetap menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi semua tamu

Kepuasan tamu terhadap hotel yang dikunjungi di Kabupaten Bulukumba menunjukkan hasil yang positif, terutama terkait dengan kesantunan berbahasa yang diterapkan oleh karyawan *front office*. Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui kuesioner, mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, di mana 31 dari 39 responden.

Tamu-tamu melaporkan bahwa karyawan hotel memberikan informasi dengan ramah, menjawab pertanyaan dengan sabar, dan memperlakukan tamu dengan baik, yang menciptakan pengalaman menginap yang positif. Kesopanan

dan keramahan dalam berkomunikasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu, yang berpotensi mendorong mereka untuk kembali dan merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Selain itu, kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup usaha perhotelan. Jika tamu merasa puas, mereka cenderung menjadi pelanggan setia dan membantu dalam promosi hotel melalui pengalaman positif yang mereka bagikan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat merugikan citra hotel dan mengurangi jumlah pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Pentingnya Kesantunan Berbahasa:** Kesantunan berbahasa merupakan elemen krusial dalam interaksi antara karyawan *front office* dan tamu. Penggunaan bahasa yang sopan, ramah, dan menghormati dapat menciptakan suasana yang positif, meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat citra hotel.
2. **Variasi dalam Kepatuhan:** Meskipun sebagian besar karyawan di hotel-hotel yang diteliti menunjukkan kepatuhan yang baik terhadap prinsip kesantunan berbahasa, terdapat beberapa karyawan yang masih memerlukan pelatihan lebih lanjut. Hal ini terutama terlihat dalam penggunaan bahasa nonverbal dan dalam situasi yang menuntut kesabaran dan empati.
3. **Dampak Negatif dari Kesalahan Berbahasa:** Kesalahan dalam kesantunan berbahasa, seperti kurangnya keramahan, ketidakjelasan informasi, dan sikap kasar, dapat berdampak negatif pada pengalaman tamu. Hal ini berpotensi mengurangi jumlah pengunjung dan merusak reputasi hotel.

4. **Faktor yang Mempengaruhi Kesantunan:** Tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan supervisi dari atasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan karyawan terhadap prinsip kesantunan berbahasa. Karyawan dengan pendidikan dan pengalaman yang lebih tinggi cenderung lebih baik dalam menerapkan kesantunan berbahasa.
5. **Rekomendasi untuk Peningkatan:** Diperlukan program pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran dan keterampilan karyawan dalam berkomunikasi dengan santun. Selain itu, manajemen hotel perlu memberikan perhatian lebih pada proses rekrutmen dan pelatihan untuk memastikan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang baik tentang kesantunan berbahasa.

Dengan demikian, penelitian ini menekankan bahwa kesantunan berbahasa tidak hanya penting untuk meningkatkan layanan tamu, tetapi juga untuk menjaga reputasi dan citra positif hotel di Kabupaten Bulukumba. Implementasi prinsip-prinsip kesantunan berbahasa yang baik diharapkan dapat meningkatkan pengalaman tamu dan mendorong loyalitas mereka terhadap hotel.

5.2 Saran-saran Hasil Penelitian

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian mengenai kesantunan berbahasa karyawan *front office* di hotel-hotel Kabupaten Bulukumba, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

a. **Pelatihan Kesantunan Berbahasa:**

Hotel-hotel di Kabupaten Bulukumba disarankan untuk mengadakan program pelatihan rutin mengenai kesantunan berbahasa bagi karyawan *front*

office. Pelatihan ini harus mencakup teknik komunikasi yang efektif, penggunaan bahasa yang sopan, serta pengembangan keterampilan nonverbal yang mendukung interaksi yang baik dengan tamu.

b. Peningkatan Proses Rekrutmen:

Dalam proses rekrutmen, manajemen hotel sebaiknya mempertimbangkan aspek kesantunan berbahasa sebagai salah satu kriteria penting. Calon karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman yang baik dalam komunikasi diharapkan dapat lebih mudah menerapkan prinsip kesantunan berbahasa.

c. Supervisi dan Umpan Balik:

Manajemen hotel perlu memberikan supervisi yang lebih ketat dan umpan balik yang konstruktif kepada karyawan mengenai interaksi mereka dengan tamu. Hal ini dapat membantu karyawan untuk terus memperbaiki cara berkomunikasi dan menjaga kesantunan dalam berbahasa.

d. Penciptaan Lingkungan Kerja yang Positif:

Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan positif dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk berperilaku sopan dan ramah. Hotel dapat melakukan kegiatan *team building* dan penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan kesantunan berbahasa yang baik.

e. Penggunaan Media Sosial dan Umpan Balik Tamu:

Hotel-hotel disarankan untuk memanfaatkan media sosial dan platform umpan balik tamu untuk mendapatkan masukan mengenai pengalaman tamu terkait kesantunan berbahasa karyawan. Informasi ini dapat digunakan untuk

perbaikan layanan di masa mendatang.

f. Penerapan Standar Layanan:

Hotel-hotel perlu menetapkan standar layanan yang jelas terkait kesantunan berbahasa. Standar ini harus disosialisasikan kepada seluruh karyawan dan dijadikan pedoman dalam setiap interaksi dengan tamu.

g. Peningkatan Kesadaran Budaya:

Mengingat keberagaman tamu, penting bagi karyawan untuk memahami dan menghargai perbedaan budaya dalam berkomunikasi. Pelatihan mengenai kesadaran budaya dapat membantu karyawan untuk lebih sensitif terhadap kebutuhan dan harapan tamu dari latar belakang yang berbeda.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan karyawan *front office* di hotel-hotel Kabupaten Bulukumba dapat meningkatkan kesantunan berbahasa mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu.