

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini yang merupakan kajian Komunikasi Pelayanan penggunaan bahasa Inggris oleh *waiter* dan *waiterss* ketika melayani tamu asing dalam meningkatkan mutu pelayanan di Hotel Malio Jakarta. Penelitian ini berfokus pada Divisi Club yang peneliti nilai pengunjungnya lebih banyak tamu asing daripada tamu lokal. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan yang merupakan jawaban dari pertanyaan dan tujuan penelitian yang dipaparkan dibagian awal penelitian sebagai berikut:

1. Penggunaan bahasa Inggris *waiter* dan *waiterss* ketika melayani tamu asing.

Penggunaan bahasa yang *waiter* dan *waiterss* lakukan dalam melayani tamu asing sudah cukup baik tetapi belum sepenuhnya benar. Karena masih menggunakan kosa kata yang terbatas kemampuannya. Bahkan bisa dibilang penggunaan bahasa Inggrisnya masih sederhana dan apa adanya. Hanya menggunakan bahasa-bahasa dasar sehingga tidak adanya kalimat-kalimat lengkap dalam berkomunikasi. Dalam observasi peneliti pada Divisi Club, peneliti banyak mendapati *waiter* dan *waiterss* hanya menggunakan satu atau dua kosakata dalam melayani tamu asing. Contohnya menyambut tamu asing yang baru datang hanya menggunakan kata “*sir you want drink?*” menurut peneliti menyambut tamu asing yang baru datang tidaklah langsung menawarkan minum tetapi melakukan *greetings* yang baik seperti “*good evening sir. Welcome to Malio Club*” lalu dilanjut menawarkan minuman atau makanan dengan memberikan buku menu. Dalam menawarkan minuman atau makanan sebaiknya *waiter* dan *waiterss* mengucapkan “*do you want to order something?*” selanjutnya *waiter* dan *waiterss* harus bisa memberikan informasi yang ditanyakan tentang produk-produk yang hedak dipesan oleh tamu asing tersebut. Tidak semua *waiter* dan *waiterss* seperti itu, ada beberapa *waiter* dan *waiterss* yang cukup baik dalam berkomunikasi dengan bahasa Inggris.

Dalam berkomunikasi dengan tamu asing *waiter* dan *waiterss* sudah sopan dalam pengucapan kata-kata bahasa inggris. Maka dalam wawancara dengan staff Divisi Club mengatakan sudah baik tetapi belum sepenuhnya benar. Karena dalam

penyampainya sudah sopan dan cukup dimengerti oleh tamu asing, tetapi *waiter* dan *waiterss* yang kurang dalam penggunaan bahasa Inggris sering kali mendapat kesulitan dalam memberikan informasi yang ditanyakan oleh tamu asing sebab tidak mengerti apa yang tamu asing tersebut ucapkan. Tidak jarang *waiter* dan *waiterss* meminta bantuan kepada sesama *waiter* yang cukup baik dalam penggunaan bahasa Inggris. Dari total 40 *waiter* dan *waiterss* hanya terdapat tujuh orang saja yang peneliti anggap penggunaan bahasa Inggrisnya cukup baik selama peneliti melakukan observasi langsung.

2. Penggunaan bahasa Inggris dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Mutu atau kualitas pelayanan, menurut Parasuraman (dalam Jasfar. 2005:51) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya adalah:

1. *Tangible* (produk-produk fisik)
2. *Empathy* (empati)
3. *Realiblity* (kehandalan)
4. *Responsivisness* (daya tanggap)
5. *Assurance* (jaminan)

Dapat disimpulkan dalam meningkatkan mutu pelayanan, seorang *waiter* dan *waiterss* profesional handal dalam bidang pelayanan, serta dapat memberikan pelayanan dengan tetap dan kemampuan untuk dipercaya serta tidak melakukan kesalahan. *Waiter* dan *waiterss* yang handal memiliki daya tanggap dalam memberikan kebutuhan dan pelayanan kepada tamu, serta jangan sampai membiarkan tamu menunggu tanpa alasan yang jelas hingga menimbulkan kesan negatif. Dalam menjamin tamu bebas dari bahaya dan resiko, *waiter* dan *waiterss* harus mempunyai sifat yang dapat dipercaya. Dalam menumbuhkan empati dari tamu, *waiter* dan *waiterss* dalam kontak langsung dengan tamu melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian lebih kepada setiap tamu. Terakhir dalam meningkatkan mutu pelayanan, perusahaan harus menyediakan failitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, agar dapat terus berhubungan langsung dengan tamu atau pengguna jasa.

Dari hasil wawancara dengan informan, peneliti dapat mengkaitkan penggunaan bahasa Inggris dengan dimensi kualitas pelayanan yang telah dipaparkan diatas. Kemampuan *waiter* dan *waiterss* ketika melayani tamu asing

sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang baik dengan tamu asing. Apabila *waiter* dan *waiterss* dapat berkomunikasi dengan baik saat melayani tamu asing, maka *waiter* dan *waiterss* akan mempunyai daya tanggap yang cepat atas kebutuhan yang diperlukan oleh tamu asing dan dapat memberikan pelayanan dengan tepat, sehingga akan menumbuhkan rasa empati dari tamu tersebut sehingga merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Tamu akan merasa nyaman dan rasa terkesan akan pelayanan yang diberikan oleh *waiter* dan *waiterss*. Kemampuan penggunaan bahasa Inggris sangat dibutuhkan oleh penyedia jasa atau pelayanan, karena dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau tamu, dapat diketahui saat melakukan komunikasi dengan baik. Maka komunikasi yang baik sangat dipengaruhi oleh penggunaan bahasa Inggris yang baik dan benar, dimana peningkatan pelayanan dipengaruhi oleh komunikasi yang baik terjalin antara tamu dengan *waiter*.

Tabel 5.1 Kesimpulan Hasil Penelitian.

No	Hasil penelitian	Kesimpulan
1	Penggunaan bahasa Inggris waiter dan waiterss ketika melayani tamu asing.	Dalam menggunakan bahasa Inggris ketika melayani tamu asing, secara umum dinilai cukup baik. Walaupun dalam berkomunikasi kemampun berbahasa Inggris <i>waiter</i> belum benar. Temuan peneliti banyak <i>waiter</i> dalam berkomunikasi tidak adanya kalimat-kalimat lengkap, telah dijabarkan diatas. Akan tetapi sudah cukup baik karena dalam penyampainnya <i>waiter</i> sudah sopan dan santun, dalam pengamatan peneliti tidak terjadi masalah yang cukup besar akibat <i>waiter</i> yang kurang dalam penggunaan bahasa Inggris.
2	Penggunaan bahasa Inggris dalam	Sebelum seorang <i>waiter</i> siap bekerja

	meningkatkan pelayanan. 1. <i>Tangible</i> (produk-produk fisik) 2. <i>Empathy</i> (empati) 3. <i>Realiblity</i> (kehandalan) 4. <i>Responsivisness</i> (daya tanggap) 5. <i>Assurance</i> (jaminan)	dan melayani tamu, <i>waiter</i> akan menyiapkan diri mereka. Meliputi kerapihan seragam, penampilan dan sebagainya. Agar saat bertemu dengan tamu akan menumbuhkan kesan baik diawal. Dengan pelayanan yang maksimal minim dari keluhan, dapat menumbuhkan rasa empati dari tamu. Rasa terkesan atas kinerja <i>waiter</i> yang melebihi harapan, sehingga kepuasan pelanggan akan tercipta. Serta <i>waiter</i> akan lebih peduli atas kebutuhan tamu. <i>Waiter</i> profesional handal dalam melayani dan memberikan pelayanan kepada setiap tamu yang datang. Mempunyai daya tanggap yang tinggi atas setiap kebutuhan tamu dan juga sigap dalam menanggapi keluhan tamu atas pelayanan yang didapat. Serta cepat dalam memberikan informasi atas keluhan tamu, agar tidak muncul kesan negatif dari tamu. Dapat menjamin semua tamu yang datang mendapat pelayanan yang sama. Serta memberikan pelayanan yang maksimal, dengan harapan tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.
--	---	--

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan saran dan masukan-masukan yang dapat bermanfaat untuk pembaca, perusahaan pada bidang jasa pelayanan dan tentunya bagi peneliti sendiri.

1. Untuk pembaca diharapkan dapat menambah pengetahuannya dalam dunia pelayanan, serta mengetahui betapa pentingnya bahasa Inggris pada dunia kerja. Sebab persaingan yang semakin ketat akibat era globalisasi yang mempengaruhi semakin banyaknya warga-warga asing berdatangan ke Indonesia. Sebab komunikasi yang baik terjadi antara komunikator dan komunikan dapat menciptakan kephahaman dalam berkomunikasi. Salah satu alat komunikasi adalah bahasa, maka kesamaan bahasa akan memudahkan komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan, maka pesan akan mudah dimengerti dan dipahami oleh komunikan.
2. Untuk perusahaan diharapkan penelitian ini dapat memberikan dampak positif atas upaya apa yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi peningkatan kualitas dari *waiter* dan *waiterss* yang menjadi ujung tombak perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada setiap tamu yang berkunjung ke Hotel Malio. Serta meningkatkan seleksi pada penerimaan karyawan baru, karena saat ini point utama dalam pelayanan adalah dapat berkomunikasi dengan baik dan benar kepada setiap tamu yang datang, baik tamu lokal atau pun tamu asing.
3. Kemudian untuk para *waiter* dan *waiterss*, jangan pernah malas belajar untuk meningkatkan kemampun bahasa Inggris. Karena dalam dunia pelayanan sangat dibutuhkan untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada setiap pelanggan atau tamu yang hendak dilayani. Serta jangan pernah malu untuk bertanya kepada teman yang lebih pandai dalam penggunaan bahasa Inggris, karena belajar yang paling mudah adalah dengan lingkungan sekitar. Jadi manfaatkanlah apa yang ada disekitar kalian untuk menambah ilmu pengetahuan dalam berbahasa Inggris.