

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Pada bab ini penulis akan menguraikan simpulan dan rekomendasi berdasarkan rumusan dan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Rekomendasi diberikan untuk kepentingan pembelajar, guru dan peneliti selanjutnya yang dapat menggunakannya sebagai bahan referensi lebih lanjut. Berikut ini adalah pemaparan kesimpulan, dan rekomendasi berdasarkan rumusan dan hasil penelitian yang telah dilakukan.

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan deskripsi data yang sudah dijelaskan sebelumnya pada BAB IV mengenai analisis kontrastif tindak tutur meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia pada laman ulasan *TripAdvisor*, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk ungkapan meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia ketika merespons ulasan negatif pelanggan pada laman *TripAdvisor* bervariasi. Pada situasi di mana restoran melakukan banyak kesalahan terhadap pelanggan, penutur bahasa Jepang dan bahasa Indonesia menggunakan adverbial sebagai *intensifier* untuk menambah nuansa kejujuran dalam permohonan maaf dan menunjukkan rasa penyesalan yang lebih dalam.
2. Karakteristik dalam menyampaikan permintaan maaf antara penutur bahasa Jepang dan bahasa Indonesia cenderung sama. Hal ini dapat diketahui dari jenis-jenis strategi yang digunakan yaitu: 1) menggunakan ungkapan maaf secara langsung, 2) tindakan di masa mendatang dengan berjanji akan mengevaluasi, memperbaiki, menanggapi kritik dengan serius agar kesalahan yang sama tidak terulang, 3) memberikan alasan atau penjelasan situasi, 4) menggunakan panggilan, 5) menggunakan ungkapan terima kasih, 6) menggunakan ungkapan yang menyatakan harapan, dan 7) menggunakan ungkapan pendukung tindak tutur permintaan maaf.

3. Tindak tutur meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia saat merespons ulasan negatif pelanggan pada laman ulasan *TripAdvisor* memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan tindak tutur meminta maaf antara penutur bahasa Jepang dan bahasa Indonesia yaitu: *Pertama*, seluruh penutur baik penutur bahasa Jepang dan bahasa Indonesia menggunakan ungkapan maaf secara langsung saat merespons ulasan negatif dari pelanggan pada laman ulasan *TripAdvisor*. *Kedua*, saat merespons ulasan negatif pelanggan pada laman ulasan *TripAdvisor* dapat diketahui bahwa penutur bahasa Jepang dan bahasa Indonesia memiliki karakteristik yang cenderung sama. *Ketiga*, beberapa jenis IFID permintaan maaf baik dalam bahasa Jepang maupun bahasa Indonesia dalam penggunaannya juga dilengkapi dengan adverbial yang berfungsi sebagai *intensifier* atau penguat. Sedangkan, perbedaan tindak tutur meminta maaf antara penutur bahasa Jepang dan penutur bahasa Indonesia yaitu: *Pertama*, jika dilihat dari segi urutan persentase terbanyak menuju persentase terendah, urutan strategi yang digunakan oleh penutur bahasa Jepang dan penutur bahasa Indonesia berbeda. *Kedua*, bahasa Jepang mengenal sistem *keigo* sehingga *kenjougo* digunakan saat memberikan respons terhadap ulasan negatif pelanggan. Sedangkan, bahasa Indonesia tidak memiliki sistem yang serupa dengan *keigo* sehingga penutur bahasa Indonesia menggunakan strategi permintaan maaf yang formal untuk menghormati lawan bicaranya yaitu pelanggan. *Ketiga*, bentuk kata kerja kausatif atau ekspresi dengan makna kausatif digunakan pada beberapa permintaan maaf bahasa Jepang untuk mengekspresikan penyesalan. Sedangkan, penutur bahasa Indonesia menangani kegagalan layanan dengan cara perusahaan mengakui bahwa permasalahan yang timbul merupakan kelalaian pihak restoran dan menggunakan ungkapan permintaan maaf yang sesuai dengan kasus yang muncul. *Keempat*, kecenderungan untuk menggunakan *intensifier* jauh lebih kuat dalam bahasa Jepang dibandingkan bahasa Indonesia. *Kelima*, beberapa penutur bahasa Indonesia menggunakan subjek “Kami” atau “Saya” sebelum menyampaikan ungkapan permintaan maaf. Sedangkan, dalam bahasa Jepang, penggunaan kata ganti subjek seperti "saya" atau

"kami" dihilangkan atau disimpulkan secara tersirat.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan strategi meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia yang digunakan pihak restoran pada laman ulasan *TripAdvisor*. Namun, masih banyak terdapat kekurangan dalam melakukan analisis bentuk ungkapan meminta maaf dan strategi meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan kajian yang lebih mendalam.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan dan sumber referensi bagi pemelajar bahasa Jepang untuk memahami dan menggunakan ungkapan meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia dalam percakapan sehari-hari dengan tepat sehingga dapat mengurangi potensi terjadinya kesalahpahaman ketika berinteraksi secara langsung dengan penutur asli dalam percakapan bahasa Jepang.

## 5.3 Rekomendasi

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, rekomendasi untuk peneliti selanjutnya adalah melakukan penelitian mengenai tindak tutur meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia dengan melibatkan sumber data lain, misalnya video eksperimen sosial masyarakat Jepang dari media sosial. Selain itu, disarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan teori yang berbeda pada saat menganalisis data agar dapat memberikan perspektif yang berbeda mengenai tindak tutur meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia. Penggunaan teori dan sumber data yang berbeda diharapkan dapat memperkaya perbendaharaan keilmuan bahasa Jepang maupun bahasa Indonesia khususnya mengenai tindak tutur meminta maaf dalam bahasa Jepang dan bahasa Indonesia.