

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti, dapat ditemukan bahwa :

1. Realisasi Kesantunan Berbahasa yang Dilakukan Petugas Pelayanan

Konsumen PT. Telkomsel

Pematuhan prinsip kesantunan dalam berbahasa dilakukan semaksimal mungkin oleh petugas dalam hal melayani konsumen, dianggap akan mempengaruhi penilaian terhadap kredibilitas perusahaan tersebut di mata masyarakat konsumen. Penelitian ini menghasilkan fakta bahwa pematuhan terhadap prinsip kesantunan memberi kesan positif dari lawan tutur terhadap orang yang mematuhi prinsip dalam bertutur.

2. Pematuhan dan Pelanggaran Prinsip Kesantunan

Berdasarkan hasil analisis, peneliti mendapatkan fakta bahwa pematuhan prinsip kesantunan yang dilakukan petugas pelayanan konsumen PT. Telkomsel selalu diterapkan dalam kegiatan bertutur, khususnya pada saat melayani pelanggan atau konsumen. Frekuensi pematuhan terbanyak yaitu pematuhan terhadap maksim Kebijaksanaan dan maksim Penghargaan. Kedua maksim tersebut selalu diterapkan petugas di setiap kegiatan bertutur dengan konsumen yang menghubungi.

3. Implikasi

Fakta yang diperoleh peneliti dari hasil analisis data, menyatakan bahwa semakin santun sebuah tuturan berimplikasi semakin maksimal pelayanan yang dilakukan petugas kepada konsumen.

4. Penilaian Konsumen

Hasil yang diperoleh dari angket data yang disebarakan kepada 20 responden adalah :

1. Tingkat kesantunan tuturan petugas pelayanan konsumen adalah 20 orang atau 100 persen menyatakan tuturan petugas santun. Hasil dari responden tersebut menyatakan bahwa tuturan petugas santun.
2. Untuk tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan petugas adalah, yang menyatakan puas 18 orang responden menyatakan puas dan 2 orang responden menyatakan tidak puas. Dari frekuensi tersebut bisa disimpulkan bahwa adanya penilaian positif dari para pelanggan atas pelayanan yang sudah diberikan petugas pelayanan konsumen PT. Telkomsel.

5.2 Saran

1. Hasil penelitian ini tidak bermaksud untuk membanding-bandingkan suatu produk dengan produk lain yang sejenis, melainkan sebagai tolak ukur untuk menilai seberapa besar pengaruh penerapan pematuhan prinsip kesantunan dalam melayani konsumen, khususnya dalam bidang pekerjaan *Costumer Service* atau petugas pelayanan konsumen.

2. Untuk petugas pelayanan konsumen PT. Telkomsel diharapkan mempertahankan konsistensi kerja dalam melayani konsumen, terutama dalam kegiatan bertutur harus memperhatikan Prinsip Kesantunan berbahasa.
3. Penelitian ini merujuk dari penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas tentang Prinsip Kesantunan. Peneliti mengharapkan penelitian semacam ini tidak hanya sampai di sini saja, mengingat masih banyak teori-teori kebahasaan yang masih belum dan dapat diteliti untuk dikembangkan dikemudian hari.

