

BAB V

KESIMPULAN

5.1 KESIMPULAN

Seorang *Receptionist* merupakan orang yang paling sering berkomunikasi dengan tamu dan setiap tutur katanya tidak dapat dipisahkan dengan kesan hormat dan sopan. Dalam menggunakan bahasa Jepang pun mutlak sifatnya seorang *receptionist* menggunakan tingkat tutur bahasa untuk melayani tamu. Sekalipun jenis 敬語(*keigo*) yang digunakan oleh *receptionist* tidak jauh berbeda dengan yang biasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari akan tetapi terdapat istilah khusus yang sangat sopan yang membedakan antar 敬語(*keigo*) yang dipakai oleh *receptionist* dengan yang umum dipakai.

Berikut ini merupakan kesimpulan dari data yang sudah diteliti yang mencakup 敬語 (*keigo*) dan situasi dimana 敬語(*keigo*) itu digunakan dalam percakapan *receptionist Check-in* dan *Check out* yang diambil dari buku *Japanese for Hotel Staff*

5.1.1 Jenis 敬語(*Keigo*) yang digunakan oleh Receptionist

5.1.1.1 尊敬語(*Sonkeigo*)

Penggunaan 尊敬語(*sonkeigo*) dalam percakapan *check-in* dan *check-out* memperlihatkan kesan hormat *receptionist* secara langsung kepada tamu melalui

semua yang berhubungan dengan tamu baik aktivitas maupun semua hal yang berhubungan dengan tamu antara lain barang milik tamu maupun keadaan tamu. Perbedaan pembentukan 尊敬語 (*sonkeigo*) pun memberi kesan penghormatan yang berbeda .

5.1.1.2 謙讓語(*Kenjougo*)

Penggunaan 謙讓語 (*kenjougo*) pada percakapan *check-in* dan *check-out* memperlihatkan rasa hormat *receptionist* kepada tamu dengan cara merendahkan perilakunya sendiri. Jenis 敬語 (*keigo*) ini digunakan saat *receptionist* meminta tamu melakukan sesuatu atau telah membuat tamu melakukan sesuatu (sebagai permohonan maaf).

5.1.1.3 丁寧語 (*Teineigo*)

Bentuk 丁寧語(*teineigo*) yang digunakan pada percakapan *check in-check out* merupakan ungkapan sopan yang umum digunakan dalam percakapan sehari-hari. Penggunaannya dalam percakapan *receptionist* antara lain untuk memperhalus kalimat dan memberikan kesan hormat secara langsung pada tamu.

5.1.2 Situasi saat 敬語 Keigo Digunakan

Setelah menganalisis percakapan *Receptionist* di bab sebelumnya diketahui bahwa penggunaan 敬語 (*keigo*) juga berdasarkan situasi dimana 敬語 (*keigo*) itu

digunakan. Situasi dimana 敬語 (*keigo*) digunakan ada yang bisa dilihat dari pembentukannya. Namun ada juga yang tergantung dari kalimat dan kata yang digunakan pada pembentuk kalimat 敬語 (*keigo*). Hal tersebut tergantung dari maksud dan tujuan yang akan di ungkapkan oleh *receptionist*.

5.1.2.1 尊敬語(*Sonkeigo*)

様 /お+様 (*sama/ o+sama*) digunakan saat *receptionist* memanggil tamu. お+様 (*o+sama*) dipakai bersama 客(*kyaku*) sementara sama digunakan di depan nama tamu. Tentu saja lebih baik memanggil tamu dengan nama dibandingkan お客様 (*okyakusama*). Bentuk お/ご+nomina (*o/ go+ nomina*) digunakan untuk menyebutkan hal-hal yang berhubungan dengan tamu, baik itu benda kepemilikan maupun aktivitas yang dilakukan oleh tamu contoh: お名前 (*o namae*), ご予約(*go yoyaku*). Bentuk pasif(られる)(*rareru*) membentuk kalimat menjadi bentuk pasif menghaluskan kalimat yang diucapkan oleh *receptionist* pada tamu contoh : ご1泊150ドルに税金とサービスがかさんされます(*go ippaku hyakugojuu doru ni seikin to sabisuryou ga kasansaremasu*) . お(*o*)+連用形(*renyoukei*)+になる(*ni naru*) dan お+連用形(*renyoukei*)+なさる(*nasaru*) digunakan saat bertanya kepada tamu. お+renyoukei+くださる(*kudasaru*) contoh: お確かめください (*o tashikame kudasai*) digunakan saat memberi instruksi pada tamu.

5.1.2.2 謙讓語(Kenjougo)

謙讓語(Kenjougo) dengan bentuk お+ 連用形 *renyoukei*+ いたします
 contoh :すぐお調べいたします(*o shirabe itashimasu*) digunakan untuk memberi tahu tamu apa yang akan dilakukan oleh *receptionist* atau menawarkan sesuatu pada tamu. Bentuk 謙讓語 *kenjougo* tidak beraturan いただく (*itadaku*) contoh:お待ちいただけますか (*o machi itadakemasuka*)digunakan saat meminta tamu melakukan sesuatu hal . お願い(*onegai*) biasa diikuti oleh いたします (*itashimasu*)sebagai pengganti suru karena いたします adalah ungkapan yang lebih halus dibandingkan *suru*).

5.1.2.3 丁寧語 (Teineigo)

Bentuk 丁寧語(*teineigo*) でございます(*de gozaimasu*) yang merupakan ungkapan sopan dari です(*desu*) digunakan sebagai pengganti です(*desu*) sepanjang percakapan . Apabila didahului dengan kata benda (nomina) bentuk 丁寧語(*teineigo*) tersebut digunakan untuk menunjukkan sesuatu atau memberi sesuatu pada tamu contoh: 合計 300ドルでございます(*goukei sambyaku doru de gozaimasu*). Bentuk ます (*masu*) digunakan untuk memperhalus kalimat yang diucapkan *receptionist*.

5.1.3 Pembentukan 敬語(Keigo)

尊敬語 (*sonkeigo*): 1. 様(*sama*)/お(o)+様(*sama*)

Pembentukan di atas digunakan saat *receptionist* memanggil nama tamu, ditambah dengan sufiks sama untuk meninggikan kedudukan tamu.

Contoh: 田中様(*tanaka sama*)

2. お(o)/ご(*go*)+nomina

Pembentukan di atas digunakan saat *receptionist* menyebutkan barang milik tamu ataupun segala sesuatu hal yang berhubungan dengan tamu.

Contoh: ご利用(*goriyou*)

3. Bentuk pasif(られる)(*rareru*)

Membentuk kalimat menjadi bentuk pasif menghaluskan kalimat yang diucapkan oleh *receptionist* pada tamu.

Contoh: ご1泊150ドルに税金とサービスがかさん
れます

(*go ippaku hyakugojuu doru ni seikin to sabisuryou ga kasansaremasu*)

4. お(o)+連用形(*renyoukei*)+になる(*ni naru*)

Pembentukan di atas digunakan saat *receptionist* menanyakan

tentang pemakaian *amenities* oleh tamu

Contoh: ミニバーをお使いになりましたか.

5. お+連用形(*renyoukei*)+なさる(*nasaru*)

Pembentukan di atas digunakan saat *receptionist* bertanya pada tamu dengan kata-kata yang halus.

Contoh: お支払いはどのようになさいますか。

(*o shiarai wa dono youni nasaimasuka*)

6. お+連用形 *renyoukei*+くださる(*kudaru*)

Pembentukan di atas dipakai oleh *receptionist* saat meminta tamu melakukan sesuatu dengan kata-kata yang sopan.

Contoh: お確かめください。

(*o tashikame kudasai*)

謙譲語(*Kenjougo*): 1. OO+いたします(*itashimasu*)

Pembentukan di atas digunakan sebagai pengganti kata kerja *shimasu* します. Pembentukan di atas memberi kesan lebih sopan.

Contoh: ただいま計算いたします

(*tadai ma keisan itashimasu*)

2. お+連用形 *renyoukei*+いたします(*itashimasu*)

Pembentukan di atas digunakan oleh *receptionist* saat

meminta tamu melakukan sesuatu .

Contoh: お待たせいたしました

(o matase itashimashita)

3. お+連用形 *renyoukei* + いただく (*itadaku*)

Pembentukan di atas digunakan oleh *receptionist* saat meminta tamu melakukan sesuatu

Contoh: 少々お待ちいただけますか。

(syousyou omachi itadakemasenka)

丁寧語 (*Teineigo*): 1. 名詞 (*meishi*) + ございます (*gozaimasu*)

Pembentukan di atas digunakan *receptionist* saat meyakinkan sesuatu seperti nama, nomor dan lain-lain.

Contoh : ご予約のお客様でございます。

(go yoyaku no okyakusama de gozaimasu)

2. OO+ます (*masu*)

Pembentukan di atas digunakan *receptionist* untuk memperhalus kalimat.

Contoh: おそれいます

5.2 REKOMENDASI

Dalam usaha jasa Perhotelan maupun pariwisata bahasa merupakan hal yang sangat penting. Oleh karena itu penguasaan bahasa asing sangat diperlukan oleh

siswa jurusan pariwisata atau perhotelan khususnya. Namun disayangkan literature-literatur maupun buku-buku perhotelan berbahasa Jepang sangat minim jumlahnya, padahal untuk memiliki kompetensi sebagai receptionist maupun staff lain dalam usaha jasa pariwisata menguasai bahasa jepang yang baik dan sopan untuk berbicara dengan tamu sangat penting. Oleh karena itu diharapkan setelah penelitian ini akan ada penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan bahasa Jepang untuk usaha jasa pariwisata maupun perhotelan sehingga memacu untuk berkembangnya bahasa Jepang dalam lingkungan perhotelan dan diharapkan suatu saat nanti aka nada uji kompetensi siswa perhotelan menggunakan bahasa Jepang.

