

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah didapatkan dari film *Masquerade Hotel*, terdapat 29 data yang ditemukan terkait *omotenashi* bentuk penampilan, perilaku, dan tutur kata. Melalui hasil analisis pada bab 4, dapat disimpulkan seperti yang terlihat pada tabel berikut:

No	Konsep <i>Omotenashi</i>	Nomor Data	Jumlah Data	Deskripsi
1.	Bentuk Penampilan (身だしなみ)		8	
	1. Penampilan Hotel			
	a. Tata letak	Data 1		Penempatan meja resepsionis yang mempermudah tamu.
	b. Kebersihan dan kerapian kamar	Data 2		Housekeeper membersihkan dan menata kamar hotel yang terhubung dengan prinsip 5S yaitu <i>seiso</i> (resik).
	c. Pemilihan warna cat	Data 3		Pemilihan warna cat yang didominasi oleh warna coklat mampu menciptakan suasana hangat dan nyaman.
	d. Pemilihan warna lampu	Data 4		Penggunaan lampu kuning yang redup dapat memberikan suasana tenang dan nyaman untuk para tamu beristirahat.
	e. Tidak digunakannya angka 13 yang dianggap sial	Data 5		Hilangnya lantai 13 yang dianggap angka sial dapat membantu mengurangi kesan menyeramkan dan rasa nyaman terhadap hotel.
	2. Penampilan Pekerja			
	a. Berpakaian rapi	Data 6		Cara berpakaian yang rapi dapat memberikan kesan profesional dalam bekerja.

	<p>b. Penampilan rambut yang rapi</p> <p>c. Penggunaan seragam sebagai identitas kelompok</p>	<p>Data 7</p> <p>Data 8</p>		<p>Penampilan rambut yang rapi dengan berambut pendek tidak menyentuh telinga dan memakai pomade untuk laki-laki dapat memberikan kenyamanan bagi tamu yang melihat.</p> <p>Pemakaian seragam sesuai jobdesk dapat memberikan identitas kepada para staf dan memudahkan tamu yang kebingungan.</p>
2.	<p>Bentuk Perilaku (立ち居振る舞い)</p> <p>1. <i>Ojigi</i></p> <p>a. Permintaan maaf dan pengecekan koper.</p> <p>b. Tamu mendapatkan kepuasan layanan.</p> <p>c. Permintaan maaf sedalam-dalamnya.</p> <p>2. Tindakan Profesional</p> <p>a. Pelayanan cepat terhadap komplain tamu.</p>	<p>Data 9</p> <p>Data 10</p> <p>Data 11</p> <p>Data 12</p>	12	<p>Melakukan <i>ojigi saikeirei</i> dengan membungkuk sekitar 45° ketika meminta maaf dan memohon izin untuk melakukan pengecekan koper.</p> <p>Melakukan <i>ojigi keirei</i> dengan membungkuk sekitar 30° ketika hendak pamit dan berterima kasih kepada tamu.</p> <p>Melakukan <i>ojigi shazai (apology)</i> dengan membungkuk sekitar 90° ketika melakukan kesalahan besar kepada tamu.</p> <p>Pihak hotel dengan segera mencari kamar pengganti untuk tamu yang komplain bahwa kamarnya bau asap rokok.</p>

	<p>b. Tidak membeda-bedakan tamu.</p> <p>3. Senyum</p> <p>a. Senyum yang ditampilkan setiap saat.</p> <p>b. Penampilan keramahan.</p> <p>c. Penampilan senyum memberikan kenyamanan.</p> <p>4. Sikap Tubuh</p> <p>a. Sikap siap bekerja.</p> <p>b. Kesan profesional bekerja.</p> <p>c. Kesan sopan terhadap tamu.</p> <p>5. Menerima Telepon</p> <p>a. Tidak membiarkan tamu memberi kesan buruk.</p>	<p>Data 13</p> <p>Data 14</p> <p>Data 15</p> <p>Data 16</p> <p>Data 17</p> <p>Data 18</p> <p>Data 19</p> <p>Data 20</p>	<p>Selalu melayani tamu penyandang disabilitas yang dicurigai sebagai pembunuh berantai.</p> <p>Selalu menampilkan senyum walaupun sedang tidak ada tamu yang dilayani.</p> <p>Selalu menampilkan senyum ketika bekerja pada bagian front office. Menampilkan senyum kepada tamu dapat membuat tamu merasa nyaman ketika dilayani.</p> <p>Posisi badan berdiri tegap dengan gestur tangan berada di depan menandakan posisi sigap di mata tamu.</p> <p>Cara berjalan yang baik dengan posisi badan yang tegap dan pandangan ke depan.</p> <p>Posisi menyerahkan barang kepada tamu dengan menggunakan kedua tangan dan memperlihatkan ekspresi senyum.</p> <p>Jangan membiarkan telepon berdering lebih dari tiga kali, harus berbicara dengan jelas dan terdengar ceria, serta posisi tubuh dan mimik wajah tetap dijaga akan membuat suara terdengar ringan saat menerima telepon.</p>	
3.	<p>Bentuk Tutur Kata (言葉遣い)</p> <p>1. <i>Aisatsu</i></p> <p>a. Pengantaran kepulangan tamu.</p>	Data 21	9	<p>Kata '<i>oki wo tsukete itterasshaimase</i>' diucapkan kepada tamu ketika tamu telah selesai menginap di hotel.</p>

b. Penyambutan tamu yang datang.	Data 22	Kata ' <i>irasshaimase</i> ' diucapkan kepada tamu hotel ketika menyambut tamu yang datang.
c. Permohonan izin kepada tamu.	Data 23	Kata ' <i>shitsurei itashimasu</i> ' diucapkan ketika merasa melakukan sesuatu yang dianggap lancang atau membuat tamu tidak nyaman.
2. Bahasa Sopan		
a. Permintaan maaf sudah membuat tamu menunggu.	Data 24	Kata ' <i>omatase itashimashita</i> ' jenis <i>kenjougo</i> yang digunakan untuk meminta maaf karena telah membuat tamu menunggu.
b. Penggunaan kata sopan untuk menghormati tamu.	Data 25	"Kochira" merupakan kata untuk menunjukkan tempat secara sopan. Kata " <i>de gozaimasu</i> " merupakan jenis <i>kenjougo</i> , " <i>oheya</i> " dan " <i>-sama</i> " merupakan jenis <i>sonkeigo</i> .
c. Panggilan sopan untuk tamu dan penggunaan <i>teineigo</i> kepada rekan kerja	Data 26	Kata ' <i>okyakusama</i> ' merupakan panggilan hormat yang lebih sopan dibandingkan dengan ' <i>kyaku</i> ' termasuk jenis <i>sonkeigo</i> . Akhiran kata ' <i>desu</i> ' yang digunakan oleh Yamagishi kepada Nitta termasuk jenis <i>teineigo</i> .
d. Memberikan perintah kepada tamu dengan sopan.	Data 27	' <i>Shitsurei itashimashita</i> ' termasuk jenis <i>kenjougo</i> yang digunakan ketika membuat tamu merasa tidak nyaman. ' <i>Kudasaimase</i> ' termasuk jenis <i>sonkeigo</i> yang digunakan ketika memerintah tamu dengan sangat sopan.
e. Penggunaan bahasa sopan kepada tamu.	Data 28	' <i>Onimotsu</i> ' termasuk jenis <i>sonkeigo</i> . ' <i>Oazukariitashimasu</i> ' termasuk jenis <i>kenjougo</i> yang diucapkan kepada tamu ketika ingin mengurus barang bawaan tamu.
f. Penggunaan bahasa kepada tamu.	Data 29	' <i>kashikomarimashita</i> ' termasuk jenis <i>kenjougo</i> yang diucapkan ketika

				paham dengan apa yang diinginkan oleh tamu.
--	--	--	--	---

5.2 Saran

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini hanya membahas sebatas budaya kerja *omotenashi* yang terdapat pada film *Masquerade Hotel*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan baru bagi peneliti lain yang akan menganalisis film ini. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan untuk menggunakan objek material yang sama dengan pendekatan yang berbeda, seperti meneliti lebih dalam tentang penggunaan ragam bahasa dalam dunia perhotelan.

