



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: I Nengah Aristana
Assignment title: Economics and Business
Submission title: TUTURAN MAHASISWA DALAM PR.
File name: ISWA_PROGRAM_STUDI_DIPLOM...
File size: 258.96K
Page count: 15
Word count: 6,168
Character count: 37,801
Submission date: 12-Jan-2021 06:49PM (UTC+0700)
Submission ID: 1486265198

Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia (Sari & Prayogi), halaman 66-80, Vol 2, No 2 Edisi Juli-Desember 2018

**TUTURAN MAHASISWA DALAM PRAKTEK PELAYANAN RESTORAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI DIPLOMA IV PERHOTELAN
STIPAR TRIATMA JAYA**

Ni Luh Komang Julyanti Paramita Sari¹

STIE Triatma Mulya

Putu Agus Prayogi²

STIPAR Triatma Jaya

I Nengah Aristana³

STIE Triatma Mulya

ABSTRACT

Bali is always trying to improve itself in aspects of tourism especially in accommodation and services. In terms of service to tourists, communication is one of the most decisive factors. It encourages workers in tourism sector to have good communication skills, especially communication in English. This phenomenon requires the graduates in education and training institutions of hospitality and tourism to have good communication skills, especially communication in English.

In this study, researcher raised the students of STIPAR Triatma Jaya joring in Management Business Hospitality as an object of research. The analysis in this study was made to answer the following questions: (1) the problems faced by students in speaking English in terms of speech act (pragmatic), and (2) to find some factors inhibiting students in learning to speak.

This research showed that students majoring in Management Business Hospitality, experienced problems during the lesson especially in communicate English pronunciation, word selections and the using of English grammar. It is still influenced by the magnitude of the first language or mother tongue. Some factors have limited the students in speaking English, those factors are: components of linguistic mastery, and mastery of the content component, and environmental conditions during the learning process for example, the conditions where there was a little open space in the class room resulting the inclusion of sounds that interfere the process of learning.

Keywords: speaking, speech act, barriers, foreign language (English)

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali telah menjadi salah satu destinasi pariwisata di Indonesia yang diminati baik dari wisatawan luar maupun wisatawan lokal. Dalam pariwisata erat kaitannya dengan industri hospitality. Hospitality memiliki arti keramahan tamahan, kesopanan, keakraban, rasa saling menghormati. Jika dikaitkan dengan industri pariwisata, dapat dibaratkan bahwa hospitality merupakan roh, jiwa, semangat dari pariwisata. Tanpa adanya hospitality dalam pariwisata, maka seluruh produk yang ditawarkan dalam pariwisata itu sendiri

seperti benda mati yang tidak memiliki nilai untuk dijual (S.Pendit, 2003). Dalam industri ini pelayanan menjadi salah satu kunci kepuasan bagi para wisatawan.

Dalam era globalisasi, kini masyarakat dituntut tidak hanya mampu untuk menguasai satu bahasa, tetapi harus menguasai bahasa lain selain bahasa ibu terlebih bagi mereka yang bekerja di sektor pariwisata. Hal ini disebabkan oleh bahasa merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan kita. "Language is the system of sounds and words used by humans to express their thoughts and feelings" (Hornby, 1995:662). Dari kutipan di

TUTURAN MAHASISWA DALAM PRAKTEK PELAYANAN RESTORAN MAHASISWA PROGRAM STUDI DIPLOMA IV PERHOTELAN STIPAR TRIATMA JAYA

by I Nengah Aristana

Submission date: 12-Jan-2021 06:49PM (UTC+0700)

Submission ID: 1486265198

File name: ISWA_PROGRAM_STUDI_DIPLOMA_IV_PERHOTELAN_STIPAR_TRIATMA_JAYA.pdf (258.96K)

Word count: 6168

Character count: 37801

**TUTURAN MAHASISWA DALAM PRAKTEK PELAYANAN RESTORAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI DIPLOMA IV PERHOTELAN
STIPAR TRIATMA JAYA**

Ni Luh Komang Julyanti Paramita Sari*¹
STIE Triatma Mulya

Putu Agus Prayogi*²
STIPAR Triatma Jaya

I Nengah Aristana*³
STIE Triatma Mulya

ABSTRACT

Bali is always trying to improve itself in aspects of tourism especially in accommodation and services. In terms of service to tourists, communication is one of the most decisive factors. It encourages workers in tourism sector to have good communication skills, especially communication in English. This phenomenon requires the graduates in education and training institutions of hospitality and tourism to have good communication skills, especially communication in English.

In this study, researcher raised the students of STIPAR Triatma Jaya joring in Management Business Hospitality as an object of research. The analysis in this study was made to answer the following questions: (1) the problems faced by students in speaking English in terms of speech act (pragmatic), and (2) to find some factors inhibiting students in learning to speak.

This research showed that students majoring in Management Business Hospitality, experienced problems during the lesson especially in communicate English pronunciation, word selections and the using of English grammar. It is still influenced by the magnitude of the first language or mother tongue. Some factors have limited the students in speaking English, those factors are: components of linguistic mastery, and mastery of the content component, and environmental conditions during the learning process for example, the conditions where there was a little open space in the class room resulting the inclusion of sounds that interfere the process of learning.

Keywords: speaking, speech act, barriers, foreign language (English)

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali telah menjadi salah satu destinasi pariwisata di Indonesia yang diminati baik dari wisatawan luar maupun wisatawan lokal. Dalam pariwisata erat kaitannya dengan industri hospitality. Hospitality memiliki arti keramah tamahan, kesopanan, keakraban, rasa saling menghormati. Jika dikaitkan dengan industri pariwisata, dapat diibaratkan bahwa *hospitality* merupakan roh, jiwa, semangat dari pariwisata. Tanpa adanya *hospitality* dalam pariwisata, maka seluruh produk yang ditawarkan dalam pariwisata itu sendiri

seperti benda mati yang tidak memiliki nilai untuk dijual (S.Pendit, 2003). Dalam industri ini pelayanan menjadi salah satu kunci kepuasan bagi para wisatawan.

Dalam era globalisasi, kini masyarakat dituntut tidak hanya mampu untuk menguasai satu bahasa, tetapi harus menguasai bahasa lain selain bahasa ibu terlebih bagi mereka yang bekerja di sektor pariwisata. Hal ini disebabkan oleh bahasa merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan kita. "Language is the system of sounds and words used by humans to express their thoughts and feelings" (Hornby, 1995:662). Dari kutipan di

atas dapat disimpulkan bahwa bahasa merupakan sistem bunyi dan kata yang digunakan oleh manusia untuk mengekspresikan perasaan dan pikiran mereka. Dengan bahasa pula kita mampu berkomunikasi dan menjalin hubungan yang baik dalam masyarakat. Jendra (2007:20) menyatakan bahwa bahasa merupakan sebuah alat untuk merefleksikan pikiran, perasaan, ide, atau dengan kata lain, bahasa dapat dikatakan sebagai suatu sistem simbol vokal yang bebas yang digunakan oleh anggota masyarakat sebagai alat bekerja sama atau hubungan. Dalam penggunaannya bahasa dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu bahasa lisan dan bahasa tulisan. Pada bahasa lisan seseorang dapat mengutarakan maksud, ide, dan pikirannya secara langsung, sedangkan pada bahasa tulisan diperlukan alat guna mengutarakan maksud yang ingin diutarakan.

Dalam pemerolehan bahasa, seseorang tidak dapat dipisahkan dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal berupa dorongan dari dalam untuk menguasai bahasa tersebut dari diri sendiri. Faktor eksternal adalah faktor lingkungan sekitar yang mendukung penguasaan bahasa itu sendiri. Menurut Jendra (2007:8), bahasa dikatakan sebagai sebuah kemampuan manusia yang diperoleh pada waktu proses belajarnya semenjak bayi sampai dewasa, malahan sampai ajalnya tiba. Dalam pemerolehan bahasa seseorang dapat mengalami beberapa pemerolehan bahasa, yaitu pemerolehan bahasa pertama, yaitu bahasa ibu yang didapatkan dari kecil yang juga merupakan bahasa utama sebagai jembatan untuk proses pemerolehan bahasa kedua ataupun bahasa asing lainnya. Dalam kaitannya dengan sektor pariwisata, bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa yang paling banyak digunakan selain bahasa asing lainnya. Hal ini terjadi karena bahasa Inggris merupakan bahasa internasional dan dipakai di banyak negara, baik sebagai bahasa asli (*native*) maupun

sebagai bahasa kedua. Di Indonesia, bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa asing.

Bahasa Inggris dalam penguasaannya, seperti halnya belajar bahasa pada umumnya telah dibagi menjadi lima keterampilan (*skills*), yaitu *speaking* (berbicara/komunikasi), *listening* (menyimak), *writing* (menulis), *reading* (membaca), dan *structure/vocab* (tata kalimat atau *grammar* dan kosakata). Salah satu keterampilan yang dibahas dalam penelitian ini adalah keterampilan berbicara (*speaking*) khususnya pada penggunaan tuturan. *Speaking* diangkat dalam penelitian karena kini banyak perusahaan tidak hanya menekankan pada keterampilan menulis (*writing*), tetapi juga keterampilan berbicara (*speaking*) dengan baik dan benar sesuai ketentuan tata bahasa (*grammar*) bahasa Inggris, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata (*hospitality*). Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata (*hospitality*), seperti hotel, lebih menekankan kemampuan karyawannya pada keterampilan berbicara (*speaking*) karena berhubungan dengan kemampuan komunikasi dengan para wisatawan.

27 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penggunaan tuturan mahasiswa Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya dalam kegiatan praktek pelayanan di restoran selama perkuliahan?
2. Hambatan apa sajakah yang dialami mahasiswa Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya dalam kegiatan praktek pelayanan restoran selama perkuliahan?

METODE PENELITIAN

12

Pendekatan Penelitian

Seperti dikemukakan sebelumnya penelitian ini merupakan sebuah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antarfenomena yang diteliti secara sistematis, faktual, dan akurat (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000:29). Dalam penelitian ini yang dijadikan sumber data adalah mahasiswa Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya semester 3. Pengambilan data dilakukan pada saat proses kegiatan belajar mengajar praktek dengan melaksanakan dan mengamati penerapan teknik bermain peran beserta pengaruh teknik tersebut dalam pembelajaran berupa faktor-faktor hambatan yang dialami oleh pembelajar, dan tindak tutur yang dihasilkan oleh mahasiswa dalam proses belajar.

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai *observer* selama proses belajar mengajar sehingga secara langsung dapat melihat kemampuan mahasiswa di dalam keterampilan berbicara khususnya dalam hal tuturan, serta hambatan-hambatan yang dialami pembelajar selama praktek.

29

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kampus STIPAR TRIatma Jaya yang berlokasi di Jl. Kubu Gunung, Tegal Jaya, Dalung, Badung. Objek penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya.

26

Jenis dan Sumber data

Jenis data

Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah berupa data kualitatif. Data ini diperoleh dari mahasiswa Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya yang menjadi objek penelitian. Setiap mahasiswa memiliki latar belakang yang

berbeda dalam hal pendidikan dan usia. Data kualitatif dalam penelitian ini berupa hasil proses pembelajaran selama praktek pelayanan restoran, baik berupa pencatatan dari hasil penggunaan tuturan yang dipakai oleh mahasiswa selama proses belajar mengajar. Selain pelafalan dan tindak tutur yang digunakan oleh mahasiswa, dalam penelitian ini dicoba ditemukan faktor-faktor hambatan yang memengaruhi proses pembelajaran berbicara mahasiswa, pelafalan yang digunakan, dan tindak tutur yang digunakan selama proses belajar mengajar dalam penerapan teknik bermain peran. Semua data dipaparkan secara deskriptif dalam bentuk tulisan.

21

Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber, yaitu sebagai berikut.

Data primer

Data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata, kalimat atau pemaparan berupa paragraf yang diperoleh dari subjek penelitian, yaitu mahasiswa Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya. Kata-kata dalam penelitian ini merupakan hasil dari tuturan pembelajar dalam penggunaan bahasa Inggris. Faktor-faktor yang menghambat mahasiswa dalam pembelajaran berbicara selama penerapan teknik bermain peran tersebut dipaparkan dalam bentuk paragraf yang didapatkan dari hasil wawancara dan pengamatan langsung.

16

Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari sumber tidak langsung, antara lain dokumentasi dan arsip-arsip yang mendukung hasil penelitian, yaitu kurikulum, silabus Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya, SAP Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya dan pendukung lainnya, seperti daftar hadir mahasiswa, daftar hadir dosen, dan buku ajar.

3 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, metode observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Rai, 2012:52). Metode observasi digunakan untuk memperoleh data mengenai penerapan teknik bermain peran selama proses belajar mengajar yang bertujuan untuk mengetahui keterampilan berbicara pembelajar, baik dalam hal pelafalan (*pronunciation*) maupun tindak tutur yang digunakan oleh mahasiswa. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai *observer* secara langsung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan dokumentasi berupa hasil rekaman percakapan mahasiswa pada saat proses belajar mengajar dikelas. Sebagai *observer*, peneliti melakukan wawancara kepada mahasiswa dan ikut terlibat dalam kegiatan belajar mengajar.

10 Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis kualitatif merupakan suatu kegiatan analisis yang terdiri atas beberapa kegiatan, yaitu komparasi data (membandingkan data yang satu dengan data yang lain), verifikasi, dan penyajian data. Data disajikan dengan pemaparan kata untuk memberikan gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan permasalahan yang dibahas. Kemudian dilakukan komparasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang berlandaskan pada kajian pustaka, konsep, kerangka teori (pragmatik dan hambatan berbicara), dan metode analisis kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tindak Tutur Bahasa Inggris oleh Mahasiswa Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya.

1) Analisis Berdasarkan Teori Etnografi Berbicara

Setting : *setting* dilakukan di sebuah restoran

Participant : Percakapan melibatkan 4 orang, yaitu 1 staf restoran sebagai pramusaji dan 3 tamu.

End/Tujuan : Percakapan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam bidang pelayanan restoran (*Food and Beverage Service*).

Act/ Amanat : Tamu meminta informasi dan pelayanan mengenai pelayanan makanan dan minuman.

Key : Percakapan dilakukan dengan santai, tetapi terkesan formal sehingga informasi yang diberikan dapat diterima dengan jelas.

Instrument : Percakapan dilangsungkan dengan langsung antara pramusaji dan tamu

Norm : Dalam percakapan pramusaji melayani dengan ramah dan sabar sehingga penyampaian informasi kepada tamu dapat diterima dengan jelas dan baik

Genre : Komunikasi dalam percakapan ini adalah tipe pelayanan kepada publik

2) Analisis tindak tutur menurut Searle

a. Tindak Tutur Lokusi

Selama proses pembelajaran dengan menerapkan teknik bermain peran pembelajar menggunakan

beberapa tindak tutur yang memiliki makna lokusi di dalamnya. Beberapa contoh tindak tutur tersebut dapat dilihat pada contoh berikut:

(1) *W : Good afternoon ladies and gentlemen, welcome to STIPAR Restaurant, do you have reservation before?*

G : No, We don't have reservation before

(2) *W : Excuse me Sir, I would like to explain the menu. Special menu today is for appetizer, we have asinan Jakarta, for soup we have sup ikan laut, and for main course we have semur daging sapi with nasi putih, and the last for dessert we have pisang goreng saus vanilla.*

(3) *W : How many person?*

G : 3 please

(4) *W : Would you like to follow me?*

(5) *W : oke madam, I want to repeat your order, you order.....that's alright sir?thank you for order please wait a moment, I'll take your food.*

Informasi Indeksal:

Pada data (1-5) merupakan jenis tindak tutur lokusi dimana setiap ujaran atau tuturan yang diucapkan oleh pramusaji maupun tamu memiliki unsur memberikan informasi kepada kedua belah pihak. Pada kelima data tersebut tidak ada tendensi untuk melakukan sesuatu (makna tersirat) atau memengaruhi lawan bicaranya.

b. Tindak Tutur Ilokusi

Dari beberapa sampel data yang telah diambil selama proses penelitian berlangsung terdapat beberapa ujaran yang diucapkan oleh pembelajar yang memiliki makna ilokusi. Artinya, sebuah tuturan selain berfungsi untuk mengatakan atau

menginformasikan sesuatu juga dapat digunakan untuk melakukan sesuatu. Ujaran tersebut dapat dilihat pada beberapa contoh di bawah ini:

(1) *W : Good afternoon ladies and gentlemen, welcome to STIPAR Restaurant, do you have reservation before?*

G : No, We don't have reservation before

(2) *W: Good afternoon, welcome to STIPAR Restaurant, would you like table for 3 person?*

Informasi Indeksal:

Pada kedua data diatas mengandung unsur ilokusi dimana pada data (1) ujaran yang diberikan oleh tamu selain menginformasikan bahwa tamu belum membuat pemesanan meja sebelumnya, makna ilokusinya adalah tamu juga ingin agar staf restoran bersedia untuk mencari meja bagi para tamu. Sedangkan pada data (2) diucapkan oleh pramusaji dimana selain meyakinkan dirinya untuk jumlah tamu sebanyak 3 orang, makna ilokusinya adalah untuk mempercepat proses penyambutan tamu sehingga pramusaji dapat menentukan meja yang akan diberikan kepada tamu.

c. Tindak tutur perlokusi

Tindak tutur perlokusi juga ditemukan pada beberapa ujaran yang diucapkan mahasiswa dalam praktek pelayanan restoran selama proses belajar mengajar. Ujaran tersebut dipaparkan sebagai berikut.

(1) *W : I would to repeat your order miss, 3 asinan Jakarta, 3 semur daging sapi, 3 sup ikan laut and 3 pisang goreng saus vanilla. That's right miss?*

(2) *W : Excuse me...(pramusaji membuka dan memberikan napkin*

pada tamu saat tamu duduk)

(3) W : *Please have a seat.*

(4) W : *I will have your table, please follow me.*

Informasi Indeksal:

Pada data (1) diatas selain memiliki makna lokusi memaparkan pesanan dari tamu, namun terdapat pula makna perlokusi yaitu diharapkan agar tamu merasakan keramahan serta ketelitian dari pramusaji agar tidak terjadi kesalahan pemesanan makanan. Sedangkan pada data (2) selain memiliki makna lokusi untuk meminta ijin memberikan napkin kepada tamu terkandung pula unsur ilokusi dimana pramusaji ingin memeberikan perhatian dan pelayanan semaksimal mungkin serta efek atau unsur perlokusinya adalah tamu merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Pada data (3 dan 4) selain memiliki makna lokusi untuk meminta tamu duduk dan menunjukan meja kepada tamu, terkandung pula unsur perlokusi yaitu dengan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga tamu menjadi senang dengan harapan tamu tersebut akan kembali lagi mengunjungi restoran.

3) Analisis Tindak Tutur Menurut Wijana dan Rohmadi

Analisis juga diamati berdasarkan teori tindak tutur yang dikemukakan oleh Wijana dan Rohmadi (2011:27). Ditemukan beberapa penggunaan tindak tutur yang dianalisis berdasarkan jenis kalimat (modus) dan kesesuaian makna yang terkandung di dalamnya. Berikut adalah hasil analisis data berdasarkan teori tersebut

a. Tindak Tutur Langsung Literal

(1) W : *Good afternoon gentlemen, welcome to STIPAR restaurant, do you have reserve table?*

(2) W : *Good afternoon ladies and gentlemen welcome to STIPAR restaurant, do you have reservation before?*

(3) W : *good afternoon Miss, welcome to STIPAR restaurant, do you have reservation before?*

(4) W : *Good afternoon, welcome to STIPAR restaurant would you like table for 3 person?*

(5) W : *do you have reservation?*

G : *No, we don't have*

(6) W : *would you like to follow me?*

(7) W : *Would you like table for 3?ok follow me please.*

(8) W : *I will have your table, please follow me.*

Data (1-8) merupakan jenis tindak tutur langsung literal interogatif atau kalimat tanya. Hal ini dilihat dari penggunaan modus kalimat yang sesuai dengan maksud kalimat yang terkandung di dalamnya yaitu kalimat tanya. Jika ditinjau dari fungsi bahasanya, tindak tutur pada data (1-8) merupakan tindak tutur yang termasuk ke dalam *welcoming guest procedures*.

(9) W : *do you have reservation?*

G : *No, we don't have*

(10) G : *No, I Haven't*

(11) W: *Excuse me Sir, I would like to explain the menu. Special menu today is for appetizer we have asinan Jakarta, for soup we have sup ikan laut, and for main course we have semur daging sapi with nasi putih, and the las for dessert we*

have pisang goreng saus vanilla.

(12) W : *I would to repeat your order.*

Tuturan pada data (9-12) merupakan tutur langsung literal deklaratif, dimana mengandung unsur memberikan informasi. Ditinjau dari fungsi bahasanya merupakan tuturan dalam welcoming guest data (9&10) serta *taking order* pada data (11-12).

(13) W : *Would you like table for 3?ok follow me please*

(14) W : *Please have a sit*

(15) W : *Wait a moment please I take your food.*

(16) W : *please wait a moment, I will be back with your order.*

Pada data (13-16) merupakan tindak tutur langsung literal imperatif dimana pada tuturan tersebut mengandung unsur memerintah. Ditinjau dari fungsi bahasanya tuturan pada data (13-14) merupakan tuturan dalam *escorting guest procedures*. Dan data (15-16) merupakan tuturan dalam *taking order procedures*.

b. Tindak tutur langsung tidak literal

(1) W : *please have a sit*

(2) W : *Good afternoon miss, welcome to STIPAR restaurant, do you have reservation before?*

G : *No, I haven't*

(3) W : *I will be back to appetizer*

(4) W : *I will have your table please follow me*

(5) W : *I would repeat your order miss,.....(repeating), that's right miss?*

(6) W : *your order..... that's alright Sir?*

(7) W : *You start your order?*

(8) W : *Want to order?*

Pada tuturan (1-8) di atas termasuk ke dalam tindak tutur langsung tidak literal. Modus yang dipakai penutur sesuai dengan maksud yang diinginkan yaitu bertanya dengan menggunakan bentuk pertanyaan dan memberikan informasi menggunakan kalimat berita, namun tetapi kata-kata penyusunnya tidak sama dengan maksud yang ingin dituturkan penutur. Pada tuturan (1-4) terdapat kesalahan pada penggunaan kata-kata penyusun dari kalimat atau tuturan. Seperti pada tuturan (1) penggunaan kata *sit* dianggap kurang sesuai yang dibutuhkan bukanlah kata kerja akan tetapi kata benda *seat*. Sedangkan pada tuturan (2) jawaban tamu kurang sesuai dengan pertanyaan yang diujarkan oleh pramusaji. Tamu seharusnya menggunakan kata *no, I don't* sebagai bentuk jawaban. Tuturan (3&4) kesalahan penggunaan kata terlihat pada kata *to* dan *have* dimana pramusaji seharusnya menggunakan kata *with* dan *show* untuk menyempurnakan maksud yang diinginkan penutur. Pada tuturan (5-8) terlihat kesalahan dalam pembentukan kalimat tanya sesuai dengan tata bahasa Bahasa Inggris. Kalimat tanya dalam tata bahasa Bahasa Inggris dapat diawali dengan penggunaan *to be* atau auxiliaries. Akan tetapi pada tuturan di atas terjadi kesalahan penempatan *to be* dan pelepasan auxiliaries pada tuturan-tuturan tersebut.

4) Analisis prinsip kerja sama menurut Grice dan prinsip kesantunan menurut Leech.

a. Maksim kuantitas

Maksim kuantitas adalah salah satu prinsip kerja sama Grice yang mengharapakan seorang penutur untuk memberikan informasi atau tuturan se informatif yang diperlukan dan

tidak berlebihan. Berikut ini adalah beberapa tuturan-tuturan yang mengandung maksim kuantitas:

(1) W: *Good afternoon gentlemen, welcome to STIPAR restaurant, do you have reserve table before?*

(2) W : *Good afternoon ladies and gentlemen, welcome to STIPAR restaurant, do you have reservation before?*

G : *No, we don't have reservation before*

(3) W : *good afternoon Miss, welcome to STIPAR restaurant, do you have reservation before?*

G: *No, I haven't*

(4) W : *good afternoon, welcome to STIPAR restaurant, would you like table for 3 person?*

(5) W : *how many person?*

Informasi Indeksal:

Tuturan (1-5) menunjukkan pramusaji menerapkan prinsip maksim kuantitas pada tuturan yang diujarkan. Tuturan diatas dituturkan oleh seorang pramusaji dan seorang tamu. Pramusaji menyapa tamu dengan ramah dan menawarkan bantuan kepada tamu serta meminta informasi dituturkan dengan jelas dan tidak berlebihan.

b. Maksim Kualitas

(1) W : *Excuse me Sir, I would like to explain the menu. Special menu today is for appetizer we have asinan Jakarta, for soup we have sup ikan laut, and for main course we have semur daging sapi with nasi putih, and the last for dessert we have pisang goreng saus vanilla. Wait a*

moment please, I will take your food.

(2) W : *Oke ladies and gentlemen, I would like to explain the menu. For appetizer we have asinan Jakarta, for the soup we have sup ikan laut, for the main course we have nasi putih, semur daging sapi, and for dessert we have pisang goreng saus vanilla. Thank you for attention, wait a moment please, I will be back with your order.*

(3) W : *I would to repeat your order Miss, you order 2 asinan Jakarta, 3 sup ikan laut and 3semur daging sapi, 3 nasi putih and 3 pisang goreng saus vanilla, that's right Miss?*

Informasi Indeksal:

Data (1-3) diujarkan oleh seorang *waiter* kepada tamu. *waiter* tersebut memberikan informasi mengenai makanan yang tersedia dan pesanan makanan dari tamu. Dari tuturan tersebut, terlihat bahwa ujaran mengandung maksim kualitas karena per42erian informasi yang diberikan adalah benar adanya dan sesuai dengan fakta yang ada.

c. Maksim hubungan

(1) W : *Good afternoon ladies and gentlemen, welcome to STIPAR restaurant, do you have reservation before?*

G : *No, we don't have reservation before*

W : *How many person?*

G : *3 person please*

W : would you like to follow me?

G : Thank you

Informasi Indeksal:

Data (1) di atas diujarkan oleh pramusaji dan tamu dalam konteks proses *welcoming guest*. Tindak tutur yang diujarkan oleh W dan G sama-sama memiliki relevansi, baik pertanyaan maupun jawaban yang diutarakan oleh kedua belah pihak. Dengan demikian, tindak tutur di atas dapat dikategorikan mengandung maksim hubungan.

d. Maksim cara

(1) W : Good afternoon ladies and gentlemen, welcome to STIPAR restaurant, do you have reservation before?

G : No, we don't have reservation before

W : How many person?

G : 3 person please

W : would you like to follow me?

G : Thank you

W : Excuse me... (seating the guest & giving the napkin)

W : Oke ladies and gentlemen, I would like to explain the menu.

Informasi Indeksal:

Data (1) dituturkan oleh seorang *waiter* dan seorang tamu dalam proses mengantarkan tamu (*welcoming & escorting guest*). Percakapan tersebut mengandung maksim cara yang terlihat dari tuturan-tuturan yang diujarkan oleh *waiter* yang berbicara dengan teratur, jelas, dan tidak berlebihan, seperti dimulai dari memberikan salam, menanyakan jumlah tamu

dengan tujuan memastikan kursi tersedia, serta menawarkan bantuan dan menunjukkan meja yang telah disediakan. Tuturan-tuturan yang disampaikan oleh pramusaji pun disambut baik oleh tamu dengan jawaban yang ringkas dan tidak berlebihan.

e. Maksim kebijaksanaan

(1) W : Would you like to follow me

(2) W : I will have(show) your table, please follow me.

(3) W : I would like to explain the menu for today

(4) W : I would to repeat your order Miss,.....

Informasi Indeksal:

Data (1-4) di atas dituturkan oleh seorang pramusaji kepada tamu dalam proses *escorting guest & taking order*. Tuturan yang dituturkan oleh TO mengandung maksim kebijaksanaan, yaitu pramusaji menawarkan bantuan berupa kemudahan kepada tamu selama proses *escorting guest*, seperti tuturan *I will have(show) your table, please follow me*, dan *'I would like to explain the menu for today'* tuturan tersebut sesuai dengan prinsip maksim kebijaksanaan yaitu kurangi kerugian orang lain dan tambah keuntungan orang lain, dimana dengan meneunjukan tempat dan menginformasikan menu dalam prosedur dapat memberikan kemudahan bagi tamu.

f. Maksim Kedermawanan

(1) W : Please have a sit

(2) W : Excuse me Sir/Madam....(seating the guest)

(3) W : *excuse me Sir/madam... (giving the napkin)*

(4) W : *wait a moment please, I will be back with your order.*

Informasi Indeksal:

Data (1-5) dituturkan oleh pramusaji kepada tamu selama proses *seating the guest & taking order*. Tuturan tersebut mengandung maksim kedermawanan yang terlihat dari pramusaji yang memberikan pelayanan berupa bantuan kepada tamu untuk menarikan kursi dan mendudukan tamu serta memberikan dan membuka napkin untuk dipakai oleh tamu serta meminta tamu untuk menunggu pramusaji yang datang dengan membawa pesanan dari tamu.

g. Maksim Penghargaan

(1) W : *Thank you for waiting, this is your food please enjoy*

Informasi Indeksal:

Data (1) dituturkan oleh *waiter* selama proses pemesanan makanan. pramusaji yang meminta tamu sebelumnya untuk menunggu beberapa saat ketika pramusaji mengambilkan makanan. Tuturan yang dituturkan oleh pramusaji di atas mengandung maksim penghargaan, yaitu ucapan terima kasih kepada tamu yang sudah dengan sabar menunggu proses tersebut.

h. Maksim pemufakatan

(1) W : *Madam, I want to repeat your order*
G : *yes please*

(2) W : *Please wait a moment, I will be back with your order*

G : *sure, thank you*

Informasi Indeksal:

Data (1 dan 2) dituturkan oleh pramusaji dan tamu selama proses pemesanan makanan. Dari tuturan antara pramusaji dan tamu terlihat bahwa tuturan tersebut mengandung maksim pemufakatan. Tamu memberikan tuturan dalam bentuk kalimat deklaratif begitu pula respon yang diberikan oleh tamu.

i. Maksim kesimpatisan

(1) W : *Please follow me..(menunjukkan jalan/arah)*

(2) W : *Good afternoon, welcome to STIPAR restaurant, do you have reservation before? (mencakupkan tangan)*

Informasi Indeksal:

Data (1 dan 2) di atas merupakan tuturan dari pramusaji selama proses *welcoming guest* dan *escorting guest*. Tuturan yang diujarkan mengandung maksim kesimpatisan yang terlihat dari tuturan dan sikap penutur yang memaksimalkan sikap simpati antara pihak satu dan lainnya selama komunikasi berlangsung. Pada data 1, maksim kesimpatisan terlihat dari tamu yang menganggukkan kepala dan tersenyum kepada pramusaji yang menunjukkan jalan kepadanya. Data 2 mengandung maksim kesimpatisan yang ditunjukkan oleh pramusaji yang menyambut tamu dengan ramah dan bahasa yang sopan serta sikap santun dengan senyuman dan cakupan tangan (salam nasional)

Faktor-faktor yang Memengaruhi dan Menghambat Mahasiswa dalam Keterampilan Berbicara Bahasa Inggris

Selama proses pembelajaran berlangsung pembelajar mendapatkan beberapa kesulitan atau hambatan dalam berbicara menggunakan bahasa Inggris pada penerapan teknik bermain peran yang memengaruhi keefektifan ³⁵ berbicara. Permasalahan tersebut dikategorikan menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Adapun faktor-faktor penghambat tersebut adalah sebagai berikut.

4.2.1 Penguasaan komponen kebahasaan
Penguasaan komponen kebahasaan ³² merupakan salah satu faktor internal yang meliputi lafal dan intonasi, pilihan kata, struktur bahasa dan gaya bahasa.

1) Pelafalan dan intonasi

Pembelajar masih dipengaruhi oleh bahasa pertama yang dikuasai, yaitu bahasa Indonesia atau bahasa daerah (Bali). Berikut adalah beberapa contoh kesalahan pelafalan bahasa Inggris mahasiswa:

- a. Pelesapan bunyi suffix /-ed/ pada kata kerja bentuk lampau.
- b. Pelesapan suffix /-s/ pada ¹³ benda dalam bentuk nominal dan penunjuk orang ketiga tunggal dalam *simple present tense*
- c. Pelesapan bunyi /θ/ pada bilangan bertingkat (*ordinal number*)
- d. Perubahan pelafalan konsonan /v/ menjadi konsonan /p/
- e. Perubahan pelafalan konsonan /ʃ/ yang menjadi /s/
- f. Perubahan pelafalan konsonan /θ/ menjadi /t/
- g. Perubahan pelafalan konsonan /f/ menjadi /p/
- h. Perubahan pelafalan bunyi konsonan /tʃ/ yang dilafalkan menjadi /c/ dan /t/

- i. Perubahan pelafalan bunyi vokal /ɪ/ menjadi bunyi /e/
- j. Perubahan pelafalan bunyi vokal /ɔ:/ menjadi /a/ dan /u/
- k. Perubahan pelafalan bunyi vokal /b/ yang menjadi vokal /o/
- l. Perubahan pelafalan bunyi vokal /i:/ menjadi /e/
- m. Perubahan pelafalan bunyi vokal /u:/ dan /o/

Intonasi yang dihasilkan mahasiswa masih terbata-bata saat mengutarakan ujaran bahasa Inggris. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan penguasaan kebahasaan yang mereka miliki. Selain pengutaraan ujaran, faktor lain yang memengaruhi pelafalan dan intonasi pembelajar adalah kecenderungan mahasiswa untuk menggunakan aksen bahasa daerah maupun bahasa Indonesia selama berkomunikasi dalam penerapan teknik bermain peran.

2) Pemilihan kata (diksi)

Pemilihan kata juga termasuk ke dalam faktor penguasaan kebahasaan. Selama proses belajar pembelajar cenderung menggunakan pilihan kata (diksi) yang sama dan kurang variatif, seperti penggunaan diksi dalam bentuk respon pertanyaan juga kurang bervariasi seperti respon 'certainly' atau 'yes' yang bisa diganti bentuk lain seperti 'absolutely', 'pleasure', 'no worries', dll. Mahasiswa cenderung menjawab pertanyaan yang diberikan oleh lawan bicara mereka dengan singkat serta menggunakan kata yang sama berulang-ulang. Hal tersebut membuat komunikasi menjadi kurang bervariasi.

3) Struktur bahasa dan gaya bahasa

Selain pemilihan kata unsur struktur bahasa termasuk ke dalam faktor penghambat yang dialami mahasiswa. Keterbatasan pembelajaran ¹⁰ dalam penguasaan struktur bahasa merupakan salah satu faktor yang paling sering menjadi penghambat pembelajar dalam berkomunikasi. Keterbatasan tersebut sering

kali membuat mereka menjadi takut untuk membuat kesalahan dalam penggunaan struktur bahasa dan berdampak menjadi enggan untuk berkomunikasi serta takut mencoba dengan menggunakan bahasa tersebut. Hal ini pula yang secara tidak langsung membuat pembelajar menjadi ragu dan menghambat proses berbicara. Akan tetapi, karena keterbatasan kemampuan mereka, kesalahan-kesalahan dalam penggunaan struktur bahasa tidak bisa dihindari dan masih sering ditemukan selama proses penerapan teknik bermain peran. Berikut adalah beberapa kesalahan penggunaan struktur bahasa.

- 1) *W : Do you have reservation before?*
G : No, I haven't (data 12).

Kesalahan penggunaan struktur terlihat pada kalimat yang digarisbawahi. Pada kalimat di atas penggunaan *No, I haven't* kurang tepat karena pertanyaan dari pramusaji diawali dengan *auxiliaries 'do'*.

- 2) *W : You start your order?* (data 9)

Pelesapan *auxiliaries* untuk membentuk kalimat tanya pada ujaran di atas membuat kesalahan pemahaman yang dialami lawan bicara penutur. Dimana dalam pembentukan kalimat tanya seperti maksud yang diinginkan harus ditambahkan dengan *modal auxiliaries would* menjadi *'would you start your order?'*

- 3) *RC : Anything else?* (data 11)

Ujaran di atas dikemukakan oleh seorang resepsionis kepada tamu. Terlihat pada tuturan tersebut mahasiswa kurang memerhatikan penggunaan struktur bahasa Inggris. Pertanyaan tersebut memiliki kesalahan struktur *simple present tense* dimana seharusnya tuturan tersebut diujarkan *'is there anything else?'* sebagai bentuk menawarkan bantuan. Namun, selama penerapan teknik bermain peran mahasiswa cenderung menggunakan ujaran tanpa mengindahkan bentuk *tenses* yang dipakai.

- 4) *W : that's right miss?*

Tuturan di atas dituturkan oleh seorang pramusaji ketika ingin memastikan pesanan dari tamu. Pada tuturan yang tersebut mahasiswa kurang mengindahkan penggunaan bentuk tata bahasa (*grammar*). Kesalahan peletakan tobe 'is' membuat tuturan tersebut memiliki makna lain.

- 5) *G : (nodding) How much I pay my bill?* (data 8)

Kalimat di atas diujarkan oleh seorang tamu perihal pembayaran biaya makan. Kesalahan struktur yang terjadi pada kalimat di atas adalah kurangnya penggunaan kata bantu (*auxiliary*) 'do'. Dalam tata bahasa bahasa Inggris penggunaan kata pertanyaan *W-H questions* diikuti oleh kata bantu dalam pembentukan kalimat tanya. Kesalahan tersebut terjadi akibat keterbatasan pengetahuan siswa serta kurangnya perhatian pada penggunaan tata bahasa yang benar dalam berkomunikasi.

Dari pemilihan kata yang digunakan, tampak selama penerapan teknik tersebut pembelajar menggunakan gaya bahasa resmi. Hal itu terlihat dari pemilihan kata-kata yang sopan dan santun. Beberapa faktor di atas juga didukung oleh hasil wawancara yaitu sebagian besar dari mereka merasakan manfaat teknik bermain peran. Teknik bermain peran membuat pembelajaran menjadi lebih menyenangkan dan mempermudah pembelajaran mahasiswa. Dalam kaitannya dengan komponen kebahasaan pembelajar dapat mengingat kata-kata bahasa Inggris lebih mudah karena dipraktikkan secara langsung. Akan tetapi, para pembelajar tidak memungkiri hambatan yang dialami dari faktor terbatasnya komponen kebahasaan yang dimiliki.

4.2.2 Penguasaan komponen isi

Selain faktor komponen kebahasaan faktor lain yaitu turut menjadi hambatan adalah faktor hambatan dalam komponen isi yang meliputi hubungan isi dengan topik, struktur isi, kualitas isi, dan kuantitas isi.

Selama proses penerapan teknik bermain peran kerap kali pembelajar menghadapi hambatan dalam hal penguasaan isi khususnya dalam hal struktur isi dan kualitas isi. Artinya, selama proses pembicaraan berlangsung beberapa pembelajar memiliki pembicaraan yang kurang terstruktur sehingga mengakibatkan lawan bicaranya menjadi mengalami kebingungan dan tidak fokus. Disamping itu secara kualitas isi pembicaraan yang sulit dimengerti juga turut menjadi faktor penghambat sebuah komunikasi yang terjadi akibat kesalahan struktur bahasa yang dipakai selama pembicaraan berlangsung. Hambatan tersebut terlihat pada contoh berikut.

G : *(checking the bill) my bill is expensive what is this?*

W : *this is hmm... you ordered 2 extra beer sir, and this is your bill support please check. I think that's not a mistake, it's your bill. Well you agree?*

G : *(nodding) how much I pay my bill?*

W : *one million and forty five thousand. is that correct?* (tdk relevan)

15 : *yes, this is my money*

Pada contoh di atas, kalimat yang digarisbawahi merupakan salah satu contoh kesalahan penggunaan kalimat dan kesalahan penempatan kalimat tanya yang menyebabkan ketidakrelevanan antara konteks kalimat satu dan lainnya. Pada percakapan tersebut resepsionis seharusnya menggunakan bentuk pertanyaan yang lain, seperti *'is there anything else?'* atau *may I have your money?'* sehingga akan tercipta korelasi dengan jawaban yang diberikan oleh pramusaji dan tamu.

Hambatan di atas juga didukung oleh hasil wawancara yang menyebutkan bahwa mereka kurang memahami topik atau komponen isi lainnya yang disebabkan oleh kurang memerhatikan atau kurang memahami penguasaan peranan yang diperankan.

Selain faktor tersebut di atas proses pembelajaran juga dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar pembelajar seperti kondisi

ruangan yang sedikit terbuka yang mengakibatkan masuknya suara atau bunyi-bunyian yang berasal dari luar ruangan dan mengganggu percakapan selama proses pembelajaran. Pembelajar menjadi tidak fokus dan tidak dapat mendengar ujaran yang disampaikan dengan jelas. Hal tersebut menyebabkan pembelajar harus mengulangi beberapa ujaran yang tidak terdengar jelas oleh lawan bicara mereka.

19

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikaji pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa simpulan mengenai penelitian ini, yaitu sebagai berikut;

1. Penggunaan tindak tutur mahasiswa Program Studi Diploma IV Perhotelan STIPAR Triatma Jaya dalam praktik pelayanan restoran adalah tindak tutur lokusi, tindak tutur ilokusi, tindak tutur perlokusi, tindak tutur langsung literal, dan tindak tutur langsung tidak literal. Dalam penerapan teknik bermain peran mahasiswa juga menerapkan beberapa aksim dalam tuturan yang diujarkan seperti maksim kuantitas, maksim kualitas, maksim hubungan, maksim cara, maksim kebijaksanaan, maksim kedermawanan, maksim penghargaan, maksim kesederhanaan, maksim pemufakatan, dan maksim simpati. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan ungkapan verbal yang digunakan sebagian besar dalam bentuk tindak tutur langsung. Dan dari segi pragmatik sebagian besar tuturan mengandung makna lokusi. Dari sisi kesantunan tuturan yang diujarkan pada umumnya adalah santun meskipun masih ditemui beberapa kesalahan pemilihan kata (diksi) dalam tuturan yang mengakibatkan beberapa tuturan menjadi kurang relevan.

2. Hambatan yang dialami mahasiswa dalam keterampilan berbicara pada praktek pelayanan restoran adalah faktor penguasaan komponen kebahasaan yang meliputi pelafalan dan intonasi yang masih dipengaruhi bahasa pertama atau bahasa kedua serta kurangnya pengetahuan mereka dalam pelafalan bahasa Inggris. Pemilihan kata (diksi) yang kurang bervariasi juga menjadi salah satu kendala yang dialami mahasiswa selama penerapan teknik bermain peran. Hambatan ketiga dalam faktor kebahasaan adalah struktur bahasa dalam beberapa tuturan mahasiswa yang tidak sesuai dengan tata bahasa (*grammar*) bahasa Inggris. Selain faktor kebahasaan, penguasaan komponen isi juga turut menjadi salah satu hambatan yang dialami oleh mahasiswa. Penguasaan komponen isi tersebut meliputi hubungan isi dengan topik, struktur isi, kualitas isi, dan kuantitas isi. Selain beberapa faktor tersebut, situasi dan keadaan di luar pembelajar turut memberikan hambatan dan pengaruh selama proses belajar mengajar yang meliputi kondisi lingkungan seperti kondisi ruangan yang sedikit terbuka yang mengakibatkan masuknya bunyi-bunyian yang mengganggu proses pembelajaran berbicara.

Saran

1. Terkait dengan penggunaan tindak tutur yang dihasilkan pada penerapan teknik bermain peran, ragam budaya bisa menjadi salah satu unsur yang ikut dilibatkan. Sehingga hal tersebut dapat menambah wawasan para peserta didik dalam berkomunikasi serta bersosialisasi. Diharapkan di kemudian hari mereka memiliki tindak tutur yang baik dan benar sesuai dengan situasi dan kondisi tertentu.
2. Dalam penerapan teknik bermain peran terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat selama proses belajar mengajar berlangsung. Untuk

itu selain pemberian evaluasi selama proses belajar berlangsung, hendaknya pembelajar dibekali unsur komponen kebahasaan, komponen isi serta pemberian materi yang sesuai dengan kebutuhan mereka (*target needs* dan *learning needs*) seperti yang terpaparkan pada silabus dan SAP. Pengaturan manajemen kelas yang baik dan lingkungan yang mendukung juga sangat diperlukan. Hal itu akan menjadikan suatu pembelajaran lebih efektif sehingga mampu mencapai kompetensi yang diharapkan.

39 Daftar Pustaka

- Arsjad, M.G, dan Mukti U.S. 1988. *Pembinaan Kemampuan Berbicara Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Arifuddin. 2010. *Neuropsikolinguistik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Budiarsa dkk. 2009. "Bentuk, Fungsi, dan Makna Pragmatik Tuturan Pemandu Wisata di Daerah Pariwisata Badung dan Denpasar, Bali" (Hasil Penelitian). Denpasar: Universitas Udayana.
- 31
Chaer A. dan Agustina L. (2010). *Sosiolinguistik Perkenalan Awal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 34
Grice, H.P. 1975. "Logic and Conversation" *Syntax and Semantics, Speech Act*. New York: Academic Press
- 22
Hornby, A.S. 1974. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*. Oxford: Oxford University Press.

- Hornby, A.S. 1995. *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford: Oxford University Press.
- Hornby, A.S. 2005. *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford: Oxford University Press
- Hynes.Judie. 2007. *Getting Started with English Language Learners: How Educator Can Meet the challenge*. Alexandria: Association for Supervision and Curriculum Development.
- 5
Iskandarwassid dan Sunendar. 2009. *Strategi Pembelajaran Bahasa*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Jendra, I Wayan. 2007. *Sosiolinguistik Teori dan Penerapannya*. Surabaya: Paramita.
- Klein, Wolfgang. 1986. *Second Language Acquisition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kridalaksana, Harimurti. 2008. *Kamus Linguistik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- 3
Leech, Geoffrey. 1983. *Principles of Pragmatics*. London: Longman Group Ltd.
- Leech, Geoffrey. 1993. *Prinsip-Prinsip Pragmatik*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Maharany, Andy Firdha. 2016. *Gejala Fonologis Bahasa Indonesia Pada Anak Usia 3-4 Tahun Di Paud Permata Hati Kota Kendari*. Jurna Bastra: Vol. 1 No. 2, Juli 2016. ISSN:2503-3875
- 54
Muslich, Masnur. 2010. *Melaksanakan PTK Penelitian Tindakan Kelas itu Mudah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pendit, Nyoman S. 2003. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta. Pradnya Paramita
- Rusmiati, Nepi. (2002). "Model Show Casa dalam Pembelajaran Keterampilan Berbicara Siswa Kelas I SMUN 18". Bandung: Skripsi FPBS UPI.
- 25
Searle. 1969. *Speech Acts An Essay in The Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sugiarto, Endar dan Kusmayadi.2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- 38
Tarigan, H.G. 2008. *Berbicara sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Bandung: Angkasa.
- Wijana, I Dewa Putu dan Mohammad Rohmadi. 2011. *Analisis Wacana Pragmatik Kajian Teori dan Analisis*. Surakarta: Yuma Pustaka.

TUTURAN MAHASISWA DALAM PRAKTEK PELAYANAN RESTORAN MAHASISWA PROGRAM STUDI DIPLOMA IV PERHOTELAN STIPAR TRIATMA JAYA

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Agung Yoga Asmoro, M. Nilzam Aly, Handika Fikri Pratama. "Identifikasi Service Blueprint di Desa Wisata Kebontunggul (Lembah Mbencirang), Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto", Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis, 2020 Publication	2%
2	moam.info Internet Source	1%
3	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
4	yogik-adnyana.blogspot.com Internet Source	1%
5	www.asian-efl-journal.com Internet Source	1%
6	skripsimakalahtetia.blogspot.com Internet Source	1%
7	zombiedoc.com	

Internet Source

<1%

8

carano.pustaka.unand.ac.id

Internet Source

<1%

9

eprints.ulm.ac.id

Internet Source

<1%

10

123dok.com

Internet Source

<1%

11

yusufefendi19.blogspot.com

Internet Source

<1%

12

docplayer.info

Internet Source

<1%

13

www.scafbook.com

Internet Source

<1%

14

jurnalpariwisata.stptrisakti.ac.id

Internet Source

<1%

15

ebookily.org

Internet Source

<1%

16

jurnal.triatmamulya.ac.id

Internet Source

<1%

17

08afkipunirow.wordpress.com

Internet Source

<1%

18

eprints.ums.ac.id

Internet Source

<1%

19	www.stuffspec.com Internet Source	<1%
20	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1%
21	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
22	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1%
23	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1%
24	repositori.kemdikbud.go.id Internet Source	<1%
25	knepublishing.com Internet Source	<1%
26	ojs.unida.ac.id Internet Source	<1%
27	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1%
28	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1%
29	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1%

30	letslearnlanguage.wordpress.com Internet Source	<1%
31	isllac.um.ac.id Internet Source	<1%
32	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1%
33	Submitted to Roehampton University Student Paper	<1%
34	www.bircu-journal.com Internet Source	<1%
35	desainwarkintin.wordpress.com Internet Source	<1%
36	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1%
37	medium.com Internet Source	<1%
38	musmalyadi.blogspot.com Internet Source	<1%
39	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1%
40	adoc.pub Internet Source	<1%
41	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1%

<1%

42

craftmastera.blogspot.com

Internet Source

<1%

43

repository.upi.edu

Internet Source

<1%

44

harjumnurdin.blogspot.com

Internet Source

<1%

45

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

<1%

46

intrenshipmasfajar.blogspot.com

Internet Source

<1%

47

creativelangsa.blogspot.com

Internet Source

<1%

48

www.coursehero.com

Internet Source

<1%

49

adoc.tips

Internet Source

<1%

50

dabji.org

Internet Source

<1%

51

kikyputriani.wordpress.com

Internet Source

<1%

52

Andiansyah Andiansyah. "Nilai-nilai Dakwah

<1%

Dalam Yayasan Perguruan Bela Diri Muda Berakhlak di Kabupaten Lebong", Jurnal Dakwah dan Komunikasi, 2019

Publication

53

Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Student Paper

<1%

54

www.scribd.com

Internet Source

<1%

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On