

Kognisi Pelaku Industri Pariwisata Di Yogyakarta Mengenai Makna Kata Profesional (Kajian Semantik Prototype)

Devita Widyaningtyas Yogyanti

Jurusan Perhotelan - Universitas Bina Sarana Informatika Yogyakarta

Email : devita.ded@bsi.ac.id

Annisaa Nurul Atiqah

Jurusan D3 Perhotelan – STiPRAM Yogyakarta

Email : annisaa.atiqah@stipram.ac.id

ABSTRACT

In the working world, the word “professional” related with some features of meaning which create the meaning of the word totally. To avoid different cognition among people in seeing the case of “professional”, therefore it is important to make the standard measurement as the guideline. The different perception about what people said about “professional” can appear as a problem in the working world when there is a disagreement cognition among the staffs. Therefore this research aimed to find the features of meaning which form the meaning of “professional”, which is the features of meaning that can be the main guideline for a worker in doing job. The method used are qualitative and quantitative. Quantitative method used for counting and processing the result answer from the participant, who are the staffs of tourism industry, in the form of number. Qualitative method later will be used to elaborate the result in the form of sentences related to the concept of the word “professional”. Based on the analyzed data, it is found that the features which form the meaning of the word “professional” from the point of view of tourism industry workers in Yogyakarta are ability, discipline, and altruism manner. In this case, altruism manner become the most important feature in finding the level of one’s professionalism.

Keyword: Professional, Cognition, Feature of meaning, Tourism, Hospitality

ABSTRAK

Dalam dunia kerja, kata “professional” berhubungan dengan beberapa fitur makna yang membentuk makna kata tersebut secara keseluruhan. Untuk menghindari perbedaan kognisi dalam memandang kasus : professional”, maka penting untuk membuat standar cara pandang sebagai patokan. Perbedaan persepsi mengenai apa yang dikatakan orang mengenai “keprofesionalan” bisa menyebabkan permasalahan di dalam dunia kerja, terutama jika perbedaan kognisi mengenai “professional” terjadi di antara para staff. Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan untuk menemukan fitur makna yang membentuk kata “professional”, yaitu fitur makna yang dapat dijadikan patokan bagi para pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk menghitung dan memroses hasil jawaban dari para partisipan yang merupakan staff dari industry pariwisata. Metode kualitatif kemudian digunakan untuk mengelaborasi hasil dalam bentuk kalimat-kalimat yang berhubungan dengan kata “professional”. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa fitur makna kata “professional” yang didapat dari sudut pandang pekerja industri pariwisata di Yogyakarta adalah kemampuan, kedisiplinan dan sikap altruisme. Dalam hal ini, sikap altruisme menjadi fitur yang paling penting dalam menentukan derajat keprofesionalan seseorang.

Kata kunci: profesional, kognisi, fitur makna, pariwisata, *hospitality*

PENDAHULUAN

Dalam banyak kasus, setiap orang mempunyai cara pandang yang berbeda dalam memandang suatu hal, termasuk kata. Dalam hal ini, semua orang mempunyai ukuran yang berbeda dalam menentukan makna suatu kata. Misalnya, ukuran mengenai apa yang dimaksud dengan kata “dosa” sangat sulit ditentukan karena ukurannya bisa berbeda bagi setiap orang. Masyarakat beragama mungkin mempunyai lebih banyak ukuran untuk mendefinisikan kata “dosa” daripada masyarakat yang tidak beragama. Perbedaan ukuran mengenai batasan suatu kata seperti yang dicontohkan di awal menyebabkan timbulnya kekaburan makna suatu kata. Begitu pula yang terjadi dengan kata “profesional”.

Profesional adalah suatu konsep multi dimensional karena keprofesionalan diperlukan dalam segala bidang. Dalam dunia kerja, tidak dapat dipungkiri bahwa keprofesionalan adalah faktor yang sangat penting. Keprofesionalan dikatakan dapat meningkatkan kualitas pekerja apapun profesinya. Terlebih lagi dalam profesi dalam bidang industri pariwisata yang mengedepankan asas *hospitality* dalam melayani tamu ataupun pengunjung. Tanpa keprofesionalan tidak akan terbentuk suatu pelayanan yang sempurna bagi para pengunjung. Hussey (2011:1) mengatakan bahwa industri pariwisata tergantung pada profesionalitasnya.

Kurangnya profesionalisme akan menyebabkan banyaknya ketidakpuasan dan *complain* dari pengunjung sehingga dapat mencederai persepsi mengenai kualitas dan *image* dari suatu tempat wisata. Dengan kata lain, pertumbuhan industri pariwisata sangat bergantung pada keprofesioanalannya para pelaku di dalamnya.

Namun, makna kata “professional” tidak sepenuhnya dipahami oleh para pelaku industri pariwisata. Hal ini nampaknya disebabkan karena masing-masing orang mempunyai persepsi yang berbeda dalam memaknai kata “profesional”. Berkaitan

dengan hal ini, Hussey (2011: 1) mengatakan bahwa kata “profesional” mempunyai kekurangan dalam konsensus maknanya. Kurangnya konsensus dalam kata profesional terutama menyangkut kekaburan batasan mengenai apa yang sebenarnya dimaksud dengan “profesional”, termasuk untuk menyebut seseorang sebagai seorang yang sangat profesional, kurang profesional ataupun tidak profesional. Hal ini sepertinya disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan kurangnya konsistensi dalam penggunaan dan artinya (Hussey, 2011:1). Kurangnya pemahaman akan kata profesional menyebabkan setiap orang mempunyai tafsiran yang berbeda dalam mengartikan sebuah profesionalitas. Hal ini menyebabkan satu pelaku industri dan lainnya mempunyai perbedaan standar keprofesionalan dalam melayani tamu. Tentu saja inkonsistensi standar keprofesionalan akan mengurangi kualitas pelayanan terhadap tamu.

Oleh karena itu, mengingat betapa pentingnya konsensus makna kata “professional” maka dikajilah makna kata professional secara lebih mendalam melalui fitur-fitur makna yang membentuknya. Untuk itu, ada dua permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yang pertama adalah mengenai fitur makna yang membentuk kata “profesional” berdasarkan kognisi dari pelaku dunia industri pariwisata di Yogyakarta, dan yang kedua adalah mengenai fitur makna apa yang paling dominan dalam pembentukan kata “professional. Melalui penelitian ini diharapkan akan tercapai suatu konsensus mengenai prototype seseorang yang disebut sebagai seorang professional. Selanjutnya, prototype ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi para pelaku industri pariwisata untuk mencapai standar keprofesionalan yang sama dalam melayani tamu.

TINJAUAN LITERATUR

Semantik leksikal, makna merupakan gabungan fitur-fitur makna yang membentuk makna kata secara keseluruhan (Geeraerts,

2010:80). Relasi antara fitur-fitur tersebut kemudian akan membentuk relasi-relasi semantis, contohnya adalah relasi umum dan khusus. Dalam relasi ini, tidak jarang akan timbul pengkotak-kotakan suatu kategori. Pengkotak-kotakan ini kemudian akan menimbulkan anggota-anggota yang dianggap lebih pas untuk dimasukkan ke dalam suatu kategori (Kazama, 1993:46-47). Dengan kata lain, suatu anggota dianggap lebih merupakan prototype dari suatu kategori daripada anggota lainnya. Mengenai keanggotaan suatu kategori, Coleman dan Kay (1981:27) mengatakan bahwa secara umum penggolongan sesuatu ke dalam suatu kategori tertentu bukanlah masalah YA atau TIDAK, tetapi lebih kepada masalah LEBIH atau KURANG. Masalah mengenai 'lebih prototype' atau 'kurang prototype' tampaknya berhubungan dengan fleksibilitas makna suatu kata. Oleh karena itu, fleksibilitas makna sering disebut sebagai pokok dari teori prototype (Lewandowska dan Tomaszczyk, 2007:144)

Dalam teori prototype terdapat empat karakteristik utama dari sesuatu yang dianggap sebagai tipe prototype (Geeraerts, 2010:187). Keempat karakteristik tersebut adalah:

1. Kategori prototype mempunyai tingkat ketipikalan, tiap-tiap anggota mempunyai tingkat ketipikalan yang berbeda.
2. Kategori prototype mempunyai susunan atau struktur keanggotaan.
3. Kategori prototype mempunyai batas yang tidak jelas pada ujung-ujungnya.
4. Kategori prototype tidak bisa didefinisikan oleh satu set kriteria tunggal.

Sehubungan dengan hal tersebut, pendekatan berbasis prototype untuk struktur semantik (makna) difokuskan pada fenomena bahwa suatu kategori linguisitik selalu mempunyai batasan yang jelas di tengah, namun tidak begitu jelas batas-batas pada ujungnya (Geeraerts, 2010:183). Dalam hal ini, anggota-anggota yang terdapat di bagian tengah kategori disebut sebagai anggota *focal*. Secara struktural, anggota *focal* merupakan

properti yang paling menonjol dari suatu konsep. Diantara anggota *focal*, ada anggota-anggota tertentu yang menduduki posisi paling *focal* karena anggota ini memiliki fitur-fitur yang paling menonjol sebagai representasi kategori tersebut. Karena anggota-anggota *focal* merupakan anggota yang lebih tipikal untuk suatu kategori, anggota-anggota *focal* suatu kategori akan lebih mudah untuk disadari dan dinamai (Rosch dalam Geeraerts, 2010: 183-186).

METODE, DATA, DAN ANALISIS

Penelitian semantik ini menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Fitur makna yang membentuk makna kata "profesional" dicari menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara mendalam (*in depth interview*) dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan kepada para pelaku industri pariwisata di Yogyakarta. Partisipan diberikan pertanyaan terbuka seputar kata "profesional" dan dijawab secara oral. Hasil dari wawancara kemudian dicatat. Selanjutnya, dilakukan studi pustaka untuk membandingkan jawaban partisipan tentang makna kata "profesional". Studi pustaka dilakukan dengan mencari literatur yang berkaitan dengan profesionalisme. Hasil dari wawancara dan studi pustaka kemudian digeneralisasikan untuk mencari fitur-fitur makna utama yang membentuk kata "profesional".

Selanjutnya, fitur yang paling dominan dari kata profesional dikaji melalui metode kuantitatif. Fitur makna yang paling berpengaruh dalam menentukan makna profesional akan dikaji melalui analisis data kuantitatif yang diperoleh dari 30 kuesioner. Pertanyaan kuesioner dibuat dalam bentuk delapan cerita pendek yang di dalamnya menggambarkan tokoh-tokoh dengan fitur-fitur makna yang diperoleh dari hasil wawancara dan studi pustaka. Responden diarahkan untuk memilih gradasi tingkat keprofesionalan setelah membaca cerita yang diberikan. Gradasi tersebut merupakan

variabel kontinum ordinal yang menunjukkan tingkatan-tingkatan, misalnya panjang, kurang panjang, pendek (Arikunto, 2010: 159). Dalam hal ini, para partisipan diharuskan memberikan nilai terhadap setiap pertanyaan dengan skala 1-7. Rincian skala penilaian yaitu angka 1 = sangat yakin bukan profesional, 2 = cukup yakin bukan profesional, 3 = agak yakin bukan profesional, 4 = tidak bisa diputuskan, 5 = agak yakin jika profesional, 6 = cukup yakin jika profesional, 7 = sangat yakin jika profesional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fitur Makna Profesional

Berdasarkan hasil wawancara dan studi pustaka, ditemukan tiga fitur atau komponen yang membentuk konsep profesional. Seorang yang dikatakan profesional diharapkan mempunyai ketiga fitur ini dalam dirinya. Ketiga fitur tersebut adalah:

- a. Kompetensi
- b. Kedisiplinan
- c. Altruisme

Profesionalisme terkait erat dengan kompetensi seseorang. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kompetensi adalah gabungan antara kemampuan dan pengetahuan seseorang dalam pekerjaannya. Seorang profesional dituntut mempunyai kompetensi yang tinggi dalam pekerjaan yang ia lakukan lebih daripada kompetensi yang dimiliki oleh kebanyakan orang (Pemecutan, 2009:25). Rychen dan Tiana (dalam Silicka dan Lubkina, 2015:379) mendefinisikan kompetensi sebagai kesiapan dan kemampuan seseorang untuk menyelesaikan tugas dan permasalahan secara sistematis dan purposive dengan dasar pengetahuan dan kemampuan serta evaluasi dari hasil kinerja. Kompetensi yang dimiliki akan menentukan tingkat keberhasilan dan mutu dari pekerjaan yang dilakukan (Pemecutan, 2009:25).

Secara terpisah, Hussey, Holden dan Lynch (dalam Kaufman dan Ricci, 2014:2) mengungkapkan bahwa pengetahuan

berfokus pada ilmu yang didapatkan seseorang melalui pelatihan dalam bidang yang ia kerjakan dan kemampuan untuk menerapkannya dalam praktek. Sedangkan keahlian dijelaskan sebagai sebuah kemahiran yang didapatkan dari hasil belajar yang digunakan untuk menghasilkan sesuatu secara maksimal dengan waktu dan energi yang minimal. Terlebih dalam industri *hospitality*, kemampuan seseorang menjadi bagian penting yang menjadi penentu keberhasilan industri. Hal ini ditegaskan oleh Subhash (dalam Kaufman dan Ricci, 2014: 1) yang mengatakan bahwa daya saing dan produktifitas dari industri *hospitality* terutama bergantung pada level kemampuan para pekerjanya.

Selain kemampuan, kedisiplinan juga merupakan faktor penting yang membentuk profesionalisme. Kedisiplinan dapat dijelaskan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang mempunyai niatan untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan (Hodges dalam Helmi, 1996:33). Selain niatan, inisiatif untuk mengikuti peraturan juga merupakan poin penting dalam kedisiplinan (Helmi, 1996:33). Kedisiplinan dalam dunia kerja meliputi disiplin waktu, disiplin terhadap tugas dan tanggung jawab (mematuhi standar operasional) serta disiplin terhadap peraturan perusahaan (Moekijat dalam Helmi, 1996:22). Kedisiplinan diperlukan untuk mengarahkan tingkah laku supaya terbentuk hubungan yang harmonis dalam pekerjaan serta untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tanpa kedisiplinan masing-masing pekerja, bidang-bidang kerja lain dalam suatu usaha yang saling berhubungan akan terhambat dan akhirnya akan mengganggu tercapainya tujuan bersama.

Selain kemampuan dan kedisiplinan, seorang profesional juga dituntut untuk melayani masyarakat yang dapat diartikan sebagai tindakan untuk mendahulukan kepentingan masyarakat (klien) daripada kepentingannya sendiri. Sikap semacam ini disebut juga dengan altruisme. Seorang altruis selalu berusaha untuk memberikan keuntungan terhadap orang lain walaupun apa

yang dilakukannya merugikan diri sendiri (Monroe dalam Hussey, Holden dan Lynch, 2011:3). Dalam industri *hospitality*, altruisme digunakan untuk membangun kepercayaan, kejujuran serta integritas yang tinggi dalam hubungan antara pelaku industri dan kliennya (Hussey, Holden dan Lynch, 2011: 8). Sikap altruisme dari para pelaku industri *hospitality* akan menciptakan rasa percaya dan rasa aman dalam diri klien bahwa mereka tidak akan dibohongi atau dimanfaatkan.

Analisis Prototype Keprofesionalan

Dari ketiga fitur makna di atas, dibuat delapan buah pertanyaan kuesioner yang masing-masing memuat kombinasi dari ketiganya (kompetensi kedisiplinan, altruisme). Pertanyaan kuesioner berupa sebuah cerita kasus yang memuat suatu tokoh dengan derajat keprofesionalan tertentu. Dalam hal ini, tokoh dalam cerita yang mempunyai tiga fitur makna di dalamnya (+++) adalah tokoh yang menggambarkan orang yang sangat professional (prototype seorang professional) dan sebaliknya. Dengan kata lain, diasumsikan bahwa tokoh dalam pertanyaan yang lebih banyak mengandung suatu fitur (ditandai dengan tanda +) mempunyai derajat keprofesionalan yang lebih tinggi daripada yang tidak. Rincian fitur makna yang terkandung dalam delapan pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Fitur Komponen Makna dalam Kuesioner

Pertanyaan	Nama Tokoh	Kompetensi	Kedisiplinan	Altruisme
1	Anton	+	+	+
2	Bagus	-	-	-
3	Catur	+	-	+
4	Dandi	+	+	-
5	Endah	+	-	-
6	Fani	-	+	+
7	Gina	-	-	+
8	Hendhi	-	+	-

Sumber: Hasil Wawancara dan Studi Pustaka, 2019

Hasil perhitungan kuantitatif kedelapan pertanyaan di atas dengan rumus:

$\sum \frac{\text{skor X responden}}{\text{jumlah responden}}$ adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Perhitungan Data

Pertanyaan	Nama tokoh	Skor	Urutan	Keterangan
1 (+++)	Anton	6,93	1	Sangat yakin jika profesional
2 (---)	Bagus	1	8	Sangat yakin bukan profesional
3 (++)	Catur	4,2	3	Tidak bisa diputuskan
4 (+++)	Dandi	3,53	4	Agak yakin bukan profesional
5 (---)	Endah	1,53	7	Sangat yakin bukan profesional
6 (+++)	Fani	6,03	2	Cukup yakin jika profesional
7 (---)	Gina	2,6	6	Cukup yakin bukan profesional
8 (---)	Hendhi	3,43	5	Agak yakin bukan profesional

Sumber: Hasil Kuesioner 30 Responden, 2019

Dari data di atas dengan jelas dapat dilihat bahwa Anton yang merupakan seorang yang mempunyai kompetensi tinggi, mengutamakan kedisiplinan dalam bekerja dan mempunyai sikap altruisme secara mutlak mendapatkan nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa melalui studi kasus yang diberikan, para pelaku industri pariwisata di Yogyakarta mempunyai pemahaman yang sama mengenai prototype seorang professional, yaitu seseorang yang mempunyai kompetensi tinggi, disiplin dan mengutamakan tamu. Sebaliknya, para pelaku industri pariwisata di Yogyakarta sepakat bahwa Bagus yang tidak mempunyai ketiganya sama sekali, bukanlah prototype seorang yang professional. Tokoh-tokoh lainnya bervariasi tergantung dari jumlah tanda plus (+) yang dimilikinya. Seseorang bisa disebut agak professional atau tidak begitu professional atau cukup professional tergantung dari fitur apa yang dimilikinya. Lalu jika demikian, bagaimana seseorang bisa disebut lebih professional daripada lainnya? Fitur apakah yang menentukan seseorang bisa dikatakan lebih professional dari lainnya? Untuk menjawab pertanyaan tersebut fitur yang memiliki 2 tanda plus (+) dan 2 tanda minus (-) harus dibandingkan. Analisis untuk mengetahui fitur utama dalam kata profesional adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Perbandingan Pertanyaan dengan yang Mengandung 2 Fitur

Soal	Variabel	Nilai	Soal	Variabel	Nilai	Hasil
4	+++	3,53	6	+++	6,03	-a > - c
4	+++	3,53	3	+++	4,2	-b > - c
6	+++	6,03	3	+++	4,2	-a > -b

Sumber: Hasil Kuesioner 30 Responden, 2019

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa soal dengan minus fitur a (kompetensi) mempunyai nilai tertinggi di antara 2 pertanyaan lainnya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kompetensi bukan merupakan komponen utama dalam sebuah profesionalitas. Artinya, tanpa kompetensi yang mumpuni seseorang masih dapat dikatakan sebagai seorang profesional. Sedangkan pertanyaan dengan minus fitur c (altruisme) mempunyai nilai terendah. Artinya adalah bahwa tidak ada profesionalitas tanpa altruisme. Sehingga jika diurutkan dari tingkat kepentingannya, fitur terpenting dalam profesionalitas dari data di atas adalah (1) altruisme, (2) kedisiplinan, (3) kompetensi. Urutan fitur tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

- Orang yang tidak memiliki kompetensi tapi memiliki disiplin tinggi dan sikap altruis masih lebih profesional daripada orang yang kompetensinya tinggi namun tidak memiliki kedisiplinan atau sikap altruisme.
- Orang yang tidak disiplin tapi berkompotensi tinggi dan memiliki sikap altruisme masih lebih profesional dibanding orang yang tidak memiliki sikap altruisme.
- Orang yang tidak memiliki sikap altruisme dapat digolongkan menjadi orang yang tidak begitu profesional (dibandingkan dengan poin a dan b) walaupun ia memiliki kompetensi dan disiplin yang tinggi.

Tabel 4. Perbandingan Pertanyaan dengan yang Mengandung 1 Fitur

Soal	Variabel	Nilai	Soal	Variabel	Nilai	Hasil
5	+++	1,53	8	+++	3,43	+b > +a
5	+++	1,53	7	+++	2,6	+c > +a
8	+++	3,43	7	+++	2,6	+b > +c

Sumber: Hasil Kuesioner 30 Responden, 2019

Sedikit berbeda dari tabel sebelumnya, dari tabel ini faktor kedisiplinan dalam mematuhi peraturan perusahaan menjadi fitur yang terpenting. Hal tersebut ditunjukkan dari soal nomor 8 (mengandung fitur kedisiplinan) yang mendapatkan nilai tertinggi jika dibandingkan dengan 2 soal lainnya. Namun, sama dengan tabel sebelumnya, dari tabel ini pun terlihat bahwa faktor kompetensi tidak berpengaruh terhadap profesionalitas seseorang. Hal ini ditunjukkan dari soal nomor 5 (mengandung fitur kompetensi) yang mendapatkan nilai terendah jika dibandingkan 2 soal lainnya. Sehingga urutan fitur terpenting berdasarkan tabel di atas berturut-turut adalah (1) kedisiplinan, (2) altruisme, (3) kompetensi. Urutan fitur tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

- Orang yang disiplin namun tidak memiliki kompetensi. Sikap altruisme masih lebih profesional daripada orang yang hanya memiliki kompetensi. dan sikap altruisme saja.
- Orang yang memiliki sikap altruisme saja masih lebih profesional daripada orang yang hanya memiliki kompetensi saja.
- Orang yang hanya memiliki kompetensi saja, tidak bisa dikatakan sebagai seorang profesional.

Dari hasil analisis dua tabel di atas, terlihat bahwa faktor kompetensi. mutlak bukan merupakan faktor utama dalam menentukan profesionalitas seseorang. Sedangkan faktor kedisiplinan dan altruisme bergantian menempati urutan pertama dalam kedua tabel di atas. Namun, secara umum dapat dilihat bahwa soal nomor 4 yang tidak mengandung fitur altruisme memperoleh nilai yang lebih rendah (3,53) dari pada soal nomor 3 yang tidak mengandung fitur disiplin (4,2). Oleh karena itu dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa faktor altruisme lebih penting daripada kedisiplinan. Oleh karena itu, urutan fitur makna utama yang membentuk kata profesional berdasarkan tingkat kepentingannya adalah: (1) altruisme, (2) kedisiplinan, (3) kompetensi. Dengan kata lain secara kognitif, para pelaku industri pariwisata di Yogyakarta mempercayai

bahwa seorang yang mempunyai sikap altruisme masih lebih profesional daripada orang yang disiplin dan memiliki kompetensi.

Dari analisis di atas didapatkan sebuah konsensus di antara para pelaku industri pariwisata di Yogyakarta bahwa keprofesionalan ditentukan dari sikap altruis atau pelayanan dengan ketulusan hati kepada para tamu. Untuk itu, kejujuran, keramahan serta integritas yang tinggi dalam melayani tamu harus selalu diutamakan di atas kedisiplinan maupun kompetensi personal. Namun, walaupun demikian kedisiplinan dan kompetensi personal tidak bisa diabaikan begitu saja demi mewujudkan pelayanan yang benar-benar profesional kepada para tamu.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari analisis di atas adalah :

1. Orang yang disebut sebagai prototipe dari seorang profesional adalah orang yang memiliki kompetensi tinggi, disiplin dan memiliki sikap altruis.
2. Ketiadaan fitur kompetensi tinggi, disiplin, dan memiliki sikap altruis menyebabkan seorang pelaku industri pariwisata sama sekali tidak dapat disebut sebagai seorang profesional.
3. Dari ketiga fitur tersebut, fitur altruisme menjadi fitur terpenting untuk menentukan derajat keprofesionalan seseorang. Setelah itu, disusul dengan fitur kedisiplinan dan yang terakhir adalah fitur kompetensi.

SARAN

Saran yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini baru membahas mengenai konsensus makna kata profesional dari sudut pandang pelaku industri pariwisata. Untuk melengkapi penelitian ini perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai konsensus makna profesional dari sudut pandang konsumen. Melalui penelitian lanjutan dari sudut pandang konsumen

mungkin akan ditemukan konsensus yang berbeda dari kata profesional.

2. Hasil penelitian lanjutan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian ini untuk mencapai konsensus makna kata profesional secara lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Coleman, Linda dan Paul Kay. 1981. "Prototipe Semantics: The English Word *Lie*" *Linguistic Society of America*.
- Geeraerts, Dirk. 2010. *Theories of Lexical Semantic*. New York: Oxford University Press.
- Helmi, A. F. (1996). Disiplin Kerja. *Buletin Psikologi Edisi khusus Ulang Tahun XXXII*, 32-42.
- Hussey, Jennifer., Holden, Marry T., Lynch Patrick. 2011. *A Conceptualisation Of Professionalism In Tourism*. Waterford Institute of Technology. Diakses dari <http://repository.wit.ie/1678/1/A%20Conceptualisation%20of%20Professionalism%20in%20Tourism.pdf>. Diakses tanggal 3 April 2018.
- Kazama, Kiyozo, dkk. 1993. *Gengogaku*. Tokyo: University of Tokyo Press.
- Kaufman, T. J., & Ricci, P. (2014). *Creation of a Professionalism Scale for Hospitality Student: An Exploratory Study*. *SAGE*, 1-6.
- Lewandowska dan Tomaszczyk. 2007. 'Polysemy, Prototypes, and Radial Categories' dalam *Handbook of Cognitif Linguistics*. Oxford University Press: New York.
- Pemecutan, I Made Hendra Sanjaya. 2009. *Analisis Pengaruh Kedisiplinan dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Medis dan Paramedis*. Skripsi. Universitas Sanata Darma: tidak diterbitkan.

- Prayudha. Tanpa Tahun. Analisis Prototipe Semantik Korupsi ‘Penyuapan’ Sebagai Perspektif Alternatif Pemberantasan Korupsi: Studi Linguistik Antropologis. Diakses dari http://www.academia.edu/8148397/ANALISIS_SEMANTIK_PROTOTIP_E_KORUPSI_SEBUAH_KAJIAN_LINGUISTIK_KOGNITIF. Diakses tanggal 2 April 2018.
- Silicka, Inese dan Lubkina Velta. 2015. ‘Theoretical Aspects of the Building Profesional Competences of Hospitality Industri Specialist’. *Society, Integration. Education* , Vol 1. Hal.378-385.