



PERSEPSI PENTINGNYA PENGUASAAN BAHASA MANDARIN SEBAGAI  
PENUNJANG PELAYANAN BAGI RESEPSIONIS DI HOTEL BEVERLY BATAM

Oleh

Diana<sup>1</sup>, Devid Trinaldo Simatupang<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

E-mail: <sup>1</sup>[2019010059@student.btp.ac.id](mailto:2019010059@student.btp.ac.id), <sup>2</sup>[devid.simatupang@gmail.com](mailto:devid.simatupang@gmail.com)

Abstrak

Penguasaan bahasa asing menjadi penting di bidang jasa pelayanan. Terutama dalam memuaskan kebutuhan tamu diharapkan hubungan dan komunikasi yang baik dengan bahasa yang digunakan oleh tamu tersebut. Hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu. Salah satu penunjang pelayanan seperti reliability (keandalan), dapat memenuhi kepuasan tamu jika hotelier dapat menyampaikan pelayanan yang cepat dan tepat saat berinteraksi menggunakan bahasa yang dipergunakan oleh tamu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kemampuan serta pentingnya penguasaan bahasa mandarin terhadap kualitas pelayanan di Hotel Beverly Batam. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah tiga orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara.

**Kata Kunci:** Persepsi, Penguasaan, Bahasa Mandarin, Penunjang, Kualitas Pelayanan, Resepsionis

PENDAHULUAN

Dalam industri perhotelan, salah satu hal yang harus diupayakan adalah memastikan pelayanan tamu dengan maksimal dan efisien. Kegiatan di bidang perhotelan meliputi berinteraksi dengan tamu dan melayani tamu dengan layanan jasa yang hotel itu tawarkan. Saat berinteraksi, komunikasi menjadi kunci utama dalam melayani tamu, oleh sebab itu seseorang yang *multilingual* sangat dibutuhkan. Jika seseorang sudah memiliki pengetahuan beberapa bahasa, ini sangat membantu perkembangan untuk mengatasi situasi tertentu seperti komunikasi lintas budaya, hambatan bahasa, pemahaman preferensi setiap tamu yang dilayani (Becker and Cleary, 2015).

Saat ini mempelajari bahasa asing bukanlah menjadi hal yang asing bagi masyarakat tetapi menjadi sebuah kebutuhan utama bagi warga Asia saat ini. Menjadi *bilingual* (dwibahasa) atau *multilingual* (poli bahasa) bukanlah hal yang gampang tetapi ini merupakan suatu proses ke depan bagi

seseorang yang memiliki keinginan maju untuk masa depannya. Saat ini orang Asia minimal harus menguasai bahasa Inggris dan Mandarin. Sayangnya tidak semua orang mampu menguasai dua bahasa dalam waktu singkat. Penguasaan banyak bahasa akan memberikan banyak kemudahan untuk masa kini dan masa yang akan datang. Sangat direkomendasikan saat ini bagi anak-anak dan

generasi muda untuk menguasai satu bahasa asing yang bisa berperan sebagai bahasa pertama, yang antara lain adalah bahasa Inggris dan bahasa Mandarin (Ninawati, 2012).

Salah satu bahasa yang paling dibutuhkan saat ini adalah bahasa Inggris. Secara umum, hingga saat ini bahasa Inggris banyak digunakan dan menjadi kurikulum penting di sekolah Indonesia. Kemudian pada tahun 2015 itu berubah, bahasa Mandarin menjadi salah satu bahasa yang paling banyak digunakan di dunia (Listiani, 2012).

Kebutuhan untuk menguasai Bahasa Mandarin semakin meningkat. Pertumbuhan ini dimulai ketika negara Tiongkok mulai



membuka kerjasama dengan negara lain dan melalui kerjasama ini mengembangkan investasi untuk membangun infrastrukturnya. Saat ini, Tiongkok adalah salah satu negara yang kuat di bidang ekonomi dengan pengaruh yang cukup besar di pasar global. Negara-negara lain yang mengetahui kekuatan ekonomi Tiongkok berebut untuk bermitra dengan Tiongkok sebagai salah satu tujuan bisnis yang menjanjikan.

Dunia usaha dan industri menilai bahasa Mandarin memegang peran penting demi kelangsungan bisnis seseorang. Pesatnya perekonomian China dan kemajuan teknologinya yang pesat membuat berbagai industri besar ingin berinvestasi ke China, dan hasilnya bahasa Mandarin menjadi prasyarat penting yang harus dipenuhi oleh seorang pekerja guna membangun kepercayaan tamu dalam menjalin hubungan baik dengan adanya kemampuannya berkomunikasi dalam bahasa Mandarin. Kini bahasa Mandarin menjadi bahasa internasional ke dua setelah bahasa Inggris tetapi dengan pengguna bahasa terbanyak (Setyanto, 2014).

Saat ini, bahasa Mandarin berperan dalam komunikasi di seluruh dunia. Hal ini dikarenakan banyaknya penutur bahasa tersebut dan kemajuan ekonomi Tiongkok menjadi salah satu alasan mengapa bahasa Mandarin mulai diakui sebagai bahasa internasional setelah bahasa Inggris. Dengan banyaknya investor Tiongkok yang berinvestasi di Indonesia, penyedia lowongan kerja kerap menambahkan persyaratan khusus, seperti mampu menguasai lebih dari satu bahasa asing untuk dapat diterima di bidang pekerjaan yang diinginkan.

Indonesia memiliki banyak tempat wisata yang dikunjungi oleh berbagai macam wisatawan dari kota besar hingga kota kecil. Tidak hanya orang lokal tetapi juga banyak wisatawan mancanegara yang datang ke sini untuk mengunjungi tempat-tempat wisata di Indonesia, salah satunya adalah wisatawan dari Negara Tiongkok.

Dengan terpenuhinya sumber daya manusia yang mampu berbahasa Mandarin, hal tersebut dapat turut meningkatkan nilai investasi asing dari negeri China. Sebagaimana diketahui bahwa pertumbuhan ekonomi China mengalami pertumbuhan yang luar biasa terutama dalam bidang industri dan perdagangan. Dengan meningkatnya investasi China yang ditanam di Indonesia tentu saja akan berpengaruh positif bagi pertumbuhan tingkat ekonomi Indonesia, sehingga dapat membantu mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia. Peningkatan nilai investasi di Indonesia tentu akan berdampak positif dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Salah satu hal positifnya adalah semakin terbuka luas lapangan pekerjaan bagi bangsa Indonesia. Dengan bertambahnya lapangan pekerjaan meniscayakan bertambah pula pendapatan. Hal tersebut pada akhirnya akan dapat membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal yang penting yang juga pantas dipertimbangkan adalah terus meningkatnya hubungan baik antara Indonesia dan China. Hal tersebut pasti diiringi dengan berbagai macam perjanjian kerja sama antardua negara dalam berbagai hal. Selain itu, perjanjian perdagangan bebas dengan China akan segera diberlakukan. Hal itu meniscayakan ketercukupan tenaga kerja Indonesia yang mampu berbahasa Mandarin dengan baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian mengenai peranan bahasa Mandarin terhadap kualitas pelayanan di front office Hotel Beverly Batam sehingga dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan softskill bahasa karyawan hotel yang bekerja di sana dan meningkatkan kelancaran pelayanan yang lebih bagus.

## KAJIAN PUSTAKA

### Persepsi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), persepsi adalah tanggapan langsung



(penerimaan) terhadap sesuatu. Proses dimana manusia merasakan sesuatu melalui indera mereka. Persepsi adalah proses pengumpulan informasi melalui panca indera yang kita punya.

Persepsi adalah proses manusia dalam menafsirkan dan memahami kesan dan mengkomunikasikan pemahaman tentang lingkungan.

Persepsi diartikan sebagai proses kognitif dimana seseorang dapat memilih untuk memberi makna pada lingkungannya. Hal ini menyebabkan individu merasionalisasi lingkungan mereka dan objek, orang, dan peristiwa di dalamnya. Setiap orang memiliki kesan yang berbeda terhadap suatu stimulus, sehingga hal yang sama pun dapat "dipersepsikan" secara berbeda oleh orang yang berbeda.

### **Penguasaan**

Penguasaan adalah proses untuk menggunakan pengetahuan dan kecerdasan. Selain itu juga dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu. Penguasaan merupakan kemampuan individu yang dapat diwujudkan baik secara teoritis maupun praktis. Seseorang dikatakan menguasai dalam sesuatu jika dia memahami dan memahami materi atau konsep sehingga dia dapat menerapkannya pada situasi atau konsep baru.

Penguasaan yang mengacu pada kemahiran suatu bahasa, belajar lebih dalam dan lebih terampil dari aspek kosakata, tata bahasa dan fungsi bahasa untuk memungkinkan seseorang menggunakan bahasa dengan lancar, lancar dan efektif baik secara lisan dan tulisan. Artinya seseorang yang sudah mengetahui dan menguasai suatu bahasa harus dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa tersebut (Setyanto, 2014).

### **Bahasa Mandarin**

Mandarin adalah bahasa yang paling banyak digunakan di dunia. Seperempat penduduk dunia menggunakan bahasa Mandarin untuk berkomunikasi dalam

kehidupan sehari-hari. Hal ini karena penduduk Tionghoa tersebar di beberapa negara antara lain Filipina, Hong Kong, Indonesia, Malaysia, Singapura, dan Taiwan. Beberapa penduduk luar negeri yang tinggal di Australia, AS dan benua Eropa juga berbicara bahasa Mandarin.

Mandarin ada dua jenis yaitu Putonghua (Mandarin yang Sederhana) 普通话 dan Guoyu (Mandarin yang Tradisional) 國語 yang ialah dua dasar mandarin yang hampir sama yang didasarkan pada bahasa verbal Beifanghua. Putonghua adalah komunikasi resmi yang berasal dari Republik Rakyat Tiongkok/China dan Guoyu adalah komunikasi resmi Republik Tiongkok/Taiwan. Putonghua - yang biasanya disebut dengan Huayu. Dalam cakupan yang luas, Mandarin berarti Beifanghua (secara harfiah berarti "bahasa percakapan Utara"), yang merupakan sebuah kategori yang luas yang mencakup beragam jenis dialek percakapan yang digunakan sebagai bahasa lokal di sebagian besar bagian utara dan barat daya Tiongkok, dan menjadi dasar bagi Putonghua (Mandarin Sederhana) dan Guoyu (Mandarin Tradisional). Beifanghua mempunyai lebih banyak penutur daripada bahasa apapun yang lainnya dan terdiri dari banyak jenis termasuk versi-versi yang sama sekali tidak bisa dimengerti.

Bahasa Mandarin adalah komunikasi resmi dari Republik Rakyat China (RRC), komunikasi resmi Republik China (ROC / Taiwan), bahasa Mandarin merupakan bahasa internasional kedua setelah bahasa Inggris, bahasa Mandarin digunakan di RRC, Taiwan, Hongkong, Singapura dan negara-negara Asia lainnya. Banyak sekali dialek bahasa Mandarin, semuanya terdapat perbedaan dalam pengucapan, tetapi penulisan karakter Mandarin tetap sama. Perkembangan bahasa ini sangat pesat sehingga memicu orang-orang untuk mempelajarinya (Puspita, 2012).



### Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu ataupun pelanggan. Dalam hal ini perusahaan atau suatu organisasi dapat dikatakan baik jika mampu menghasilkan dan menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan dengan kriteria tertentu. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Flitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono menjelaskan bahwa tamu akan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan melalui lima dimensi kualitas pelayanan sebagai indikatornya yaitu *responsiveness* (respon), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati) dan *reliability* (keandalan).

- a. *Responsiveness* merupakan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada tamu dan disertai dengan penyampaian informasi yang jelas dan tepat, atau dengan kata lain adalah kesadaran untuk memberikan pelayanan kepada tamu dengan tepat waktu. Setiap karyawan yang memberikan pelayanan mengutamakan aspek yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang yang mendapatkan pelayanan, sehingga memerlukan daya tanggap pegawai untuk melayani orang-orang sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, serta ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk dari pelayanan yang tidak diketahui.
- b. *Assurance*, juga dikenal kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini terdiri dari komunikasi, keandalan, keamanan dan kesopanan. Dimensi ini memiliki karakteristik seperti kompetensi dalam pelayanan, kesopanan keramahmatan, dan adanya rasa peka dan peduli terhadap tamu.
- c. *Tangible* adalah wujud fisik yang berwujud yang dapat dilihat dan digunakan oleh pegawai sesuai dengan kegunaannya,

menunjang pelayanan yang diterima pelanggan, dan memuaskan pelayanan yang diberikan oleh pelanggan. contohnya yaitu penampilan pegawai, fasilitas fisik, peralatan, dan fasilitas yang mendukung konversinya menjadi jasa.

- d. *Empathy* adalah kemampuan karyawan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang penuh perhatian kepada konsumen, sehingga pihak yang menerima layanan memahami keterbatasan dan kemampuan pihak yang memberikan layanan dan layanan tersebut. untuk memahami integrasi antara pihak-pihak yang menyediakannya. Oleh karena itu, empati sangat penting dalam sebuah organisasi atau bisnis untuk memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan keterampilan karyawannya.
- e. *Realibility* adalah bahwa setiap karyawan dipercaya dan mampu melayani orang sesuai dengan prosedur kerja dan memberikan instruksi yang tepat kepada mereka yang tidak memahami format layanan sehingga berdampak positif pada layanan yang diberikan (Ruum and Ahmad, 2021).

Menurut Gronroos menyatakan bahwa kualitas layanan terdiri dari dua dimensi, yaitu:

- a. Dimensi kualitas teknis (*technical quality*), yaitu apa saja yang didapatkan oleh tamu atau pelanggan,
- b. Dimensi fungsional (*functional quality*), yaitu bagaimana tamu memperoleh jasa atau produk.

Menurut Brady dan Cronin (dalam Utami, 2006: 252) menyatakan adanya tiga dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan, yaitu (Happy, 2015):

- a. Kualitas interaksi (*interaction quality*): kontak yang terjadi dalam proses penyampaian informasi antara pemberi layanan dan penerima layanan.
- b. Kualitas hasil (*outcome quality*): didefinisikan sebagai penilaian yang dilakukan tamu terhadap aktivitas layanan



- jasa yang diterimanya terkait dengan ketepatan waktu
- c. Kualitas lingkungan (environment quality) peran dari wujud fisik yang mempengaruhi dalam proses pemberian pelayanan jasa dan produk

Menurut Davis dan Heineke, kualitas layanan itu sendiri adalah:

- a. Keramahan dan kejelasan informasi dari karyawan pada saat melayani tamu,
- b. Kemudahan akses untuk memperoleh layanan,
- c. Pengetahuan atau sumber informasi dari karyawan,
- d. Kecepatan pelayanan kepada tamu,
- e. Kenyamanan dan keamanan saat menunggu pelayanan.

Dari pengertian dan kategori yang telah dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dan ditinjau dari kategori-kategori di atas yang dapat mengukur tingkat kepuasan tamu.

Jika pemberian pelayanan sesuai dengan harapan tamu atau ekspektasi tamu maka tamu akan merasa puas dan memberikan penilaian yang baik terhadap pemberi pelayanan di suatu perusahaan atau organisasi. Ataupun sebaliknya jika tidak sesuai harapan tamu maka tamu akan merasa tidak puas ( memberi keluhan ) dan pada akhirnya bisa dijadikan sebagai evaluasi terhadap pemberi pelayanan apa saja yang kurang dan perlu ditingkatkan dalam proses pemberian pelayanan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan.

### Front Office

*Front office departement* adalah salah satu departemen yang paling penting di dalam suatu hotel. *Front office* juga merupakan *first impression* atau kesan pertama bagi tamu yang ingin menginap di suatu hotel karena bagian departemen pertama yang berhubungan langsung dengan tamu adalah *front office* (Nurjannah, 2015).

Berikut adalah bagian- bagian dari *front office* diantaranya:

#### 1. *Front Office Manager*

*Front office manager* bertanggung jawab kepada general manager hotel, ia bertanggung jawab atas semua hal yang bersangkutan dengan semua kegiatan operasional dan administrasi kantor depan.

#### 2. *Front Office Supervisor*

Bertanggung jawab kepada *front office manager* bertugas untuk membantu menyelesaikan tugas pimpinan , mewakili manajer apabila berhalangan hadir di suatu rapat , menyiapkan dan memeriksa untuk tamu penting , mengkoordinir bawahan dan bekerjasama dengan departemen lain dan menerima complain dari tamu.

#### 3. *Telephone Operator*

*Telephone operator* adalah bagian yang berada di *front office* yang secara umum memiliki tugas menerima telepon ,menyambungkan telepon dan mencatat pesan tamu.

#### 4. Reservasi

Reservasi adalah satu seccion yang berada di front office yang secara umum memiliki tugas untuk memperlancar operasional dan administrasi di bagian pemesanan kamar.

#### 5. Resepsionis

Resepsionis adalah bagian yang berada di front office yang bertugas menangani kedatangan, baik menangani tamu dengan reservasi maupun tamu tanpa reservasi ( *walk-in guest* ) menangani tamu pindah kamar dan menangani tamu berangkat serta melayani kebutuhan tamu. Selain itu, bagian ini juga bertanggung jawab dalam memberikan informasi baik secara langsung ataupun melalui telepon jika ada tamu yang bertanya mengenai produk ataupun jasa.

#### 6. *Front Office Cashier*

*Front office cashier* adalah *section* yang berada di front office yang bertugas menangani rekening transaksi pembayaran dari para tamu sebelum mereka meninggalkan hotel ( *check-out* ).



## 7. Bellboy

Bellboy adalah bagian yang berada di *front office* yang secara umum memiliki tugas menangani barang bawaan tamu baik tamu tiba (*check-in*), tamu pindah kamar (*room change*) sampai tamu berangkat (*check-out*).

Pada umumnya tugas utama dari pada *front office* adalah menerima tamu *check in*, baik dengan reservasi maupun tidak, pada seksi inilah tamu yang tiba untuk mendapatkan kamar, disambut didaftar dan ditentukan kamarnya di samping itu juga diberikan berbagai informasi baik mengenai fasilitas kamar maupun fasilitas hotel lainnya.

Dalam melakukan tugas sehari-hari akan mencakup dalam hal sebagai berikut: membaca log book, memeriksa *today reservation slip / EAL*, membaca *today reservation letter*, menetapkan kamar atau memblock kamar bagi tamu rombongan maupun individu, menjaga *room rack* selalu akurat, menerima tamu tiba, mendaftarkan tamu membuka rekening tamu, menerima laporan *housekeeping*, menyiapkan kedatangan tamu rombongan dan tamu penting, mengisi daftar tamu penting dan membuat perkiraan penghunian kamar menangani dan mengatur tamu pindah kamar, menyusun arsip kartu registrasi dan kartu riwayat kunjungan tamu membuat rincian penghunian kamar membuat rekapitulasi penjualan kamar, membuat *guest in the house*, menjaga formulir dan peralatan selalu tersedia, menjaga agar area kerja selalu bersih melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan.

Setiap *Front Office Agent* memiliki tanggung jawab yang sama di *High Point Serviced* yang membedakan hanya tugas dan wewenang masing-masing Shift yang berbeda, dan khususnya di *Front Office* terdapat 4 shift yang berbeda yaitu; *morning shift* (07.00 – 15.00), *middle shift* (11.00 - 19.00), *afternoon shift* (15.00 – 23.00), *night shift* (23.00 – 07.00).

Dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab tentunya sebagai seorang *front office* memahami dan mengetahui apa saja yang perlu diperhatikan dalam komunikasi

pemberian informasi mengenai pelayanan jasa dan produk baik itu kepada tamu lokal dan tamu asing. Dimulai dari salam atau dikenal dengan *greeting* yang disertai dengan senyum kemudian dilanjutkan dengan proses pemenuhan pelayanan seperti contoh proses *check in*.

Kriteria-kriteria yang perlu diketahui sebagai indikator penilaian kelancaran dalam berkomunikasi baik itu terhadap tamu lokal ataupun tamu asing (Puspita, 2012):

1. Lancar, yakni mampu berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan sesuai dengan bahasa yang sedang digunakan.
2. Kurang lancar, yakni hanya mampu mengenal beberapa kata baik secara lisan atau hanya mampu mendengarkan secara aktif namun tidak mampu mengucapkan secara aktif.
3. Tidak lancar, yakni tidak mampu berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tulisan sehingga membutuhkan alat bantu seperti *google translate*.

## Resepsionis

Resepsionis adalah bagian yang berada di *front office* yang bertugas menangani kedatangan, baik menangani tamu dengan reservasi maupun tamu tanpa reservasi (*walk-in guest*) menangani tamu pindah kamar dan menangani tamu berangkat serta melayani kebutuhan tamu. Selain itu, bagian ini juga bertanggung jawab dalam memberikan informasi baik secara langsung ataupun melalui telepon jika ada tamu yang bertanya mengenai produk ataupun jasa.

Adapun proses registrasi pada saat *check-in* sebagai berikut:

- a. Menyiapkan *pre-arrival* tamu

Proses ini adalah proses sebelum tamu datang ke hotel. Pada bagian ini, resepsionis memeriksa daftar kedatangan tamu, Siapkan kamar tamu sesuai dengan instruksi tamu. Ini jarang dilakukan. Hotel biasanya sudah memiliki formulir pendaftaran yang diisi tamu pada saat *check-in*.



b. *Arrival* tamu

Proses penerimaan tamu. di bagian ini. Resepsionis harus menyapa tamu dengan sopan, ramah dan berpenampilan baik.

c. *Check-in* tamu

Lengkapi pendaftaran dengan memastikan kamar yang telah diinfokan di mana tamu akan menginap dan menyediakan serta menjamin tarif kamar . Tarif kamar hotel berbeda-beda tergantung kamar tempat tamu menginap. Kemudian resepsionis akan memberikan kunci kamar (masalah kunci kamar). Untuk pekerjaan ini, resepsionis harus bisa menjelaskan secara detail Tentang ruangan dan manfaatnya.

**METODE**

**Kualitatif Deskriptif**

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih menitikberatkan pada pengamatan fenomena, dan membutuhkan intuisi peneliti yang tajam. Penelitian kualitatif biasanya mengeksplorasi hubungan atau interaksi antara beberapa variabel penelitian dengan tujuan untuk memahami fenomena yang diselidiki, dan biasanya menyelidiki studi kasus dengan menggunakan alasan tertentu(Ruum and Ahmad, 2021).

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperjelas peristiwa atau fakta, situasi, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi selama penelitian dengan menyajikan apa yang sebenarnya terjadi. Studi ini mengumpulkan data tentang situasi saat ini, sikap dan keyakinan yang terjadi di masyarakat, konflik antara dua situasi atau lebih, hubungan antar variabel yang terjadi, perbedaan dampak pada fakta dan kondisi yang ada dengan menggunakan opini atau pendapat dari responden yang didasarkan pada teori yang ada. Menafsirkan dan menjelaskan. metode penelitian menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif.

Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitian dilakukan di bawah kondisi alam (natural environment). Metode kualitatif didefinisikan sebagai metode penelitian ilmiah sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data dalam bentuk kata-kata dan perilaku manusia, oleh karena itu, kami tidak menganalisis nilai numerik. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena yang ada, baik yang alami maupun yang buatan manusia, dengan lebih memperhatikan sifat, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. Selanjutnya, penelitian deskriptif menggambarkan keadaan sebagaimana adanya, daripada menawarkan perawatan, manipulasi, atau perubahan variabel yang diteliti. Satu-satunya perlakuan yang diberikan adalah penelitian itu sendiri, dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi(Nurjannah, 2015).

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini dibagi kedalam dua level yaitu *craft level* dan *supervisory level*. Adapun *supervisory level* diambil dari satu orang *front office supervisor* dan di posisi *craft level* diambil dari dua orang *receptionist*.

No	Nama	Posisi	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja
1	Dermita Simanungkalit	Receptionist	Perempuan	27 Thn	3,5 Thn
2	Eka Riyanti	Receptionist	Perempuan	34 Thn	5 Thn
3	Andri Alan Syahputra	Front Office Supervisor	Laki-Laki	35 Thn	2 Thn

**Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data metode penelitian yang ini adalah melalui observasi serta wawancara.

Observasi adalah pengamatan secara langsung di tempat untuk mengetahui situasi dan kondisi yang sebenarnya. Melalui teknik observasi ini, peneliti langsung terjun ke tempat atau lokasi penelitian ini dilaksanakan. Tujuannya adalah agar dapat memperoleh gambaran yang jelas dan benar mengenai objek atau fenomena yang diteliti.



Langkah selanjutnya adalah teknik wawancara. Wawancara yang dimaksud adalah percakapan atau komunikasi secara langsung atau secara tatap muka dengan maksud dan tujuan yang sesuai dengan apa yang ingin ditanyakan oleh peneliti terhadap responden atau narasumber. Dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara yang bertugas menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tujuan penelitian dan pihak yang satunya lagi adalah sebagai pemberi jawaban atau narasumber (Puspita, 2012). Pewawancara dapat mencatat hasil jawabannya melalui tulis langsung di kertas ataupun melalui perekaman yang tentunya dengan izin dari sang narasumber.

#### **Teknik Analisis Data**

Analisis dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam waktu tertentu. Setelah melakukan wawancara peneliti menganalisis dan memahami jawaban narasumber yang telah diwawancarai. Bila jawaban narasumber yang telah diwawancarai belum sesuai dengan apa yang diharapkan peneliti, maka peneliti diperbolehkan mewawancarai narasumber hingga mendapatkan data yang sesuai dan kredibel.

Proses dalam analisis data yaitu reduksi data (pemilihan dan penyederhanaan data mentah yang diterima oleh peneliti menjadi informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian), penyajian data (penyusunan informasi yang telah dipilih), dan penarikan kesimpulan (pemutusan makna dan tujuan dari informasi yang telah dipilih) (Ruum and Ahmad, 2021).

#### **PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Beverly Batam di 19 Agustus 2022 dengan wawancara tiga orang yang salah satunya adalah Front Office Manager Hotel Beverly Batam dan selanjutnya adalah supervisor Front Office Hotel Beverly Batam serta resepsionis Hotel Beverly Batam. Dengan adanya tiga responden tersebut, didapatkanlah hasil penelitian yang

dibagi menjadi tiga bagian yakni kemampuan resepsionis berkomunikasi menggunakan bahasa mandarin, kendala resepsionis dalam berkomunikasi dengan tamu dalam bahasa mandarin serta pentingnya penguasaan bahasa mandarin terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

#### **Kemampuan Resepsionis Berkomunikasi Menggunakan Bahasa Mandarin**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Beverly Batam di 19 Agustus 2022 dengan wawancara tiga orang yang salah satunya adalah Front Office Manager Hotel Beverly Batam dan selanjutnya adalah supervisor Front Office Hotel Beverly Batam serta resepsionis Hotel Beverly Batam. Dari hasil wawancara tersebut, bahwa ketiga orang tersebut mengakui bahwa tidak lancar dalam berkomunikasi bahasa mandarin seperti yang sudah dibahas di bagian pendahuluan bahwa indikator yang dikatakan adalah tidak mampu berkomunikasi dengan lancar secara lisan maupun tulisan sehingga mereka membutuhkan bantuan teknologi yang sudah canggih dan marak digunakan di masa kini adalah *google translate*. Hasil wawancara dengan ketiga responden tersebut, mereka hanya mampu mengenal kata-kata atau kalimat salam (*greetings*) seperti contoh: "selamat pagi" mandarinnya adalah 早安 (*zao an*).

Ketiga responden tersebut juga mengakui ketika melakukan komunikasi dengan tamu dari mancanegara dengan catatan bahwa tamu tersebut kurang dalam komunikasi bahasa inggris, sehingga mau tidak mau, para resepsionis dengan senang hati melayani para tamu dengan menggunakan *google translate* meskipun mereka merasa tidak mampu berkomunikasi dalam bahasa mandarin secara langsung.

Hal di atas tentunya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan itu sendiri dalam hal komunikasi resepsionis Hotel Beverly Batam dengan tamu yang hanya mampu berbahasa mandarin dengan lancar tapi tidak lancar dalam bahasa inggris. Hal itu dapat mengganggu kinerja dari resepsionis tersebut yang



seharusnya sepenuhnya menaruh perhatian pada tamu, bukannya membagi perhatian antara tamu dan *google translate*. Ini berdampak pada kualitas interaksi yaitu kontak yang terjadi dalam proses penyampaian informasi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Kontak tersebut meliputi kontak mata ( berbicara empat mata ) dan berbicara secara langsung tanpa adanya bantuan teknologi. Kontak yang terjadi dalam hal ini dibagi menjadi kontak antar tamu, kontak dengan bantuan teknologi seperti *google translate* dan kontak dengan computer ( alat untuk menginput dan memeriksa kamar yang tersedia ). Tentunya ini akan mengurangi penilaian dari tamu yang dapat menilai bahwa hotel yang mereka tempati kekurangan staff resepsionis yang mampu berkomunikasi dalam mandarin dengan lancar tanpa bantuan teknologi.

Melalui penelitian ini didapatkan bahwa ketiga responden tidak terbiasa menggunakan bahasa mandarin, baik itu dari lingkungan keluarga maupun dari lingkungan kerja, sehingga hal itu juga memengaruhi kemampuan mereka dalam berbahasa mandarin. Bahasa mandarin hanya mereka temukan jika bertemu dengan tamu mancanegara yang di mana bahasa ibu dari tamu tersebut adalah bahasa mandarin. Dari tamu dan bantuan teknologi, mereka belajar sedikit mengenai kalimat salam dan kata-kata yang mudah diingat seperti contoh 你好吗? yang dibaca “ni hao ma?” artinya adalah apa kabar? dan 谢谢 dibaca “xiexie” artinya adalah terimakasih. Kata-kata itu sangat mudah diucapkan dan diketahui banyak orang meski mereka tidak tahu cara penulisannya.

#### **Kendala Resepsionis dalam Berkomunikasi dengan Tamu dalam Bahasa Mandarin**

Hasil penelitian ini mengatakan bahwa responden-responden mengakui bahwa selama mereka menjalani pekerjaan ini, mereka tidak mengalami kendala yang sulit untuk ditangani. Mereka merasa cukup terbantu dengan adanya teknologi yang canggih yang sudah diketahui

oleh banyak orang dapat membantu dalam penerjemahan bahasa yakni *google translate*.

Meski dari pengalaman mereka yang menceritakan bahwa mereka kerap mendapatkan pujian dari tamu bahwa mereka mampu mengucapkan kalimat-kalimat salam dengan nada dan pelafalan yang benar, hal ini tentu tidak dapat memungkirkan bahwa kecepatan pelayanan tersebut tentunya tidak secepat dengan pelayanan yang jika dilakukan oleh resepsionis yang mampu berkomunikasi dalam bahasa mandarin secara langsung karena adanya waktu dan koneksi internet yang diperlukan secara cepat untuk menterjemahkan apa yang dikatakan oleh tamu dan juga menterjemahkan balik apa yang telah dikatakan oleh resepsionis. Ini menyebabkan proses komunikasi antar resepsionis dengan tamu menjadi kurang efektif dikarenakan kurangnya cekatan dalam menangani tamu dan waktu yang terkuras hanya untuk mengurus proses penerjemahan dari tamu ke resepsionis dan dari resepsionis ke tamu. Pendengar tidak akan mengerti apa yang disampaikan oleh pengucap apabila pengucap tidak menggunakan bahasa yang pendengar kuasai.

Selain melalui bantuan teknologi, mereka sering menggunakan bahasa tubuh, melalui catatan di kertas coret-coret, seperti contoh mereka ingin extra bed, jadi dari tamu akan menggambar sebuah bed di kertas tersebut kemudian diberikannya kepada resepsionis. Resepsionis pun akan mengerti dan segera menambahkan extra bed tersebut di kamar tamu. Ini tentunya akan memakan waktu yang cukup lama dibanding jika ada resepsionis yang mampu berbahasa mandarin dengan lancar. Hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas waktu, serta tidak membuat tamu menunggu terlalu lama di depan meja resepsionis.



## **Pentingnya Penguasaan Bahasa Mandarin terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Pendapat mengenai pentingnya penguasaan bahasa mandarin terhadap peningkatan kualitas pelayanan adalah penting bagi para responden dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan efisiensi komunikasi. Secara umum, responden menanggapi bahwa bahasa asing yang sangat perlu dilatih selain bahasa inggris adalah bahasa mandarin. Ini mengartikan bahwa pelatihan bahasa mandarin penting bagi mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan sendiri dapat dilihat dari kualitas interaksi yakni kontak mata dan penuh perhatian, kemudian adalah kualitas hasil. Hasil yang hotel inginkan tentunya adalah penilaian yang bagus dari tamu yang menginap, penilaian yang bagus tersebut didasari dengan komunikasi antar tamu dan resepsionis. Oleh karena itu, penting bahwa resepsionis dapat memahami dan menguasai bahasa yang digunakan oleh tamu mancanegara yang bahasa ibunya mereka adalah bahasa mandarin.

Menurut para responden, frekuensi latihan bahasa mandarin yang ideal adalah diadakannya dua kali latihan dalam seminggu dengan durasi sejam, untuk meningkatkan kemampuan berbicara dan mendengarkan dalam bahasa mandarin secara cepat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus dimulai dengan memahami bahasa yang digunakan oleh tamu sehingga resepsionis juga dengan mudah dapat memahami apa yang dibutuhkan dan diperlukan oleh tamu yang disertai dengan sikap penuh perhatian atau keramahtamahan dari resepsionis terhadap tamu.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dapat disimpulkan bahwa staff resepsionis di Hotel Beverly Batam masih belum menguasai bahasa mandarin dengan lancar, tetapi mereka menganggap bahwa

bahasa mandarin penting untuk dipelajari dan dikuasai.

Dengan adanya teknologi yang semakin canggih di masa kini dapat membantu staff resepsionis dalam menerjemahkan bahasa yang digunakan oleh tamu sehingga mereka jarang merasa kesulitan jika bertemu tamu yang berkomunikasi dalam bahasa mandarin.

Pentingnya penguasaan bahasa mandarin berpengaruh terhadap suatu kelancaran komunikasi. Kelancaran komunikasi adalah kunci dari suatu kualitas pelayanan, dengan lancarnya komunikasi tentu akan memenuhi kebutuhan sang tamu dan tamupun akan merasa puas dengan penginapan di Hotel Beverly Batam. Staff resepsionis di Hotel Beverly Batam memiliki keinginan untuk belajar dan menguasai bahasa mandarin demi kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

### **Saran**

Untuk Hotel Beverly Batam agar menyediakan pelatihan bagi staff resepsionis yang belum menguasai bahasa mandarin dan merekrut karyawan resepsionis yang mampu berkomunikasi bahasa mandarin .

Untuk Politeknik Pariwisata Batam agar meningkatkan proses belajar dengan bahasa mandarin guna menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Untuk responden agar mampu belajar bahasa mandarin secara otodidak agar dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan pada tamu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Becker, F. G. and Cleary, M. (2015) 'Hambatan menjadi Pramuwisata Bahasa Mandarin',
- [2] Happy, M. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel The Axana Padang', (September).
- [3] Listiani, M. (2012) 'Pentingnya Bahasa Mandarin Bagi Karyawan Nusantara Tour Dan Travel', (digilib.uns.ac.id).



- 
- [4] Ninawati, M. (2012) 'Kajian Dampak Bilingual terhadap Perkembangan Kognitif Anak Sekolah Dasar', *Jurnal Ilmiah Widya*, (1993), p. 218706.
- [5] Nurjannah, N. U. (2015) 'Peranan Front Office Departement dalam Melayani Tamu Hotel di Savoy Homann Bandung'.
- [6] Puspita, B. (2012) 'Persepsi Pentingnya Penguasaan Bahasa Mandarin Sebagai Penunjang Pelayanan Bagi Staff Front Office Di Hotel Solo Paragon', (digilib.uns.ac.id).
- [7] Ruum, M. A. and Ahmad, A. I. U. (2021) 'Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office di Hotel Grasia Semarang', *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 1(1). doi: 10.21831/efisiensi.v7i1.3912.
- [8] Setyanto, A. (2014) 'Pentingnya Penguasaan Bahasa dan Budaya Asing Sebagai Pendukung Utama Sektor Pariwisata', *Jurnal Pariwisata: FIB Universitas Brawijaya*, 1(1), pp. 1–12.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN