

PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN BAHASA MANDARIN BAGI FRONT DESK AGENT DI BATAM 1 HOTEL

Oleh

Okki Kurnia¹, Jontro Simanjuntak², Devid Trinaldo Simatupang³, Nadia Widari Nasution⁴, Noviana⁵

^{1,2,3}Kewirausahaan, Institut Teknologi dan Bisnis Indobaru Nasional

⁴Bisnis Digital, Institut Teknologi Batam

⁵Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

E-mail: ¹okki.kurnia@yahoo.com, ²widari@iteba.ac.id,

³jontro.simanjuntak@indobarunasional.ac.id, ⁴devid.simatupang@gmail.com

Article History:

Received: 04-12-2025

Revised: 30-12-2025

Accepted: 07-01-2026

Keywords:

Penerapan, Kualitas
Pelayanan, Bahasa
Mandarin, Front Desk
Agent

Abstract: Tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hasil dari penerapan atau penggunaan bahasa Mandarin dalam melayani tamu bagi setiap front desk agent di Batam 1 (One) hotel. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait masalah yang menjadi fokus penelitian yang terjadi di lokasi penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, cenderung terlihat bahwa penerapan atau penggunaan bahasa Mandarin di Batam 1 (One) hotel masih kurang, dikarenakan bahasa Mandarin sangat berguna bagi front desk agent dalam melayani para tamu negara asing yang berkomunikasi menggunakan bahasa Mandarin, terutama dari negara China, Jepang, Singapura, dan Malaysia. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan pengunjung yang datang untuk menginap mereka merasa senang dan nyaman dengan alasan bahwa front desk agent dapat berkomunikasi menggunakan bahasa Mandarin. Dengan penerapan atau penggunaan bahasa Mandarin, dapat meningkatkan kualitas dalam melayani tamu, mutu atau image hotel serta pendapatan hotel tersebut melihat dari segmentasi pasar tamu-tamu yang datang untuk menginap merupakan tamu-tamu negara asing yang menggunakan bahasa Mandarin dimana bahasa internasional yang mereka mahir.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting untuk meningkatkan pendapatan negara karena dari sektor tersebut pendapatan suatu negara mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Menurut Muljadi dan Adri Warman (2011), istilah pariwisata berasal dari kata wisata atau *tour* dalam bahasa Inggris, yang artinya tindakan berpindah tempat tinggal sementara, meninggalkan tempat tinggalnya sehari-hari untuk sementara waktu dalam rangka melakukan suatu kegiatan yang dapat menghasilkan upah atau imbalan.

Pariwisata memiliki hubungan timbal balik antara tempat wisata dengan wisatawan (Ferdian, 2015). Wisatawan merupakan tamu yang tinggal tidak kurang dari 24 jam, namun tidak lebih dari satu tahun, di tempat yang dikunjungi, untuk mengunjungi, misalnya, berekreasi, perjalanan bisnis dan sebagainya (Badan Pusat Statistik, 2023). Dapat diketahui bahwa terlihat banyaknya wisatawan dari berbagai negara yang datang ke Indonesia khususnya wisatawan yang berasal dari negara China, Jepang, Korea, dan wisatawan negara asia lainnya.

Berdasarkan data dari badan pusat statistik tahun 2022 banyak sekali wisatawan dari negara China atau Tiongkok yang berkunjung ke Indonesia yang pada akhirnya mengubah posisi wisatawan Jepang yang selama ini menjadi pengunjung terbanyak ke Indonesia diperingkat ke 4.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia Menurut Kebangsaan

Kebangsaan	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Menurut Kebangsaan (Kunjungan)
	2023
Malaysia	1.212.574
Korea Selatan	1.222.221
Singapura	736.797
Tiongkok	169.378
Jepang	73.913
Thailand	61.128
Taiwan	25.750
Hong Kong	7.086

Batam 1 (One) hotel sendiri telah menerapkan beberapa prosedur yang sudah ditetapkan sehingga operasional hotel dapat berjalan secara efektif dan lancar. Batam 1 (One) hotel sangat mengutamakan pelayanan tamu yang datang dan pergi agar tamu merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam melakukan pelayanan yang terbaik kepada tamu serta menangani keluhan tamu, *front desk agent* atau *reception* harus memiliki komunikasi yang baik dengan tamu. Salah satu hal terpenting dalam berkomunikasi adalah bahasa. Dari yang diketahui, para wisatawan yang datang menginap di Batam 1 (One) hotel berasal dari berbagai mancanegara. Oleh karena itu, sebagai *front desk agent* atau *reception* perlu menguasai beberapa bahasa. Di Batam 1 (One) hotel sendiri khususnya *front desk agent* setidaknya perlu menguasai tiga bahasa, yaitu bahasa Indonesia, bahasa Inggris, dan juga bahasa Mandarin. Dengan adanya penguasaan ketiga bahasa tersebut, tamu yang ingin menginap di Batam 1 (Batam One) hotel tidak perlu merasa khawatir jika mereka tidak dapat berkomunikasi dalam bahasa Indonesia.

Berdasarkan hasil *interview* yang dilakukan peneliti dengan *manager* operasional Batam 1 (One) hotel serta para tamu memberikan ulasan melalui agoda bahwa sebagian besar *front*

desk agent atau *reception* Batam 1 (*One*) hotel beberapa sudah menguasai bahasa Inggris, tetapi mereka kesulitan dalam menguasai bahasa Mandarin, sehingga tamu yang berasal dari China, Jepang, Malaysia, dan Singapura yang datang menginap di Batam 1 (*One*) hotel sering kesusahan dalam berkomunikasi dan merasa khawatir dikarenakan *front desk agent* atau *reception* hotel yang sedikit dalam menguasai bahasa Mandarin. Banyaknya tamu negara asing yang berasal dari negara China, Jepang, Singapura, dan Malaysia yang datang menginap di Batam 1 (*One*) hotel. Oleh karena itu, seringkali menjadi kendala saat berkomunikasi dengan tamu dari luar negeri. Padahal jika *front desk agent* atau *reception* hotel mampu menguasai bahasa Mandarin ataupun menguasai ketiga bahasa tersebut maka sebagai tamu yang menginap di hotel tidak akan merasakan kekhawatiran ini dalam berkomunikasi, malah akan merasa nyaman untuk menginap di hotel.

Tabel 2. Data Wisatawan Negara Asing Kebangsaan di Batam 1 (One) Hotel



BATAM 1 HOTEL

Subject : Country Statistic (Asia)
Month : May 2023 - October 2023

No	Country	May'23	Jun'23	Jul'23	Aug'23	Sep'23	Oct'23
1	Indonesia	1,029	1,001	1,038	1,042	1,044	1,006
2	China	160	393	229	209	183	220
3	Singapore	130	229	220	207	200	173
4	Malaysia	27	54	99	78	53	37
5	Japan	3	9	8	5	2	0
6	Hongkong	0	0	7	2	0	0
7	Korea	0	0	0	0	4	0
8	Thailand	0	0	0	0	11	5
9	Taiwan	13	0	2	0	1	0

Sumber : Human Resource (2023)

6.0

 Chin from Singapore
 Solo traveler
 Superior Room
 Stayed 1 night in June 2023

“地点方便，附近有商场，出行方便。工作人员无法用普通话沟通”

房间很干净，床很舒服，但工作人员不会说中文

Reviewed June 17, 2023

Gambar 1. Guest Comment Batam 1 (One) Hotel

Sumber: Agoda.com

Berdasarkan *guest comment* atau *review* tamu negara asing yang berasal dari negara Singapura, yaitu Mr/Mrs. Chin pada tanggal 17 Juni 2023 menyebutkan bahwasannya lokasi Batam

1 (*One*) hotel sangat strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan, mudah untuk berpergian dari lokasi hotel, kamar yang bersih, tempat tidurnya yang nyaman, akan tetapi pelayanan *front desk agent* di Batam 1 (*One*) hotel tidak dapat berkomunikasi menggunakan bahasa Mandarin.

6.8 Good

Wai from Malaysia

Couple

Superior Room

Stayed 2 nights in May 2023

“设施不错，但员工服务欠缺”

床单没有更换，工作人员服务很差，因为他们不会说普通话，听不懂我在说什么

Reviewed May 26, 2023

Gambar 2. Guest Comment Batam 1 (One) Hotel

Sumber: Agoda.com

Tidak hanya itu saja, para tamu lain juga ada yang serupa seperti hal yang dialami oleh Mr/Mrs. Chin dari Singapura. *Guest comment* tamu negara asing berasal dari negara Malaysia, yaitu Mr/Mrs. Wai pada tanggal 26 Mei 2023 menyebutkan bahwa fasilitas di Batam 1 (*One*) hotel bagus, tetapi spre kamar tidak diganti dan juga pelayanan dari *front desk agent* kurang dikarenakan beliau menggunakan bahasa Mandarin yang merupakan salah satu bahasa internasional yang beliau mahir dalam berkomunikasi dengan *front desk agent* yang tidak dipahami oleh *front desk agent* sendirinya karena tidak menguasai bahasa Mandarin.

5.6

Teck from China

Couple

Superior Room

Stayed 2 nights in July 2023

“缺乏设施、缺乏沟通”

电视节目不清楚，没有保险箱，没有小冰箱，工作人员不友善，通常可以用英语交流，但不会用普通话交流

Reviewed July 10, 2023

Gambar 3. Guest Comment Batam 1 (One) Hotel

Sumber: Agoda.com

Dan juga hal itu dialami oleh tamu negara asing, yaitu Mr/Mrs. Teck yang berasal dari negara China memberikan ulasannya pada tanggal 10 Juli 2023 menyampaikan bahwasannya fasilitas dikamar kurang bagus seperti program televisi yang tidak jelas, tidak ada *safety deposit box*, tidak ada *mini fridge*, dan juga *front desk agent* hanya bisa berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, tetapi tidak dengan bahasa Mandarin.

Oleh karena itu, permasalahan penerapan atau penggunaan bahasa Mandarin yang didapatkan dari keluhan para tamu yang disampaikan secara langsung maupun keluhan dari staf Batam 1 (*One*) hotel, diantaranya :

- Front desk agent* atau *receptionist* kurang mendapatkan pelatihan berbahasa mandarin yang merata sehingga kemampuan staf *front desk agent* yang bisa berbahasa Mandarin tidak merata dan tidak banyak.
- Para tamu negara asing, khususnya negara Malaysia, Singapura, China, dan Jepang menyampaikan keluhan mereka kepada *front desk agent* dikarenakan mereka berkomunikasi menggunakan bahasa Mandarin dan sulit dipahami oleh *front desk agent* dan juga dikarenakan tidak menguasai sehingga para tamu negara asing

tersebut menggunakan bahasa tubuh atau komunikasi non-verbal agar dapat dimengerti oleh *front desk agent* dan menyebabkan komunikasi antara kedua pihak berlangsung dengan tidak efektif.

- c. Komentar-komentar negatif yang disampaikan para tamu yang sudah menginap dihotel melalui agoda, traveloka, dan *online travel agent* lainnya yang dapat mempengaruhi penurunan *brand image* Batam 1 (*One*) hotel.
- d. *Feedback* yang sudah diberikan oleh para tamu yang sudah menginap di Batam 1 (*One*) hotel kurang mendapatkan respon ataupun evaluasi khusus dari pihak *management*.

Permasalahan yang muncul berasal dari keluhan tamu negara asing yang sudah pernah menginap dihotel, *guest comment* para tamu di agoda, *manager* operasional *hotel*, serta *owner* dari Batam 1 (*One*) Hotel.

Dengan adanya kendala atau keterbatasan yang berdampak dalam operasional hotel dalam pemberian pelayanan kepada tamu dan permasalahan dalam menunjang komunikasi antara tamu dengan *front desk agent* atau *reception* hotel. Oleh sebab itu, inilah alasan mengapa peneliti melakukan penelitian dengan judul "PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN BAHASA MANDARIN BAGI *FRONT DESK AGENT* DI BATAM 1 HOTEL".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipilih yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Moleong (2017 : 6), berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan berbagai macam metode alamiah untuk mencoba memahami fenomena tentang perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti suatu kondisi objek yang alamiah. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak bergantung pada pembuktian dalam pandangan logika, angka, atau statistik. Penelitian kualitatif diharapkan dapat mempertahankan struktur dan isi dari cara berperilaku manusia serta menguraikan karakteristiknya, alih-alih mengubahnya menjadi elemen-elemen kuantitatif (Deddy Mulyana, 2016 : 150).

Metode kualitatif yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2016 : 9), metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan strategi pemeriksaan dalam pandangan cara berpikir positivisme yang digunakan untuk meneliti atau mengeksplorasi kondisi objek alamiah. Prosedur pengumpulan informasi dilakukan dengan menggunakan perpaduan, pemeriksaan informasi bersifat induktif atau subjektif, dan hasil penelitian kualitatif menggaris bawahi makna dibandingkan dengan pendapat atau dugaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menyelidiki secara utuh berbagai fenomena yang terjadi di Batam 1 (*One*) hotel dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian, metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk mengumpulkan atau menganalisis data secara akurat dan tepat serta menjelaskan masalah-masalah yang timbul di tempat penelitian. Proses mengamati, wawancara, dokumentasi, serta mencari solusi dari permasalahan yang diteliti merupakan fokus dari penelitian ini. Metode kualitatif ini berusaha untuk memahami fenomena "penerapan kualitas pelayanan bahasa Mandarin bagi *front desk agent* di Batam 1 (*one*) hotel dan mendapatkan informasi

yang lengkap.

Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2023), metode pengumpulan data dilakukan dalam kondisi alamiah, sumber informasi penting, dan prosedur pengumpulan data lebih berpusat pada observasi, wawancara, serta dokumentasi. Seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono (2018), teknik pengumpulan data terdiri dari studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Agar dapat mengumpulkan data yang relevan untuk sebuah penelitian, maka metode pengumpulan data haruslah tepat, akurat, valid dan tepat sesuai dengan realitas yang diamati di lapangan. Peneliti akan menyadari kenyataan dan kebenaran konsep penelitian jika hal ini dilakukan, akan sampai pada kesimpulan yang valid tanpa ada alasan untuk meragukan kebenarannya, dan penelitian juga akan berjalan dengan lancar.

A. Wawancara

Sugiyono (2024: 194), menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai prosedur pengumpulan informasi jika para peneliti memiliki keinginan untuk mengarahkan tinjauan prolog untuk menemukan isu-isu yang harus diselidiki, dan lebih jauh lagi jika peneliti perlu mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam. Konsep wawancara, seperti yang didefinisikan oleh Robert Kahn dan Channel, adalah pola interaksi tertentu yang dimulai secara lisan untuk tujuan tertentu dan difokuskan pada area tempat tertentu dengan proses yang sedang berlangsung untuk menghilangkan materi yang tidak ada hubungannya.

Wawancara secara tatap muka dengan manager operasional hotel, front desk agent, dan tamu negara asing di Batam 1 (One) hotel menjadi fokus dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk mendapatkan data faktual serta informasi yang tepat dan akurat dari informan yang dapat dipercaya. Selama wawancara, pertanyaan-pertanyaan akan dirumuskan. Untuk melakukan wawancara ini, serangkaian pertanyaan disampaikan kepada informan atau narasumber yang telah dipersiapkan untuk dimintai keterangan.

B. Observasi

Persepsi adalah teknik pengumpulan informasi dimana para peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperhatikan kondisi lapangan yang dapat digunakan sebagai informasi yang tepat atau data yang sesuai dalam penelitian. Seperti yang dibicarakan oleh Nawawi dan Martini, pemikiran tentang persepsi adalah tindakan memperhatikan, yang diikuti dengan pencatatan yang berurutan. Persepsi terdiri dari sejumlah bagian yang muncul dalam fenomena objek yang diteliti. Sesuai dengan aturan yang berlaku, hasil dari proses tersebut dilaporkan dalam laporan. Karena metode penelitian yang digunakan berbeda, maka terdapat berbagai jenis observasi, yaitu observasi partisipan, observasi sistematis, dan observasi eksperimental yang merupakan tiga jenis observasi.

Agar peneliti mendapatkan gambaran yang jelas tentang apa yang akan diteliti, observasi partisipan adalah observasi yang dilakukan oleh peneliti yang harus terjun langsung dalam proses observasi dan melakukan pengamatan secara langsung. Observasi sistematis adalah observasi yang dilakukan oleh peneliti dan tidak melanggar aturan atau prosedur yang telah ditetapkan. Terakhir, observasi eksperimental adalah observasi yang dilakukan oleh peneliti yang terlebih dahulu melakukan tindakan langsung dengan mengendalikan situasi dan kemudian mengamati pokok permasalahan.

Observasi partisipatif adalah jenis observasi yang dilakukan oleh peneliti. Pada jenis

observasi ini, peneliti terjun langsung ke objek yang diteliti untuk mengamatinnya atau berpura-pura menjadi bagian dari objek yang diteliti dari awal hingga akhir kegiatan peneliti di lapangan.

C. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2023: 476), dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan data berupa buku-buku, berkas, catatan, susunan angka dan gambar sebagai laporan dan data yang dapat mendukung penelitian. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah data pendukung dari hasil pengamatan atau observasi serta wawancara dengan subjek penelitian dalam bentuk pesan berupa verbal dan non-verbal dengan mengumpulkan foto-foto sebagai informasi dalam penelitian ini. Berdasarkan penjelasan ahli dapat disimpulkan bahwa metode dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan, menangani, memilih, dan menyimpan data di bidang informasi yang memberikan atau mengumpulkan bukti yang berhubungan dengan data, seperti pernyataan, gambar, potongan berita, dan bahan referensi lainnya.

Teknik Analisis Data

Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dikenal dengan istilah teknik analisis data (Sugiyono, 2018: 482). Teknik analisis data mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2018: 482). Sementara itu, Moleong (2017) berpendapat bahwa teknik analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis atau sementara seperti yang disarankan oleh data.

Dalam penelitian, teknik analisis data digunakan untuk mendeskripsikan data dengan sangat rinci dan mudah dipahami. Teknik ini juga membantu menarik kesimpulan tentang data dari berbagai sumber yang masing-masing memiliki sudut pandang yang berbeda. Peneliti perlu mengeluarkan energi fisik dan mental agar dapat fokus pada satu titik saat menganalisis data. Berikut teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan gerakan untuk mencari informasi di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Keabsahan penggalian informasi dan kemampuan pengumpul informasi sangat penting untuk mendapatkan informasi yang berkualitas. Karena mengumpulkan data merupakan tujuan utama dari penelitian, maka metode pengumpulan data merupakan metode yang paling baik dan utama. Berbagai metode dan sumber dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Saat mengumpulkan informasi, para peneliti harus mantap, sabar, dan tidak menyerah. Para peneliti harus menahan diri untuk berjalan dari satu rumah ke rumah yang lain, atau mengunjungi kantor-kantor tertentu untuk melakukan pertemuan langsung atau mengedarkan survei. Jika seorang peneliti tidak memiliki bidang yang menjadi kekuatannya, ia akan dengan mudah menyerah dan akhirnya gagal.

B. Reduksi Data

Sugiyono (2023: 247-249) menegaskan bahwa reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang

berhubungan dengan topik penelitian, dicari tema dan polanya, dan pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian. Reduksi data juga membantu peneliti mencapai tujuan penelitian.

C. Penyajian Data

Proses penyelesaian hasil penelitian dengan menggunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan meliputi serangkaian kegiatan yang dikenal dengan penyajian data. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam mengumpulkan data. Tabel, grafik atau diagram, dan peta merupakan tiga jenis penyajian data yang utama. Ketika melakukan penelitian kualitatif, teks naratif sering digunakan untuk menyajikan data. Data dapat disusun dan diorganisasikan melalui penyajian dengan cara yang memudahkan semua orang untuk memahaminya (Sugiyono, 2023: 249).

D. Pengambilan Kesimpulan

Sebagai kesimpulan dari sebuah penelitian, menarik atau mengambil kesimpulan merupakan langkah yang paling penting dalam kegiatan penelitian. Tahap akhir dari sebuah penelitian adalah memberikan solusi dari rumusan masalah. Proses penarikan kesimpulan bertujuan untuk menganalisa, mencari makna pada data yang ada, dan menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Namun demikian, hal ini mungkin saja tidak terjadi karena rumusan masalah dalam penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang seiring dengan penelitian di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada disebut dengan kesimpulan. Temuan baru ini dapat digambarkan sebagai deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

A. Profil Batam 1 (One) Hotel



Gambar 4. Batam 1 (One) Hotel

Sumber : <https://images.app.goo.gl/zkZyPsELtuGuEqVi8>

Batam 1 (One) Hotel merupakan salah satu hotel dengan jenis karakteristik *city hotel* yang berlokasi di komplek sarana wisata batamia blok. A-B, Lubuk Baja. Batam 1 (One) hotel dicetuskan oleh *owner* sendiri karena menjadi salah satu hotel yang berada di Batam dan

ingin menjadi hotel *number one* dengan fasilitas yang disediakan, sehingga *owner* menamakan dengan Batam 1 (*One*) hotel. Batam 1 (*One*) hotel merupakan hotel bintang 2 yang didirikan pada tanggal 6 April 2021.

Lokasi hotel ini terletak di tengah-tengah berbagai macam pusat pembelanjaan. Pusat pembelanjaan dapat ditemukan dari pagi hingga malam. Pada saat pagi hari seluruh wisatawan akan mengunjungi pasar yang tidak kalah favorit dari pasar lainnya bagi seluruh wisatawan yaitu pasar tos tiga ribu. Pasar tos tiga ribu sudah dikenal oleh banyak para wisatawan karena berbagai macam yang dijual seperti ikan, daging, dan makanan lainnya terkenal dengan *fresh* dan dijual dengan harga yang murah. Pasar tos tiga ribu hanya berjarak kurang lebih 450m dari Batam 1 (*One*) hotel.

Batam 1 (*One*) hotel juga terletak di lokasi yang strategis karena dekat sangat dengan *shopping centre* yang bernama Nagoya *Citywalk* dengan berjarak kurang lebih 220m yang tersedia berbagai fasilitas seperti fasilitas bermain anak-anak yaitu *fun world*, pembelanjaan pakaian yang murah tetapi berkualitas yaitu *sunboss*, terdapat juga beberapa *restaurant* seperti *Grand Duck* merupakan *restaurant* spesialis bebek peking dan bebek panggang dengan konsep *chinese restaurant*, *Xo Suki restaurant* merupakan *restaurant all you can eat* dan juga tersedia *hot pot*, *JCO Donuts*, serta ada tersedia fasilitas *nail art*, *pedicure*, *manicure* dan lainnya yang digemari oleh para wisatawan wanita. Pada malam hari terdapat banyak penjual makanan pinggir jalan yang tidak kalah enak sehingga para wisatawan juga menyukai untuk mencoba makanan yang dijual tersebut. Dengan adanya beberapa tempat destinasi wisata yang tersedia ini membuat para wisatawan lokal maupun wisatawan negara asing memilih Batam 1 (*One*) hotel sebagai tempat penginapan selama mereka berliburan ke Batam.

B. Pembahasan Hasil Wawancara

Berdasarkan data yang sudah terkumpul oleh penulis dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi secara langsung, maka selanjutnya akan melakukan pembahasan mengenai bagaimana penerapan kualitas pelayanan bahasa Mandarin bagi *front desk agent* di Batam 1 (*One*) hotel. Pembahasan lebih lengkap merupakan data dari ketiga subjek tersebut.

Front desk agent merupakan seseorang yang menjadi bagian dari departemen *front office* yang menangani reservasi tamu, kedatangan tamu (*check-in*), dan juga keberangkatan tamu (*check-out*) serta memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Dalam suatu hotel, *front desk agent* memiliki peranan yang sangat penting. *Front desk agent* diibaratkan sebagai refleksi dari sebuah citra hotel. Jika *front desk agent* dalam memberikan pelayanan yang buruk maka suatu citra hotel akan dipandang rendah. Apabila sebaliknya jika *front desk agent* memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan baik, maka para tamu yang datang menginap akan merasa senang karena pelayanannya bagus serta akan datang kembali lagi untuk menginap di hotel. Maka itu, *front desk agent* suatu hotel dalam pelayanannya harus mengikuti prinsip-prinsip agar pelayanan yang diberikan berkualitas tinggi (Tjiptono & Chandra, 2016).

Prinsip kualitas pelayanan menjadi dasar dari kualitas pelayanan yang ada di Batam 1 (*One*) Hotel. Penerapan kualitas pelayanan bahasa Mandarin di Batam 1 (*One*) hotel sudah dijalankan sesuai dengan prinsip kualitas pelayanan. *Front desk agent* menjadi mengerti hal apa saja yang sangat penting untuk dilakukan dalam melayani tamu dan juga tata cara yang

baik. Manajemen hotel juga menyadari bahwa prinsip kualitas pelayanan yang digunakan sudah sangat membantu kualitas pelayanan di Batam 1 (*One*) hotel dan manajemen masih tetap akan melakukan pelatihan agar kualitas pelayanan yang ada dapat dimiliki setiap *front desk agent*.

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian kualitatif di Batam 1 (*One*) hotel dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumenatsi, penulis memperoleh beberapa kesimpulan. Adapun beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

a. Kepemimpinan

Peran kepemimpinan merupakan hal yang penting dari seorang *manager* operasional pada sesama tim *front desk agent*. Dengan adanya peran kepemimpinan seorang *manager* operasional dapat memotivasi dan mendorong *front desk agent* Batam 1 (*One*) hotel dalam meningkatkan serta mempelajari penguasaan bahasa Mandarin agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada para tamu. Jika ada tamu menyampaikan keluhan serta komplain kepada *front desk agent* maka *manager operations* dan tim *front desk agent* turut serta untuk memberikan solusi kepada tamu tersebut. Dengan ini operasional hotel akan berjalan efektif dan lancar mengenai kualitas pelayanan bahasa Mandarin.

b. Pendidikan

Penguasaan bahasa Mandarin dalam kualitas pelayanan mayoritas *front desk agent* masih kurang atau tidak menguasai. Bahasa Mandarin bagi *front desk agent* merupakan hal yang penting karena segmentasi pasar sekarang merupakan tamu-tamu negara asing yang berkomunikasi menggunakan bahasa Mandarin dan mereka kerap menyampaikan keluhan, saran atau pertanyaan kepada *front desk agent*. Dengan adanya penguasaan ini diharapkan komunikasi antara *front desk agent* dengan tamu serta operasional hotel dapat berjalan efektif dan lancar.

c. Perencanaan

Para staf Batam 1 (*One*) hotel khususnya *front desk agent* menyadari pentingnya penguasaan bahasa Mandarin agar kedepannya operasional hotel dapat berjalan efektif dan lancar. Oleh karena itu, diperlukan adanya pelatihan, kursus atau *training*, *review* atau penilaian dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Mandarin sejauh mana perkembangan masing-masing *front desk agent* dan juga mengingat bahwa sekarang bahasa Mandarin merupakan bahasa internasional yang tidak kalah penting dari bahasa Inggris. Dengan adanya perencanaan tersebut maka Batam 1 (*One*) hotel dapat mencapai target yang sudah direncanakan sebelumnya.

d. Review

Permasalahan staf Batam 1 (*One*) hotel, khususnya *front desk agent* tidak menguasai bahasa Mandarin dikarenakan tidak adanya kursus atau pelatihan bahasa Mandarin, bahasa Mandarin memiliki kurang lebih 10.000 karakter kata, nada dan intonasi yang harus sesuai, serta memiliki kesulitan yang tinggi. Jika kerap terjadi permasalahan tersebut maka sering sekali mendapat keluhan tamu, tamu emosi yang dapat membuat penilaian atau *guest voice* suatu hotel akan menurun, mempengaruhi *image* suatu hotel, menurunnya pendapatan suatu hotel, serta perkembangan hotel mengalami penurunan.

e. Komunikasi

Kendala *front desk agent* dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Mandarin dikarenakan mereka tidak menguasai bahasa Mandarin dan seiring perkembangan waktu banyak tamu negara asing yang mahir berkomunikasi menggunakan bahasa Mandarin datang menginap di Batam 1 (*One*) hotel, tidak adanya pelatihan, kursus atau *training* mengenai pembelajaran bahasa Mandarin, bahasa Mandarin terdiri dari 10.000 karakter kata, penggunaan nada dan intonasi yang tepat yang menjadi kesulitan dalam menguasai bahasa Mandarin.

f. Penghargaan dan Pengakuan

Pihak manajemen Batam 1 (*One*) hotel ada memberikan *reward* atau hadiah seperti *best staff of the month*, melakukan *outing* untuk mengenal satu sama lain lebih dekat dan berbagi keluh kesah, belajar bersama-sama dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Dengan cara ini dapat memotivasi atau mendorong *front desk agent* untuk semakin rajin dan giat dalam mempelajari memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu lokal maupun tamu negara asing agar operasional hotel dapat berjalan efektif dan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arifin, M. B., Sumartik, S., & Yulianto, R. (2024). Pengaruh Fasilitas, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Kolam Renang Jedongcangkkring. *Management Studies And Entrepreneurship Journal (Msej)*, 5(2), 6314- 6332.
- [2] Al Hidayat, R., Putra, M. B. E., & Pradipta, R. C. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Qween. *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara*, 3(1), 59-70.
- [3] Ali, A. S., Wahyudi, B., Karnelis, K., & Basriwijaya, K. M. Z. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Hutan Mangrove Kota Langsa. *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 2(5), 2207-2216.
- [4] Andini, S. W., Salahuddin, M., & Wijaya, P. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Penunjang Kawasan Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Wisata Pantai Ampenan). *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(1), 533-542.
- [5] Anisa Nurhidayanti, Rama Chandra Jaya. "Pengaruh Pengembangan Karir, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian Kota Bandung)", *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 2024
- [6] Bimantoro, P. (2016). Membangun Aplikasi Mobile Pemandu Wisata Kebun Binatang Bandung Berbasis Android. *Elib.Unikom*, July, 1-23.
- [7] Dasar, U. (N.D.). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata*.
- [8] Hariman. (2023). Penelitian Kelompok Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Penginapan Kabupaten Lahat. *Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Penginapan Kabupaten Lahat*, 55.
- [9] Indonesia, P. R. (2007). No Title. *ВЫМЫВМЫВ. Ятыатат, Вы12у(235)*, 245. Imaddudin. "Manajemen Komunikasi Komunitas Pemuda Peduli Lingkungan (Kppl) Dalam Pengembangan Destinasi Wisata Situ Rawa Gede Bekasi", *Jurnal Komunikasi*,
- [10] Jania Taipabu, Ferdinand S Leuwol, Roberth Berthy Riry. "Fishing Techniques By

- Fishermen In Pohon Batu Village, Waesama District, South Buru Regency", Jurnal Pendidikan Geografi Unpatti, 2024 Masyarakat Dan Keamanan, 2023
- [11] Mohammad Ridho Mubarak, Kumara Adji Kusuma, Detak Prapanca. "Peran Motivasi 90 Mabtukha, S., & Suryaningsih, T. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bumdes Desa Betak Kecamatan Kalidawir Tulungagung. Aksioma: Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi, 1(8), 527-537.
- [12] Mukharomah. (2020). Bab Ii Kajian Pustaka Bab Ii Kajian Pustaka 2.1. Bab Ii Kajian Pustaka 2.1, 12(2004), 6-25.
- [13] Nanda, M. T., & Wangdra, Y. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 7(2), 5.
- [14] Nuslih Jamiat, Tia Nadila. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pos Logistik Palembang", Jmbi Unsrat (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023
- [15] Okki Kurnia (2017). Pengaruh Kompensasi, Komitmen Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Housekeeping Hotel Royal Kuningan Jakarta)
- [16] O Kurnia, N Lapotulo, Dt Simatupang Journal Analisis Beban Kerja Room Attendant Di Asialink Hotel Kota Batam Journal Of Tourism 2023 - Journal.Stieparapi.Ac.Id
- [17] O Kurnia, R Septiana, MYM Sekar Optimizing Hospitality Choices: A Forward Chaining and Certainty Factor-Based Expert System for Recommending 4-Star Hotels in Batam City Indonesian Journal of Computer Science.
- [18] Okki Kurnia (2017). Pengaruh Kompensasi, Komitmen dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Housekeeping Hotel Royal Kuningan Jakarta).
- [19] O Kurnia 2023 - Books.Google.Com Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia 5.0
- [20] O Kurnia - 2024 - Books.Google.Com Dasar-Dasar Manajemen 5.0
- [21] Putri Munggat, P. N. (2014). Evaluasi Atribut Wisata Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Destination Loyalty (Studi Pada Candi Prambanan). Ejournal, 11-39.
- [22] Ririn, H. &. (2020). Bab Iii Metode Penelitian. Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248-253.
- [23] Ulya, I., & Yulianti, F. (2023). Pengaruh Sosial Dan Ekonomi Objek Wisata Pantai Sbb Bagi Masyarakat Di Kecamatan Labuhanhaji. Jurnal Pendidikan Geosfer, 8(1.1), 26-40. <https://doi.org/10.24815/jpg.v8i1.1.31843>
- [24] Syamsul Arifin, Nur Aini Anisa, Priyo Utomo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass Daya Motor Surabaya, Journal On Education, 2023
- [25] Ririn, Handayani &. 2020. "Bab Iii Metode Penelitian." Suparyanto Dan Rosad (2015 5 (3): 248-53.
- [26] Resi Novita Sari, Kuncoro Budi Riyanto. "Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas Dan Daya Tarik Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Metro Indonesia Indah Kota Metro Lampung", Jurnal Manajemen Diversifikasi, 2023
- [27] Ritonga, R. U., & Fitri, N. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Event Thaipusam Street Festival Di Medan. Jurnal Riset Manajemen, 2(2), 60-66.

-
- [28] Saparudin Saparudin. "Jaminan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan", Journal Of Management And Bussines (Jomb), 2021
 - [29] Taufan Maulana Fajri, Abdul Rohman. "Pengaruh Sistem Reward Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan", Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020
 - [30] Wahyu Ramadhan, Andhika Mochamad Siddiq. "Pengaruh Work-Life Balance Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perumahan Dan Kawasan Pemukiman Kota 71.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN