



Analisis Penggunaan Bahasa Mandarin dalam Penyediaan Layanan untuk Tamu China di Capella Ubud, Bali

Shania Faith Keiko Mailoor
Politeknik Negeri Manado

*Email Korespodensi: mailoorshania@gmail.com

Diterima: 10-09-2025 | Disetujui: 20-09-2025 | Diterbitkan: 22-09-2025

ABSTRACT

This study explores the impact of Mandarin language proficiency on enhancing sustainable guest experiences for Chinese travelers at Capella Ubud, Bali, amid a rising number of Chinese tourists and the need for effective communication in hospitality. Using a descriptive qualitative approach through observations, interviews during an apprenticeship, the research found that Mandarin fluency among staff significantly improves service quality, communication, emotional connection, guest satisfaction, and loyalty. However, challenges such as lack of formal training, low staff motivation, and limited managerial support hinder implementation. The study recommends structured, ongoing Mandarin training as a key strategy to improve service inclusivity and create memorable, sustainable guest experiences.

Keywords: Mandarin Language, Chinese Tourists, Capella Ubud Hotel, Cross-Cultural Communication

ABSTRAK

Studi ini meneliti dampak kemampuan berbahasa Mandarin terhadap peningkatan pengalaman tamu yang berkelanjutan bagi wisatawan Tiongkok di Capella Ubud, Bali, seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan Cina dan kebutuhan akan komunikasi yang efektif dalam industri perhotelan. Penelitian ini menemukan bahwa kefasihan berbahasa Mandarin di kalangan staf secara signifikan meningkatkan kualitas layanan, kelancaran komunikasi, kedekatan emosional, kepuasan tamu, serta loyalitas mereka. Namun, terdapat tantangan seperti kurangnya pelatihan formal, rendahnya motivasi staf, dan minimnya dukungan manajerial. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan bahasa Mandarin yang terstruktur dan berkelanjutan sebagai strategi utama untuk meningkatkan layanan yang inklusif serta menciptakan pengalaman tamu yang berkesan dan berkelanjutan.

Katakunci: Bahasa Mandarin, Tamu Cina, Hotel Capella Ubud, Komunikasi Lintas Budaya

PENDAHULUAN

Data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah wisatawan Tiongkok yang mengunjungi Indonesia. Pada tahun 2024, jumlah kunjungan melebihi satu juta, menandai peningkatan yang signifikan dari sekitar 787.000 kunjungan yang tercatat pada tahun 2023 (Ujang Hasanudin, 2024). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif juga mencatat bahwa Bali termasuk di antara destinasi favorit wisatawan Cina, bersama dengan Lombok dan Labuan Bajo. Sebagian besar wisatawan Cina tidak fasih berbahasa Inggris atau Indonesia. Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Mandarin sangat penting bagi industri pariwisata, terutama di sektor hotel, restoran, layanan tur, dan transportasi. Jelas bahwa industri pariwisata di Bali sedang mengalami periode pertumbuhan yang signifikan, disertai dengan peningkatan jumlah wisatawan internasional, terutama dari Cina. Bali, sebagai destinasi wisata terkemuka di Indonesia, telah menjadi destinasi populer bagi wisatawan Cina.

Capella Ubud, hotel mewah terkemuka di Bali, menyadari pentingnya pasar wisatawan Cina dan berkomitmen untuk memberikan layanan luar biasa kepada para tamunya. Dalam konteks ini, kemampuan berbahasa Mandarin merupakan aset yang sangat berharga bagi staf hotel, memungkinkan komunikasi yang efektif dengan tamu Cina, pemahaman akan kebutuhan mereka, dan penyediaan pengalaman menginap yang tak terlupakan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji peran bahasa Mandarin dalam meningkatkan pengalaman menginap yang berkelanjutan bagi tamu asal Tiongkok di Hotel Capella Ubud, Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan cara penggunaan bahasa Mandarin dalam meningkatkan komunikasi, kualitas layanan, dan kepuasan tamu. Diharapkan penelitian ini akan memberikan wawasan yang signifikan bagi industri perhotelan, khususnya terkait dengan optimalisasi potensi pasar bagi wisatawan Cina dan penciptaan pengalaman menginap yang berkesan dan berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Bahasa

Bahasa merupakan sarana komunikasi yang efektif meskipun tidak sempurna, sehingga ketidaksempurnaan bahasa sebagai sarana komunikasi merupakan salah satu sumber kesalahpahaman (Sudaryono, 2001). Bahasa merupakan sarana utama untuk mewujudkan kemampuan berkomunikasi, berpikir, dan mengekspresikan ide, perasaan, dan kehendak (Djokosujono, 2004)

2. Definisi Bahasa Mandarin dan Jenis-jenisnya

Bahasa Mandarin, yang sering disebut Putonghua atau Bahasa Mandarin Baku, adalah bahasa resmi Tiongkok dan berfungsi sebagai bahasa pengantar di antara komunitas linguistik yang beragam di negara tersebut (Li Wei, 2006).

Bahasa Mandarin sebenarnya merupakan kelompok dialek yang sangat luas dan terdiri dari banyak variasi. Jumlah variasi bahasa Mandarin dapat dipahami dalam dua konteks, yaitu:

➤ Mandarin Sebagai Dialek Bahasa

- 1) Beifanghua (Mandarin Utara) – Mandarin Utara (paling luas penyebarannya, termasuk dialek Beijing)
- 2) Mandarin Jilu (冀鲁官话) – digunakan di Hebei dan Shandong

- 3) Mandarin Jin (晋语) – digunakan di Shanxi dan daerah sekitarnya (kadang-kadang dianggap bukan Mandarin oleh beberapa ahli)
- 4) Mandarin Xinan (西南官话) – Mandarin Barat Daya, di Sichuan, Yunnan, Guizhou
- 5) Mandarin Jianghuai (江淮官话) – di sepanjang Sungai Yangtze, termasuk Nanjing
- 6) Mandarin Zhongyuan (中原官话) – Mandarin Dataran Tengah, di Henan dan daerah sekitarnya
- 7) Mandarin Lanyin (兰银官话) – di Gansu, Ningxia, dan sebagian Xinjiang
- 8) Mandarin Timur Laut (东北官话) – di Manchuria (Heilongjiang, Jilin, Liaoning)

➤ Mandarin sebagai Bahasa Standar Nasional

Region	Local Name	Note
Mainland China	Putonghua (普通话)	Official national language (Beijing-based)
Taiwan	Guóyǔ (国语)	Taiwan's national language (similar to Putonghua)
Singapore	Huáyǔ (华语)	Official language in schools & government
Malaysia	Huáyǔ (华语)	Used in the Chinese community

(Sumber: allsetlearning)

Varietas Mandarin yang paling banyak digunakan di Cina dan komunitas Cina di luar negeri adalah Putonghua (普通话), yang juga dikenal sebagai Mandarin Standar. Putonghua merupakan bahasa nasional resmi di Cina dan digunakan sebagai bahasa pengantar dalam pendidikan, pemerintahan, dan media massa.

3. Definisi Pengalaman Berkelanjutan

Pengalaman adalah proses mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta aspirasi pelanggan yang menguntungkan, melibatkan pelanggan melalui komunikasi dua arah yang menghidupkan kepribadian merek dan menambahkan nilai target pada kebutuhan mereka (Smilansky, 2009)

METODE PENELITIAN

Dalam laporan proposal ini, jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial, perilaku, dan pengalaman individu atau kelompok. Pendekatan ini menggunakan data deskriptif yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara dan observasi, yang tidak bergantung sepenuhnya pada angka atau statistik. Penelitian ini menggunakan data kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan dengan

tujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana bahasa Mandarin berperan dalam membentuk pengalaman tamu Cina yang sedang menginap di Hotel Capella Ubud, Bali.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pengamatan dan wawancara dengan sumber-sumber yang bekerja di Front Office Hotel Capella Ubud, seperti Supervisor Front Office dan staf layanan. Data ini dikumpulkan selama periode magang peneliti antara Juli 2024 dan Januari 2025.

2. Data Sekunder

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari berbagai literatur dan referensi yang relevan, seperti buku teks, jurnal ilmiah, hasil penelitian sebelumnya, media online, dan dokumen resmi dari hotel. Data ini digunakan untuk memperkaya analisis dan memberikan landasan teoritis yang kuat dalam menjawab masalah penelitian di bidang tersebut untuk memperoleh informasi.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Pengamatan dilakukan secara langsung oleh penulis selama magang di Hotel Capella Ubud, Bali, pada periode 15 Juli 2024 hingga 14 Januari 2025, terutama di area Front Office seperti Camp Post (Lobby), Tent Set-Up, dan Officer's Tent (Lounge). Melalui pengamatan ini, penulis dapat menyaksikan secara langsung bagaimana staf hotel melayani tamu asal Cina, bagaimana hambatan komunikasi terjadi, dan bagaimana penggunaan bahasa Mandarin dapat berkontribusi pada kenyamanan dan kepuasan tamu. Pengamatan dilakukan secara partisipatif, karena penulis juga aktif terlibat dalam kegiatan pelayanan, sehingga ia dapat langsung mengalami dinamika di lapangan.

2. Observasi

Pengamatan adalah kegiatan di mana penulis secara langsung terlibat dalam penelitian untuk merasakan dan kemudian berusaha memahami masalah yang terjadi sebelumnya guna memperoleh informasi yang diperlukan untuk melanjutkan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan tes wawancara terhadap staf yang bekerja di hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Wawancara

Informan : Bapak Dedy (Supervisor Front Office)

Pertanyaan	Jawaban Narasumber
Apa pentingnya penguasaan bahasa mandarin?	Tamu China/ dengan bahasa mandarin merupakan salah satu highest market tourist yang datang ke Bali
Kenapa kebanyakan staf tidak bisa berbahasa mandarin?	Kurangnya minat/ ketertarikan dalam mempelajarinya

Keuntungan staf jika bisa berbahasa mandarin?	Mendapatkan allowance lebih dari segi salary dan bisa lebih memberikan engage/personalize service
Apakah penguasaan bahasa mandarin dapat membantu meningkatkan pengalaman tamu Cina yang berkelanjutan di hotel Capella, Ubud?	Ya, Tentu. Hampir di setiap Luxury hotel prefer untuk memiliki mandarin speaker

Sumber: Peneliti

Tabel 2. Hasil Wawancara

Informan : Bapak Dewa Wlyoga (Staff Front Office)

Pertanyaan	Jawaban Narasumber
Apa pentingnya penguasaan bahasa mandarin?	Sangat penting, karna jarang orang yg bisa bahasa mandarin. Juga tamu cina kebanyakan tidak bisa bahasa inggris. Lain daripada itu juga bisa mempermudah komunikasi dengan tamu.
Kenapa kebanyakan staf tidak bisa berbahasa mandarin?	Bahasa mandarin cukup susah di pelajari. Dan mungkin orang lokal malas mempelajarinya, bisa juga karna faktor lingkungan.
Keuntungan staf jika bisa berbahasa mandarin?	Sangat bagus, karna bisa nambah skil dalam berbahasa asing, mempermudah komunikasi.
Apakah penguasaan bahasa mandarin dapat membantu meningkatkan pengalaman tamu Cina yang berkelanjutan di hotel Capella, Ubud?	Sangat membantu dalam meningkatkan pengalaman tamu untuk terus datang berkunjung ke hotel kita

Sumber: Peneliti

Wawancara menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa Mandarin secara signifikan meningkatkan kualitas interaksi antara staf China dan tamu. Hal ini tidak hanya berdampak pada kepuasan instan, tetapi juga membentuk pengalaman tamu yang lebih berkesan, personal, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, kemampuan berbahasa Mandarin terbukti memainkan peran penting dalam mendukung kesuksesan layanan perhotelan internasional di Hotel Capella Ubud.

Tabel 3. Jumlah Tamu Yang Berbahasa Mandarin

Country	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Total
China	140	49	53	94	99	51	486
Taiwan	5	12	7	11	-	-	35
Singapore	21	28	17	7	17	16	21
Hongkong	3	4	9	-	1	4	106
Total	169	93	86	112	117	71	648

(Sumber: Peneliti)

Berdasarkan data internal hotel, jumlah tamu yang berbahasa Mandarin dalam enam bulan (Oktober 2024 - Maret 2025) mencapai 648 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pasar Cina merupakan salah satu pasar kunci yang perlu mendapat perhatian khusus.

Analisis

Temuan studi ini menunjukkan bahwa penggunaan bahasa Mandarin dalam layanan perhotelan di Capella Ubud, Bali, memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan, terutama bagi tamu yang berbahasa Mandarin. Hal ini mendukung kerangka teoritis yang menyatakan bahwa bahasa tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai jembatan untuk pemahaman budaya dan penyampaian layanan yang dipersonalisasi (Li Wei, 2006; Wang, 2012).

Berdasarkan pendekatan analisis kualitatif Miles dan Huberman (1994) dalam pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, tema-tema kunci berikut muncul:

1. Mandarin Sebagai Alat Komunikasi

Mandarin berperan sebagai media utama untuk menghilangkan hambatan bahasa. Teori yang diajukan oleh Norman (2003), yang menyoroti Mandarin sebagai bahasa pengantar nasional di Tiongkok, sejalan dengan strategi hotel dalam memanfaatkan Putonghua untuk terhubung dengan demografi penutur Mandarin yang beragam. Melalui pengamatan, terlihat bahwa staf yang menggunakan salam dasar Mandarin atau frasa terkait layanan dapat membangun hubungan dengan lebih cepat dan efisien.

2. Mandarin Mendukung Pengalaman Tamu Yang Berkelanjutan

Konsep pengalaman berkelanjutan, sebagaimana didefinisikan oleh WCED (1987) dan Moscardo dkk. (2017), menekankan kepuasan tamu jangka panjang dan dampak sosial. Dalam hal ini, penggunaan bahasa Mandarin mendukung keberlanjutan sosial dengan mengakui dan menghormati keragaman budaya, sehingga meningkatkan kenyamanan tamu, loyalitas, dan ikatan emosional. Tamu merespons positif ketika identitas budaya-linguistik mereka diakui, berkontribusi pada kesan yang bertahan lama dan berkesan.

3. Kesenjangan Keterampilan dan Kebutuhan Pelatihan

Salah satu tantangan yang teridentifikasi adalah kurangnya pelatihan Mandarin yang terstruktur di kalangan staf. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Widiyari (2021), yang menyatakan bahwa banyak hotel menyadari pentingnya Mandarin namun gagal menerapkan program pelatihan yang komprehensif. Kesenjangan antara permintaan layanan Mandarin dan kemampuan staf menunjukkan kebutuhan strategis untuk investasi jangka panjang dalam pengembangan bahasa.

4. Personalisasi Layanan dan Citra Merek

Mandarin memungkinkan personalisasi layanan yang lebih mendalam, yang sangat penting dalam industri perhotelan mewah. Hal ini sejalan dengan teori keunggulan layanan dari Tjiptono (2012), yang menekankan bahwa personalisasi dan kemampuan komunikasi merupakan faktor krusial untuk melampaui ekspektasi tamu. Penggunaan Mandarin di Capella Ubud berkontribusi pada pengalaman tamu yang premium, sehingga memperkuat posisi merek hotel sebagai lembaga yang responsif secara budaya dan berorientasi pada tamu.

5. Pemberdayaan Dan Motivasi Karyawan

Karyawan yang mahir berbahasa Mandarin mengungkapkan bahwa kemampuan bahasa mereka meningkatkan rasa percaya diri dan nilai diri mereka di tempat kerja. Temuan ini mendukung teori Maslow tentang pengalaman sebagai aktualisasi diri (Maslow, 1970), di mana karyawan mengalami pertumbuhan pribadi melalui penguasaan keterampilan baru yang secara langsung diakui dan dihargai oleh tamu dan manajemen.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mendeskripsikan peran bahasa Mandarin dalam meningkatkan pengalaman tamu yang berkelanjutan bagi wisatawan Cina di Capella Hotel Ubud, Bali. Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam selama periode magang peneliti dari Juli 2024 hingga Januari 2025. Studi tersebut menemukan bahwa kemahiran berbahasa Mandarin memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan, mengurangi hambatan bahasa, dan meningkatkan kepuasan tamu. Staf hotel yang mampu berbicara bahasa Mandarin, bahkan pada tingkat dasar, melaporkan komunikasi yang lebih baik dengan tamu, hubungan yang lebih kuat, dan umpan balik positif dari tamu. Temuan ini mendukung gagasan bahwa bahasa tidak hanya sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai alat untuk personalisasi, koneksi emosional, dan penghormatan budaya.

Kesimpulannya, peran bahasa Mandarin dalam industri perhotelan mewah tidak hanya tentang meningkatkan komunikasi, tetapi juga secara langsung mendukung keunggulan layanan, kepuasan tamu, dan hubungan jangka panjang yang berkelanjutan dengan salah satu pasar wisata paling berpengaruh di Bali. Oleh karena itu, investasi dalam keterampilan bahasa Mandarin seharusnya dianggap sebagai upaya peningkatan layanan sekaligus inisiatif bisnis strategis bagi hotel yang menargetkan pasar Cina.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada Politeknik Negeri Manado, khususnya Jurusan Pariwisata dan Program Studi Manajemen Perhotelan, atas dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi Hasan, 2012. Kamus besar Bahasa Indonesia Edisi 4. Jakarta: Balai Pustaka
- Bakti Puspita, 2012. Persepsi Pentingnya penguasaan Bahasa Mandarin sebagai penunjang Pelayanan bagi staff front office di hotel Solo Paragon.
- Carrol, David W. (1985). Psycholinguistics: An Introduction. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Chomsky, Noam. (1965). Aspects of the Theory of Syntax. Cambridge, MA: MIT Press
- Djokosujono. 2004. Bahasa Indonesia untuk Perguruan Tinggi. Grasindo
- Elsevier. (2006). Encyclopedia of Language & Linguistics (2nd ed.). Elsevier Science.
- Fandy Tjiptono, Ph.D, 2012. Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fandy Tjiptono, Ph.D, 2014. Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Andi

- Hasanudin, U. (2024, February 2). 787 Ribu Wisatawan Asal China Kunjungi Indonesia Sepanjang 2023. *Harian Jogja*.
- James, W. (1912). *Essays in Radical Empiricism*.
- Kridalaksana, Harimurti. 2001. *Kamus Linguistik*. Jakarta: Gramedia
- Li, Wei. (2006). *The Bilingualism Reader* (2nd ed.). Routledge.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Norman, Jerry. (2003). *Chinese*, 2nd edition, Cambridge University Press
- Pateda, M. (2011). *Linguistik Sebuah Pengantar*. Bandung: Angkasa.
- Premadaswari, Dewa Ayu Gevinda (2022) *Adaptasi Segmenting, Targeting, Dan Positioning Dalam Komunikasi Pemasaran Sebagai Upaya Pemulihan Krisis Pasca Covid-19 (Studi Deskriptif Kualitatif di Hotel Capella Ubud, Bali)*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Qiu Gui Su. (2017). *How Putonghua Is Used in Mainland China*. ThoughtCo.
- Rogers, C. R. (1961). *On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Smarapradhipa, Galih. (2005). *Bertutur dengan Tulisan*. Dokumen ini membahas berbagai aspek bahasa dan komunikasi.
- Stiawan, Agus. (2006). *Kajian tentang Bahasa: Kajian Teori*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sudaryono. (2001). *Metode Linguistik: Tahapan Menuju Analisis Data Linguistik*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. CABI Publishing.
- Tarigan, Henry Guntur. (1986). *Pengajaran Bahasa*. Bandung: Angkasa
- Ujang Hasanudin (2024, February 2nd) 787 Ribu Wisatawan Asal China Kunjungi Indonesia Sepanjang 2023. *Harian Jogja*.
- Wang, William S.-Y. (2012). *The Oxford Handbook of Chinese Linguistics*, Oxford University Press
- Weng, J. (2018). What Is Mandarin? The Social Project of Language Standardization in Early Republican China. *Journal of Asian Studies*.
- Wibowo, Wahyu. (2001). *Manajemen Bahasa*. Jakarta: Gramedia.
- Xinhua (2024, December 3rd) Kunjungan Wisatawan China Ke Indonesia Tembus 1 Juta Dalam 10 Bulan Pertama 2024. *Antara News*.
- Zhao, Shihua. (2010). *Language Policy in China: A New Approach*, Springer