

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

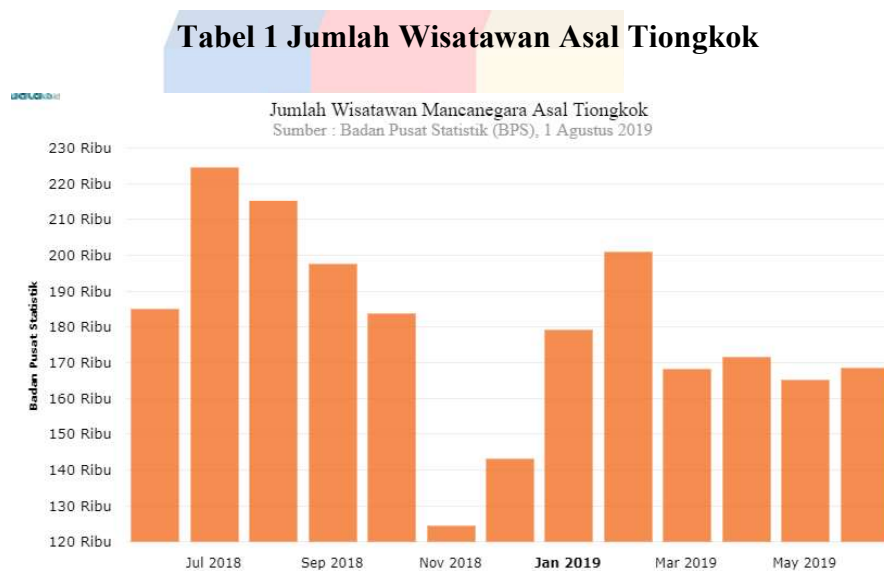
Pada industri perhotelan, salah satu yang harus diperjuangkan adalah untuk menjamin kepuasan tamunya secara maksimal dan efisien. Hal tersebut juga membantu mengembangkan bisnis dan menghasilkan keuntungan yang berlimpah. Aktivitas dalam bidang *hospitality* meliputi interaksi dengan tamu dan melayani tamu dengan jasa yang kita tawarkan. Pada saat berinteraksi komunikasi menjadi kunci untuk melayani tamu, maka dari itu seseorang yang *multilingual* sangat dicari. Bahkan menurut Cenoz (2003) telah menyatakan bahwa “*bilinguals* merupakan lebih baik daripada *monolinguals* dalam belajar Bahasa lainnya.” Jikalau seseorang sudah dibekali dengan pengetahuan untuk berbahasa ganda atau *multilingual* akan sangat membantu perkembangan dalam mengatasi suatu situasi tertentu seperti *intercultural communication*, *language barrier*, memahami preferensi masing-masing tamu yang dilayani.

Dapat dikatakan bahwa belajar Bahasa Asing menjadi bagian esensial untuk kesuksesan di bidang *hospitality*. Dengan menguasai Bahasa Asing atau menjadi *multilingual* menjadi aset terpenting di bidang jasa pelayanan. Terutama untuk memuaskan kebutuhan tamu dibutuhkan interaksi dan komunikasi yang baik dengan Bahasa yang digunakan tamu tersebut. Hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang dialami oleh tamu. Salah satu unsur kualitas pelayanan seperti *reliability* (keandalan), dapat memenuhi kepuasan tamu jika *hotelier* dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat saat berinteraksi menggunakan Bahasa yang digunakan tamu. Maka dengan demikian, *multilingual* menjadi hal terpenting bagi *hotelier* dikarenakan mempengaruhi kualitas pelayanan untuk tamu internasional.

Salah satu Bahasa yang diperlukan adalah Bahasa Inggris. Secara umum Bahasa Inggris sudah banyak digunakan dan telah menjadi kurikulum mata pelajaran di sekolah tingkat dasar sampai atas di Indonesia sampai saat ini. Lalu terjadi perubahan pada tahun 2015, kini Bahasa Mandarin telah menjadi salah satu bagian dari Bahasa yang paling banyaknya telah digunakan oleh seluruh dunia.

Bahasa Mandarin juga termasuk kedalam Bahasa resmi di PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa) dan memiliki lebih dari 1 milyar orang yang menggunakan Bahasa Mandarin.

Akan tetapi pada tahun 2018, dapat dilihat adanya peningkatan *tourist* Tiongkok. Maka semenjak itu, penutur Bahasa Mandarin menjadi salah satu kemampuan yang dicari untuk industri pariwisata. Pada tahun 2018 pengunjung wisatawan mancanegara Tiongkok yang mengunjungi Indonesia berjumlah 224,500 orang (Badan Pusat Statistik, 2019) pada Juli 2018. Kemudian pada Juni 2019 tercatat sebesar 168,600 wisatawan.



Sumber : BPS

Salah satu faktor yang mendorong fenomena tersebut dapat terlihat dari sisi ekonomi Tiongkok yang sekarang menjadi 6,18% di tahun 2019. Peningkatan GDP (*Gross Domestic Product*) negara Tiongkok pada tahun ke tahun menunjukkan peningkatan yang sangat diantisipasi oleh masyarakat Tiongkok selama 30 tahun.

Tabel 2 Pendapatan Bruto pada tahun 2019

GDP (PPP) Ranking 2019

Rank [▲]	Country/Economy [◆]	GDP (PPP) (billions of Int. \$)					Growth (%) [◆]	GDP per capita (PPP) (Int. \$)		Continent [◆]
		2019 [◆]	% Share [◆]	diff [◆]	2023 [◆]	Rank [◆]		2019 [◆]	Rank [◆]	
1	China	27,449.05	19.2	-	37,198	1	6.18	19,559	75	Asia
2	United States	21,482.41	15.0	5967	24,671	2	2.54	65,062	12	North America
3	India	11,412.97	7.98	10069	16,575	3	7.44	8,443	126	Asia
4	Japan	5,806.72	4.06	5606	6,380	4	0.94	46,069	31	Asia
5	Germany	4,555.47	3.18	1251	5,184	5	1.86	54,984	18	Europe
6	Russia	4,345.36	3.04	210	4,966	7	1.80	30,198	56	Europe
7	Indonesia	3,753.20	2.62	592	4,969	6	5.12	13,969	101	Asia
8	Brazil	3,524.06	2.46	229	4,149	8	2.37	16,727	86	South America
9	United Kingdom	3,144.55	2.20	380	3,609	9	1.49	47,042	30	Europe
10	France	3,081.00	2.15	63.6	3,541	10	1.62	47,113	28	Europe

Sumber : <http://statisticstimes.com/economy/projected-world-gdp-ranking.php>

Namun Universitas Agung Podomoro belum menerapkan kelas Bahasa Mandarin, terutama di jurusan *hospitality*. Kelas Bahasa yang diterapkan untuk *hospitality* adalah Bahasa Perancis. Menurut saya, kendala tersebut menjadi alasan untuk menganalisa akan minat mahasiswa HBP (Program Studi Bisnis Perhotelan) mengenai pentingnya Bahasa Mandarin.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Masih banyak sejumlah mahasiswa Bisnis Perhotelan yang belum bisa berbahasa Mandarin.
2. Banyak wisatawan mancanegara berasal dari Tiongkok tapi sedikit warga Indonesia yang mahir menggunakan Bahasa Mandarin.
3. Belum diketahui minat mahasiswa Bisnis Perhotelan mengenai Bahasa Mandarin.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, rumusan permasalahan adalah sebagai berikut:

- 1.) Bagaimana minat mahasiswa Bisnis Perhotelan pada Bahasa Mandarin?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakan penelitian yang dilakukan adalah:

- 1) Mengetahui adanya mahasiswa Program Studi Bisnis Perhotelan yang berminat untuk mengambil kursus Bahasa Mandarin.

1.5 Manfaat penelitian

Berikut merupakan beberapa manfaat yang dibuat dengan harapan melalui penelitian tugas akhir ini berupa:

- 1.) Manfaat bagi peneliti
 - Untuk menambah ilmu kajian akan pentingnya menguasai Bahasa Mandarin, terutama untuk bidang *hospitality* atau pariwisata.
- 2.) Manfaat bagi mahasiswa
 - Diharapkan penelitian ini dapat menjadi refensi yang membantu mahasiswa Program Studi Bisnis Perhotelan untuk menempuh tugas akhir tanpa hambatan.
- 3.) Manfaat bagi Universitas Agung Podomoro
 - Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan Universitas Agung Podomoro dapat mempertimbangkan penelitian ini untuk mengembangkan potensi mengadakan kelas Bahasa Mandarin bagi mahasiswa Program Studi Bisnis Perhotelan