



Penggunaan Bahasa Asing di Swiss-Belhotel Makassar

Kalis Nir Sambikala^{1*}, Ahmad Ab.², Sudarmi³

^{1,2,3} Program Studi Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Makassar
Jalan Gunung Rinjani No.1, Tamalate, Makassar, Sulawesi Selatan.

²e-mail: *ahmadpoltekpar@gmail.com

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to investigate the proficiency of front office employees in speaking foreign languages at Swiss-Belhotel Makassar and the challenges they face in mastering foreign languages. The research utilized a qualitative approach, conducting interviews with front office department supervisors who assessed the employees' language proficiency. The findings revealed that the use of foreign languages, particularly English, is crucial in interacting with international guests at Swiss-Belhotel Makassar, especially in areas such as reservations, registration, and services for the room.

Keywords:

foreign languages, use of foreign languages, employee skills, employee constraints

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi kemampuan karyawan kantor depan dalam berbahasa asing di Swiss-Belhotel Makassar serta kendala yang mereka hadapi dalam menguasai bahasa asing tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara kepada supervisor departemen kantor depan yang mengevaluasi kemampuan karyawan dalam menggunakan bahasa asing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahasa asing, terutama Bahasa Inggris, memiliki peranan yang sangat penting dalam interaksi dengan tamu internasional di Swiss-Belhotel Makassar, terutama dalam hal pemesanan, registrasi, dan pelayanan untuk kamar.

Kata kunci:

bahasa asing, penggunaan bahasa asing, kemampuan karyawan, kendala karyawan

1. PENDAHULUAN

Salah satu kualitas yang membedakan sikap dan perilaku manusia dengan dari dunia hewan lainnya adalah kemampuan untuk mengkomunikasikan pikiran melalui penggunaan bahasa (Kuroda, Hayashi, dan Suzuki, 1986). Manusia telah mengembangkan banyak bahasa, baik lisan maupun tulisan, dalam proses mengembangkan masyarakat. Bahasa adalah sarana mendasar untuk melakukan sesuatu (Springer dan Stable, 2001). Bahasa adalah instrumen utama untuk menyepakati apa yang kita lihat, atau cium, atau gambarkan, atau pikirkan (Kokkotas, Vlachos, Hatz, Hatzaroula, Plakits, Rizaki, dan Verdis, 1997). Bahasa asing adalah salah satu faktor terpenting dalam pengembangan pariwisata internasional (Pokhilko, 2018). Peran bahasa asing dalam industri pariwisata meliputi promosi pariwisata ke luar negeri, jasa reservasi, akomodasi, pemandu wisata, dan komunikasi antara wisatawan asing dengan masyarakat setempat. Hal ini pada akhirnya berdampak pada citra pariwisata Indonesia di mata wisatawan mancanegara. Penting bagi pelaku pariwisata seperti pegawai travel agent, pegawai hotel, pemandu wisata, dan masyarakat terkait untuk menguasai bahasa asing dan memahami budaya negara-negara asing. Penguasaan beberapa bahasa asing menawarkan keunggulan kompetitif bagi perusahaan yang beroperasi di pasar perhotelan global serta orang-orang yang mengejar karir di bidang tersebut (Tziora, Giovanis, Papacharalabous, 2016). Dengan demikian, komunikasi dengan wisatawan asing dapat berjalan lancar tanpa kesalahpahaman yang besar. Kemampuan berbahasa asing dan pemahaman terhadap budaya wisatawan mancanegara diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan citra pariwisata Indonesia. Kemampuan karyawan hotel menguasai penggunaan bahasa Inggris sangatlah penting (Laoh, Lagarensen, Lumettu, 2016). Banyak kegiatan seperti komunikasi langsung maupun korespondensi tertulis untuk kegiatan di hotel memerlukan kemampuan penggunaan bahasa asing khususnya bahasa Inggris. Komunikasi yang efektif memastikan negosiasi yang dapat diandalkan dan berhasil (Kokkotas et. al, 1997). Bahasa sebagai media komunikasi terutama dalam industri pariwisata/perhotelan (Gallato, Reamillo, Warokka, dan Abdullah., 2012). Wisatawan / turis sering kali lebih suka mengunjungi negara di mana komunikasi tidak menjadi masalah. Sayangnya, kendala bahasa masih menjadi salah satu masalah prioritas industri perhotelan/pariwisata, terutama di beberapa negara Asia yang tidak berbahasa Inggris. Komunikasi yang lancar antara dan di antara para pemangku kepentingan menciptakan lingkungan yang sangat nyaman. Bahasa dan perilaku orang-orang perlu diorientasikan ulang untuk sesuai dengan budaya untuk menarik lebih banyak klien atau pelanggan.

Indonesia, dengan kekayaan alam yang melimpah dan keanekaragaman budayanya, telah menjadi tujuan yang menarik bagi wisatawan internasional. Keindahan alam Indonesia yang dapat dinikmati sepanjang tahun tanpa batasan musim menjadi daya tarik utama dalam industri pariwisata. Menurut hasil *Global Tourism Intention Survey* yang dilakukan oleh Visa pada tahun 2022, faktor-faktor yang penting bagi wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia adalah stabilitas politik, daya tarik wisata, dan keindahan alam. Selain Bali, Yogyakarta,

Lombok, dan Jakarta, sekarang pembangunan pariwisata juga telah merambah ke berbagai daerah di seluruh negeri.

Salah satu cara yang tepat dalam meningkatkan kemajuan ekonomi masyarakat adalah melalui industri pariwisata baik skala lokal maupun skala global (Mudrikah, Sartika, Yuniarti, Ismanto, Satia, 2014). Pengembangan pariwisata di Indonesia memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan devisa negara. Dalam hal ini, peran hotel sebagai penyedia akomodasi, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya sangatlah penting. Hotel merupakan bisnis yang mengutamakan penjualan jasa dan memberikan pelayanan yang baik dan efisien sesuai dengan standar yang ditetapkan. Bagian kantor depan atau *front office* hotel memiliki peran yang krusial dalam menjual kamar dan memberikan informasi kepada tamu. *Front office* terdiri dari beberapa bagian, seperti *greeter*, *bellboy*, resepsionis, operator telepon, dan petugas hubungan tamu, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu, terutama tamu asing. Kemampuan berbahasa asing oleh staf kantor depan (*front office*) sangat penting untuk memudahkan komunikasi dengan tamu asing dan menghindari kesalahan dalam penyampaian informasi.

Dalam industri pariwisata, peningkatan kunjungan wisatawan menjadi tujuan yang diinginkan oleh banyak negara dan destinasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, penting bagi semua pihak terlibat dalam industri pariwisata untuk memahami faktor-faktor yang perlu diperhatikan, dipahami, dan dikelola guna meningkatkan mutu pelayanan pariwisata. Salah satu aspek yang tidak dapat diabaikan, terutama dalam melayani wisatawan mancanegara, adalah penguasaan bahasa asing dan pemahaman terhadap stereotip budaya dari berbagai bangsa dan negara. Komunikasi yang efektif merupakan kunci dalam memberikan pengalaman positif kepada wisatawan saat mereka berkunjung ke suatu destinasi. Wisatawan mancanegara sering memiliki kebutuhan yang berbeda dalam hal bahasa, budaya, dan harapan pelayanan. Oleh karena itu, penggunaan bahasa asing oleh staf hotel terutama Swiss-Belhotel Makassar dalam hal ini menjadi penting dalam memastikan komunikasi yang lancar dan pemahaman yang baik antara wisatawan dan karyawan hotel.

Dalam era globalisasi dan keterhubungan antar bangsa, penggunaan bahasa asing dalam industri perhotelan bukan hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga merupakan keunggulan kompetitif. Swiss-Belhotel Makassar harus mampu memberikan layanan dengan memperhatikan aspek bahasa dan budaya akan lebih menarik bagi wisatawan mancanegara, meningkatkan citra destinasi, dan memperluas pangsa pasar pariwisata. Oleh karena itu, penting bagi hotel dan pelaku industri pariwisata untuk memberikan perhatian khusus dalam pengembangan kemampuan bahasa asing staf hotel, baik melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia maupun melalui kolaborasi dengan lembaga pendidikan dan penyedia jasa bahasa. Dengan demikian, penggunaan bahasa asing di hotel akan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi wisatawan mancanegara. Penguasaan bahasa asing yang baik sangat berpengaruh pada operasional Swiss-

Belhotel Makassar. Namun hotel masih memiliki kendala pada karyawannya dimana tidak semua karyawan menguasai bahasa asing lain selain bahasa Inggris. Karyawan hotel sebaiknya memiliki keterampilan berbahasa. Tarigan (2015) menyatakan bahwa keterampilan berbahasa terdiri dari 4 aspek keterampilan yaitu keterampilan menyimak, berbicara, membaca serta menulis.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Menurut Mukhtar (2013) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori penelitian pada satu waktu tertentu. Hal ini mengacu pada penggunaan bahasa asing dan data yang diperoleh dari supervisor departemen kantor depan Swiss-Belhotel Makassar. Sehingga penyajian data berupa pernyataan mengenai bagaimana penggunaan bahasa asing serta kendalanya di Swiss-Belhotel Makassar. Swiss-Belhotel Makassar menjadi salah satu hotel yang dilirik oleh turis mancanegara yang berkunjung ke Makassar.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Data/Hasil

Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kemampuan berbahasa asing karyawan kantor depan serta menganalisa apa saja kendala yang dihadapi. Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan atau keterampilan karyawan hotel dalam berbahasa berdasarkan 4 (empat) aspek keterampilan bahasa yaitu keterampilan menyimak, berbicara, membaca serta menulis. Berdasarkan teori tersebut, berikut adalah data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di Swiss-Belhotel Makassar:

a. Keterampilan menyimak (listening skill)

Karyawan seharusnya memahami apa saja yang dibicarakan oleh tamu. Terutama tamu asing agar tidak terjadi kesalahpahaman saat berkomunikasi serta dapat memperlancar pekerjaan. Yang terjadi di bagian kantor depan ini adalah ada sebagian karyawan yang tidak paham saat tamu mengajak berkomunikasi dengan bahasa Inggris. Selain faktor dialek dan nada bicara, mereka dasarnya memang kurang memahami bahasa Inggris itu sendiri. Biasanya jika terjadi hal ini, mereka akan mengarahkan tamu untuk berbicara dengan karyawan yang fasih dalam berbahasa Inggris. Keterampilan mendengarkan, yang memainkan peran penting tidak hanya dalam komunikasi tetapi juga dalam hubungan interpersonal. Hal ini sejalan dengan Kutlu dan Aslanoğlu (2009) yang menyatakan bahwa Keterampilan mendengarkan, yang memainkan peran penting tidak hanya dalam komunikasi tetapi juga dalam hubungan interpersonal.

b. Keterampilan berbicara (speaking skill)

Berbicara adalah aspek lain yang sangat penting dalam penggunaan bahasa asing. Terutama berbicara dengan tamu asing yang sedang bertanya sesuatu hal. Namun yang terjadi adalah sebagian dari mereka sangat kurang dalam hal keterampilan berbicara dalam bahasa asing apalagi jika tamunya sama sekali tidak bisa berbahasa Inggris maupun Indonesia. Mereka biasanya menggunakan *google translate* untuk berkomunikasi dengan mereka. Hal tersebut tentunya memperlambat kinerja karyawan. Terlebih lagi, terkadang mereka tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Karyawan hotel Swiss-Belhotel Makassar seharusnya membiasakan berinteraksi atau bercakap-cakap dengan sehingga kemampuan mereka berbicara menggunakan bahasa asing. Hal ini sejalan dengan penelitian Ma dan Kelly, (2006) yang mengungkapkan bahwa keahlian berbicara dapat meningkat melalui kemampuan berinteraksi dengan orang (social interaction) dan kemampuan untuk menghafal (memorization). Hal ini juga sejalan dengan pendapat Kitagaki (2013) bahwa menghafal kalimat bahasa Inggris memiliki efek pada peningkatan keterampilan berbicara.

c. Keterampilan membaca (reading skill)

Kemampuan membaca karyawan kantor depan sudah dianggap cukup untuk digunakan di ranah profesional perhotelan. Seperti membaca surat elektronik (email) yang masuk, surat dari atasan, sampai dengan hal yang paling umum yaitu istilah-istilah perhotelan. Keterampilan membaca karyawan akan sangat membantu memahami tulisan yang diterima, sehingga karyawan perlu meningkatkan pemahaman membaca mereka. Hal ini sejalan dengan pendapat dari (Perfetti, Landi dan Oakhill, 2005) yang mengemukakan bahwa pemerolehan pemahaman membaca adalah belajar untuk memahami tulisan sebagaimana seseorang memahami bahasa lisan.

d. Keterampilan menulis (writing skill)

Untuk aspek keterampilan menulis, hanya sebagian kecil yang mampu untuk menulis kalimat atau dokumen dalam bahasa asing khususnya bahasa Inggris yaitu para supervisor dan bagian reservation. Selain mereka, karyawan lain hanya bisa menulis kalimat sederhana dalam bahasa Inggris. Biasanya, mereka hanya menggunakan *google translate* sebagai aplikasi untuk menerjemahkan bahasa Indonesia ke dalam bahasa asing untuk menulis surat balasan atau hal semacamnya. Karyawan hotel harus berlatih atau dilatih untuk melakukan kegiatan korespondensi dalam bahasa asing baik untuk keperluan korespondensi dengan tamu maupun yang berhubungan dengan kegiatan pelaporan lainnya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Linch (1979) yang keterampilan menulis dinilai selama penilaian kinerja di beberapa perusahaan, dan sebagian besar supervisor mendorong pengembangan keterampilan menulis karyawan.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan data yang didapatkan mengenai keterampilan berbahasa di atas, dapat dilihat bahwa keterampilan berbahasa karyawan kantor depan Swiss-Belhotel Makassar sudah cukup memadai. Namun, masih terdapat perbedaan kemampuan menggunakan Bahasa asing dari beberapa karyawan. Terdapat juga beberapa masalah khusus yang dihadapi yang tentunya berbeda di tiap departemen. Terutama pada aspek keterampilan mendengarkan (listening) yang umumnya adalah hal pertama yang dihadapi saat berkomunikasi dengan tamu asing.

Hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa penilaian terhadap kemampuan karyawan hotel dalam menggunakan bahasa asing bervariasi tergantung pada bahasa yang dimaksudkan. Dalam hal bahasa Inggris, staf hotel memiliki kemampuan dasar yang cukup baik. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah menguasai aspek dasar dalam berbahasa Inggris, seperti tata bahasa dasar dan kosa kata umum.

Perlunya perhatian yang lebih besar terhadap pengembangan kemampuan bahasa asing selain bahasa Inggris di antara karyawan hotel. Dalam lingkungan perhotelan yang berinteraksi dengan tamu internasional, memiliki kemampuan bahasa asing yang lebih luas akan menjadi keunggulan yang signifikan. Hotel dapat mempertimbangkan pelatihan tambahan atau program pengembangan bahasa asing yang lebih komprehensif untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan tamu yang berasal dari berbagai negara. Beberapa tamu hotel yang pernah atau biasa menginap di hotel berasal dari negara Belanda, Jerman, Australia, China, dan beberapa negara lainnya. Tamu-tamu dari negara tersebut ada yang menggunakan Bahasa Inggris namun ada juga yang tidak mengerti Bahasa Inggris misalnya ada tamu yang hanya mengerti bahasa Mandarin.

Terdapat pula beberapa kendala yang dihadapi oleh staf hotel dalam berkomunikasi dengan tamu asing. Pertama, ada kesulitan dalam berkomunikasi melalui telepon, dimana bahasa yang digunakan kurang jelas. Hal ini mungkin disebabkan oleh perbedaan aksen atau gaya berbicara yang membuat sulit bagi karyawan hotel untuk memahami dengan baik. Dalam situasi seperti ini, tanggung jawab komunikasi dialihkan kepada seorang supervisor yang lebih mampu mengatasi tantangan tersebut. Selain itu, ada juga tamu asing yang sama sekali tidak memiliki kemampuan berbahasa Inggris maupun bahasa Indonesia. Ini merupakan kendala yang signifikan dalam berkomunikasi dengan tamu tersebut, karena karyawan hotel harus mencari cara alternatif untuk memahami kebutuhan dan permintaan mereka. Seperti halnya menggunakan *google voice translation*.

Berkaitan dengan salah satu faktor yang menentukan kemampuan kerja seseorang yaitu faktor pendidikan, faktor pelatihan, dan faktor pengalaman kerja (Handoko: 2013). Dalam bagian pelatihan, pihak manajemen hotel belum memberikan dukungan yang memadai dalam pengembangan kemampuan bahasa asing staf hotel. Pada awalnya, mereka memiliki perekrutan khusus untuk posisi resepsionis yang dapat berbicara menggunakan bahasa China, namun staf tersebut telah mengundurkan diri. Saat ini, tidak ada program yang tersedia dari manajemen hotel untuk pengembangan kemampuan bahasa asing dari karyawan. Hal ini

menunjukkan bahwa prioritas manajemen hotel saat ini lebih difokuskan pada pelatihan terkait hal-hal lain, seperti pengenalan alat baru atau peningkatan pelayanan. Pelatihan bahasa asing belum menjadi bagian dari program pelatihan yang disediakan oleh manajemen hotel.

4. KESIMPULAN

Kemampuan bahasa asing karyawan hotel, terutama bahasa Inggris, sudah memenuhi standar dasar. Namun, terdapat perluasan yang perlu dilakukan dalam meningkatkan keterampilan mendengarkan (listening skills) dalam bahasa Inggris, mengingat adanya perbedaan aksen dan dialek dalam bahasa tersebut. Terdapat kesenjangan dalam kemampuan bahasa Inggris antara karyawan hotel. Beberapa karyawan memiliki kefasihan bahasa Inggris yang baik, sementara yang lain masih memiliki keterbatasan dalam hal itu. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang terstruktur untuk melatih karyawan dalam mengembangkan kemampuan bahasa asing mereka. Manajemen hotel perlu mengidentifikasi dan menciptakan kesempatan bagi karyawan untuk berlatih bahasa asing. Ini dapat dilakukan melalui simulasi situasi kehidupan nyata atau bermain peran (role play) dimana karyawan dapat berinteraksi dengan tamu asing dan berlatih menggunakan bahasa asing secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Gallato, Cristina, G., Reamillo, K.A.G., Warokka, A., dan Abdullah, H., H. (2012). The Role of Educational Institutions in Globalising Language Towards Sustainable Hospitality/Tourism Development. *J for Global Business Advancement*, 5(2), 115 – 125, DOI: [10.1504/jgba.2012.049506](https://doi.org/10.1504/jgba.2012.049506)
- Handoko, T. Handoko. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. BPFE UGM.
- Kitagaki, Ikuo. (2013), Effect of English Short Sentences Memorization on the Speaking Skill and the E-learning of English. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 348 – 351
- Kokkotas, Panagiotis, Vlachos I., Hatzi M., Hatzaroula V., Plakitsi K., Rizaki A., Verdis A. (1997). The Role of Languages in Understanding the Physical Concepts. *Nonlinear Analysis, Theory, Methods and Applications*, 30(4), 2113-2120, [https://doi.org/10.1016/s0362-546x\(96\)00250-7](https://doi.org/10.1016/s0362-546x(96)00250-7)
- Kuroda Yasumasa, Hayashi, C., Suzuki T. (1986). The Role of Language in Cross-National Surveys: American and Japanese Respondents. *Applied Stochastic Models in Business and Industry*, 2(1-2), 43 – 59.
- Kutlu, Ömer, dan Aslanoğlu, Aslıhan, Erman. (2009). Factors Affecting the Listening Skill. *Procedia Social and Behavioral Science*, 1, 2013–2022 doi:10.1016/j.sbspro.2009.01.354
- Laoh, Monica, Lagarensen, Bet El Silisna dan Lumettu, Agustinus. (2016). Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris bagi Pramusaji, *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 3(2), 114 – 232
- Linch, David H. (1979), Phonix Area Personnel Managers' Perceptions of the Importance of Writing Skills in their Own Organizations, *Journal of Technical*

- Writing and Communication*, 9(4), 349 – 357, DOI: [10.2190/5yul-8u3a-afar-j4ex](https://doi.org/10.2190/5yul-8u3a-afar-j4ex)
- Ma, Qing dan Kelly, Peter. (2006), Computer Assisted Vocabulary Learning: Design and evaluation, *Computer Assisted Language Learning*, 19(1), 15–45
- Mudrikah, Alfiah, Sartika, D, Yuniarti R, Ismanto, Satia, A.B., (2014). Kontribusi Sektor Pariwisata terhadap GDP Indonesia Tahun 2004 – 2009. *Economics Development Analysis Journal*, 3(2), 362 – 371.
- Mukhtar.(2013). Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nápoles-Springer, Anna dan Pérez-Stable, Elisoo J. (2001), The Role of Culture and Language in Determining Best Practice, *Journal of General Internal Medicine*, 16(7), 493 -495,
- Perfetti, Charles, A., Landi Nicole, dan Oakhill, Jane. (2005), The Acquisition of Reading Comprehension Skill, *The Science of Reading: A Handung Book*, 227–247, Blackwell Publishing Ltd.
- Pokhilko, Olga. (2018) The Role of Foreign Languages in the Development of the Tourism and Hospitality Industry in the Context of Globalization. <https://ssrn.com/abstract=3125661> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3125661>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tarigan, H. G. (2015). Berbicara Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa. Bandung: Angkasa.
- Tziora, Nektaria, Giovanis, Nikolaos., Papacharalabous, Charalabos. (2016). The Role of Foreign Languages in Hospitality Management, *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 4, 89 – 97.