

BABI

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebagai salah satu obyek wisata utama di Indonesia, Pulau Bali atau yang juga dikenal dengan sebutan Pulau Dewata diharapkan mampu menarik perhatian dunia internasional, khususnya dalam bidang pariwisata. Apalagi akhir-akhir ini, di mana negara Indonesia sedang mengalami kelabilan situasi politik yang sangat mempengaruhi jumlah wisatawan yang mengadakan kunjungannya ke Bali.

Seiring dengan membaiknya situasi politik di Indonesia akhir-akhir ini, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali pun menunjukkan peningkatan yang cukup berarti. Hal ini membuat industri perhotelan di Bali dewasa ini melakukan persaingan yang sangat ketat dalam upaya meningkatkan jumlah tamu hotelnya.

Sebagai salah satu industri yang bergerak di bidang jasa, industri perhotelan selalu identik dengan pelayanan. Pelayanan tidak hanya memberikan apa yang diminta oleh tamu, namun dapat juga berupa interaksi yang baik antara tamu dan *staff* hotel, karena setiap tamu pasti ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik dan profesional. Dengan dapat berkomunikasi dengan tamu secara baik maka akan merupakan nilai plus bagi *staff* hotel tersebut. Komunikasi itu sendiri adalah salah satu sarana yang sangat penting di dalam memenuhi berbagai kebutuhan tamu hotel.

Hotel Ritz-Carlton, Bali yang merupakan salah satu industri di bidang perhotelan di Bali, senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih unggul dibandingkan para kompetitornya, baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang.

Hotel Ritz-Carlton, Bali merupakan hotel *resort* pertama di Asia yang dimiliki *The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C.*. Hotel ini termasuk hotel bintang lima berlian (*five-star diamond hotel*) dan merupakan salah satu anggota dari *The Leading Hotels of The World* yang diresmikan pembukaannya pada tanggal 29 November 1996. Hotel ini dibangun di atas tanah seluas 70 hektar, dan terletak di tepi tebing dengan pemandangan langsung menghadap Samudera Hindia.

Salah satu fasilitas yang ditawarkan Hotel Ritz-Carlton, Bali adalah di bidang *Food and Beverage* (F&B). Pelayanan kepada tamu di bidang F&B ini tentu saja tidak lepas dari peranan para pramusaji, yang dalam hotel ini termasuk dalam *staff F&B service*.

Staff F&B service inilah yang sehari-harinya berinteraksi langsung dengan para tamu hotel, khususnya dalam melayani tamu diberbagai *F&B outlet* yang terdapat di Hotel Ritz-Carlton, Bali, yang salah satunya adalah *Padi Restaurant*.

Padi Restaurant adalah restoran anggota *SIR (Selected Indonesian Restaurants)* di Asia dengan *setting* berbentuk paviliun yang dikelilingi kolam berisi ikan dan bunga teratai di sekitarnya. Penulis memilih *Padi Restaurant* karena outlet ini adalah tempat berlangsungnya makan pagi bagi tamu-tamu Hotel Ritz-Carlton, Bali. Ada kurang lebih 90% tamu yang makan pagi di *Padi*

Restaurant setiap harinya. Selain sebagai tempat berlangsungnya makan pagi, di malam hari *Padi Restaurant* menyediakan makanan khas Indonesia dari berbagai daerah yang banyak diminati tamu hotel.

Staff F&B Service di *Padi Restaurant* diharapkan dapat menjadikan tamu merasa nyaman dan terkesan dengan Hotel Ritz-Carlton, Bali, karena melalui komunikasi dengan para tamu, karyawan hotel dapat mengerti apa yang dibutuhkan tamu dan segera memenuhi kebutuhannya. Akan merupakan suatu kepuasan tambahan bagi tamu hotel itu sendiri apabila karyawan hotel, dalam hal ini pramusaji, dapat berkomunikasi dengan tamu hotel menggunakan bahasa negara asal tamu itu sendiri.

Penulis sering menjumpai beberapa masalah yang dihadapi oleh *staff* Hotel Ritz-Carlton, Bali, khususnya *staff F&B service, Padi Restaurant*. Permasalahan yang sering timbul adalah kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan tamu yang tidak menggunakan bahasa Inggris sebagai alat komunikasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka penulis tergerak untuk mengetahui persepsi *staff F&B service Padi Restaurant* terhadap kemampuan bahasa Jepang secara lisan bagi *staff F&B service Padi Restaurant* di Hotel Ritz-Carlton, Bali. Penulis memilih bahasa Jepang, karena sebagian besar (hampir 50%) tamu Hotel The Ritz-Carlton, Bali adalah wisatawan asal Jepang, maka bahasa Jepang sangat penting dalam menunjang pelayanan hotel terhadap tamu-tamu tersebut.

Bukan merupakan masalah besar bila tamu hotel dapat berbicara bahasa Inggris, yang sudah disepakati sebagai bahasa internasional. Tetapi sebagian besar wisatawan Jepang pada umumnya tidak menguasai bahasa lain selain

bahasa Jepang itu sendiri. Jika ada yang dapat berbicara bahasa Inggris, mereka hanya dapat berbicara sepatah demi sepatah kata, yang tentunya sulit dimengerti. Hanya sebagian kecil dari mereka saja yang mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris secara lancar.

Hal ini patut diberi perhatian lebih agar tidak terjadi keluhan dari tamu, khususnya tamu asal Jepang terhadap pelayanan yang diberikan, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu terhadap hotel itu sendiri

Dari interaksi antara *staff F&B service Padi Restaurant* dan tamu inilah *image* dapat terbentuk. *Image* yang dimaksudkan disini adalah kesan baik yang timbul dari tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *staff hotel*. Dari kesan yang baik itu diharapkan tamu akan merasa bahwa lingkungan Hotel The Ritz-Carlton, Bali adalah merupakan lingkungan rumahnya. Dengan kata lain tamu tidak merasa seperti orang asing. Oleh karena itu setiap *staff F&B service*, baik outlet *Padi Restaurant*, maupun *F&B outlet* lainnya, diharapkan mampu berkomunikasi secara lisan dengan tamu secara baik dan lancar.

Dalam usaha pencapaian tujuan tersebut, maka *staff F&B service, Padi Restaurant*, perlu dibekali dengan kemampuan berkomunikasi secara lisan dengan menggunakan bahasa asing selain bahasa Inggris, khususnya bahasa Jepang, agar dapat berkomunikasi dengan tamu asing yang bukan saja berasal dari benua Eropa, melainkan juga berasal dari benua Asia, misalnya Jepang, China, Korea, dan lain sebagainya.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang itu, maka rumusan masalah yang disam-

paikan adalah :

"Bagaimana persepsi pentingnya penguasaan bahasa Jepang secara lisan bagi *staff F&B service Padi Restaurani* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di *Padi Restaurant* di Hotel Ritz-Carlton, Bali?"

C. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pentingnya penguasaan bahasa Jepang secara lisan bagi *staff F&B service Padi Restaurant* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di *Padi Restaurant* di Hotel Ritz-Carlton, Bali.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi *slaff F&B service* sebagai informasi betapa pentingnya bahasa Jepang di Hotel The Ritz-Carlton, Bali dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.
2. Bagi jurusan Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra dapat memberi masukan tentang pentingnya bahasa Jepang bagi mahasiswa Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra jika nanti mereka terjun ke industri perhotelan..
3. Bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah dan bagi pembaca dapat bermanfaat sebagai informasi.