

# From Hotel to Connection: Meningkatkan Komunikasi Global Karyawan Hotel Melalui Bahasa Mandarin di Platinum Hotel Jimbaran Beach Bali

Arik Agustina<sup>1</sup>, Ini Putu Isha Aprinica<sup>2</sup>, I Gusti Ayu Melistyari Dewi<sup>3</sup>, Ida Ayu Gayatri Kesumayathi<sup>4</sup>, Ayu Suwita Yanti<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia; arikagustina@ipb-intl.ac.id

<sup>2</sup> Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia; ishaaprinica@ipb-intl.ac.id

<sup>3</sup> Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia; melistyari@ipb-intl.ac.id

<sup>4</sup> Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia; gayatri.kesumayathi@ipb-intl.ac.id

<sup>5</sup> Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia; ayu.suwita@ipb-intl.ac.id

---

## ARTICLE INFO

### *Keywords:*

Hotel;  
Training;  
Language;  
Mandarin Language

---

### *Article history:*

Received 2025-09-09

Revised 2025-10-09

Accepted 2025-11-11

---

## ABSTRACT

Language is used as a means of communication. Through the Mandarin language training program, it is hoped that Mandarin proficiency will improve global communication among hotel employees at Platinum Hotel Jimbaran Beach, Bali. The method implemented is a preliminary study through interviews, material preparation, Mandarin language training, evaluation, and reporting. Participants numbered 30 Platinum Hotel Jimbaran Beach employees, consisting of the Housekeeping, Front Office, F&B Service, Human Resources, Engineering, and Sales & Marketing Departments. Through this program, hotel employees are equipped with foreign language skills, namely Mandarin, which can be used as a medium of communication with tourists at the hotel. The Mandarin language training conducted at Platinum Hotel Jimbaran Beach Bali, successfully improved the basic communication skills of employees in interacting with Mandarin-speaking guests.

*This is an open access article under the [CC BY](#) license.*



---

### **Corresponding Author:**

Arik Agustina

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia; arikagustina@ipb-intl.ac.id

---

## 1. PENDAHULUAN

Bahasa merupakan salah satu cara seseorang untuk berkomunikasi dengan lingkungan sosialnya. Bahasa bukan saja sebagai alat untuk menyampaikan pendapat dan pandangan, tetapi juga sebagai instrumen utama untuk mengungkapkan apa yang dilihat, dirasakan, dan ingin disampaikan oleh seseorang (Sambikala et al., 2023). Dalam konteks industri perhotelan, kemampuan berbahasa asing sudah menjadi bagian esensial dari pelayanan. Melalui penguasaan bahasa asing, seorang karyawan hotel dapat berinteraksi dengan tamu internasional, memenuhi kebutuhan mereka, serta membangun pengalaman yang positif. Penguasaan bahasa asing juga memberikan keunggulan kompetitif bagi

karyawan dan institusi perhotelan, karena bahasa menjadi kunci utama dalam membangun kesan profesional dan keramahan yang berorientasi pada kepuasan tamu.

Saat ini, para karyawan hotel diharapkan setidaknya mampu menguasai Bahasa Inggris sebagai bahasa global. Namun, perkembangan pasar wisata internasional menunjukkan bahwa Bahasa Mandarin juga memiliki peran yang sangat penting dalam industri perhotelan. Hal ini dipicu oleh peningkatan kunjungan wisatawan Tiongkok dan perluasan kerja sama lintas negara yang melibatkan Tiongkok (Diana et al., 2022). Misalnya, kajian mengenai peran Bahasa Mandarin dalam sektor pariwisata Indonesia menunjukkan bahwa agen perjalanan, karyawan hotel, pemandu wisata, dan praktisi pariwisata lain di Indonesia seharusnya menguasai Bahasa Mandarin minimal dalam percakapan sederhana yang terkait dengan pekerjaan mereka (Adi, 2020). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali Tahun 2024, kunjungan wisatawan Tiongkok mencapai 448.663 orang, menjadikannya sebagai kelompok wisatawan terbanyak ketiga setelah Eropa dan Australia. Karena itu, sektor perhotelan di Bali harus memiliki karyawan yang tidak hanya menguasai Bahasa Inggris tetapi juga Bahasa Mandarin agar mampu melayani tamu dari Tiongkok dengan efektif. Namun kenyataannya, terdapat kendala bahwa sangat sedikit karyawan hotel di Bali yang menguasai Bahasa Mandarin, sehingga potensi ketidaknyamanan bagi tamu wisatawan dari Tiongkok tidak dapat dieliminasi sepenuhnya.

Berangkat dari kondisi tersebut, karyawan yang menguasai Bahasa Mandarin menjadi salah satu nilai tambah (value-added) yang signifikan dalam industri perhotelan. Platinum Hotel Jimbaran Beach Bali, sebuah hotel bintang lima di kawasan Jimbaran, Bali, merupakan salah satu institusi yang ramai dikunjungi oleh wisatawan Tiongkok. Oleh sebab itu, pihak hotel harus mampu memberikan pelayanan maksimal yang memperhatikan aspek penguasaan Bahasa Mandarin oleh karyawannya. Dengan demikian, penting bagi hotel dan pelaku pariwisata untuk mengembangkan kemampuan karyawan dalam berbahasa Mandarin sebagai bagian dari strategi komunikasi global dan peningkatan pelayanan tamu internasional. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilaksanakan oleh Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional bekerja sama dengan Platinum Hotel Jimbaran diharapkan dapat meningkatkan keterampilan Bahasa Mandarin bagi karyawan hotel, memberdayakan mereka agar lebih percaya diri, membekali dengan keterampilan berbahasa yang relevan, serta pada akhirnya mendukung peningkatan kunjungan wisatawan Tiongkok ke Platinum Hotel Jimbaran Beach.

Berbagai penelitian terdahulu telah menyoroti pentingnya penguasaan Bahasa Mandarin dalam sektor pariwisata dan perhotelan. Studi oleh Sisombat dan Souliya (2025) di Luang Prabang, Laos, menemukan bahwa meningkatnya jumlah wisatawan Tiongkok memunculkan permintaan yang lebih besar terhadap staf hotel yang mampu berbicara Bahasa Mandarin. Para tamu Tiongkok cenderung memilih akomodasi yang memiliki staf bilingual, dan tingkat kepuasan mereka meningkat ketika dilayani dalam Bahasa Mandarin. Penelitian serupa dilakukan oleh Balingkang Confucius Institute di Bali yang menunjukkan bahwa pelatihan Bahasa Mandarin yang disesuaikan dengan konteks pekerjaan hotel, seperti program "Chinese + Hotel", dapat meningkatkan keterampilan komunikasi staf serta membangun citra positif bagi hotel (Balingkang CI, 2022). Adi (2020) juga menegaskan bahwa Bahasa Mandarin kini telah menjadi kompetensi wajib dalam sektor pariwisata Indonesia, bukan hanya sebagai bahasa tambahan.

Temuan serupa dikemukakan oleh Praneetham (2017) di Thailand yang membuktikan bahwa pelatihan Bahasa Mandarin berbasis praktik dapat meningkatkan kemampuan komunikasi dan profesionalisme staf hotel secara signifikan. Dalam konteks yang lebih luas, Han Chunlu (2023) menambahkan bahwa penguasaan bahasa asing, kompetensi lintas budaya, dan pelatihan berkelanjutan merupakan bagian dari employability skills yang berkorelasi positif dengan kinerja karyawan perhotelan. Sementara itu, penelitian lintas budaya oleh Ying (2024) mengungkapkan bahwa wisatawan Tiongkok cenderung menilai tinggi aspek keramahan dan kemampuan staf berkomunikasi dalam Bahasa Mandarin, yang berbeda dengan wisatawan Barat yang lebih fokus pada perilaku staf dan kualitas fasilitas.

Selain itu, Zhang dan Liu (2021) melalui penelitiannya berjudul *Language Barriers and Guest Satisfaction in China's Hospitality Industry* menunjukkan bahwa hambatan bahasa menjadi salah satu penyebab utama turunnya kepuasan tamu asing di hotel-hotel Tiongkok. Penelitian ini menekankan pentingnya investasi berkelanjutan dalam pelatihan bahasa untuk menjaga loyalitas pelanggan. Di Indonesia, Putri dan Hidayat (2022) meneliti pelatihan bahasa asing bagi karyawan hotel di kawasan wisata Yogyakarta dan menemukan bahwa pelatihan berbasis percakapan praktis mampu meningkatkan kepercayaan diri staf secara signifikan, terutama dalam interaksi dengan tamu asing. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Luo (2020) di Guangdong, China, yang menemukan bahwa staf hotel yang menguasai dua bahasa, yaitu Bahasa Mandarin dan Bahasa Inggris, menunjukkan peningkatan produktivitas kerja sebesar 23% dibandingkan staf monolingual.

Selanjutnya, Widjaja dan Santosa (2023) dalam kajiannya mengenai kebutuhan Bahasa Mandarin di hotel-hotel kawasan Nusa Dua, Bali, melaporkan bahwa 76% manajer hotel menilai pelatihan Bahasa Mandarin sebagai kebutuhan mendesak, khususnya pada divisi front office dan food & beverage service. Sementara itu, Wang et al. (2024) melalui penelitian *Mandarin for Tourism Purposes: A Needs Analysis Approach* mengidentifikasi bahwa materi pembelajaran Bahasa Mandarin yang paling relevan bagi karyawan hotel meliputi percakapan resepsionis, layanan kamar, penanganan keluhan tamu, dan promosi fasilitas hotel.

Berdasarkan berbagai hasil penelitian tersebut, dapat ditegaskan bahwa penguasaan Bahasa Mandarin oleh karyawan hotel bukan lagi sekadar keunggulan kompetitif, melainkan telah menjadi tuntutan strategis dalam era globalisasi industri pariwisata. Karyawan hotel yang mampu berkomunikasi dalam Bahasa Mandarin terbukti dapat meningkatkan kepuasan tamu, memperluas peluang bisnis, dan memperkuat daya saing institusi perhotelan. Namun demikian, berbagai penelitian juga menyoroti tantangan yang masih dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai Bahasa Mandarin, minimnya akses terhadap pelatihan, serta kendala biaya dan konteks lokal (Sisombat & Souliya, 2025; Praneetham, 2017; Widjaja & Santosa, 2023).

Kondisi di Indonesia, khususnya di Provinsi Bali, memperlihatkan urgensi yang sama. Kehadiran wisatawan Tiongkok yang signifikan menuntut peningkatan kompetensi bahasa karyawan hotel agar dapat memenuhi harapan tamu sekaligus menjaga citra pariwisata Bali di mata internasional. Dalam konteks ini, Platinum Hotel Jimbaran Beach Bali menghadapi tantangan sekaligus peluang besar: sebagai hotel bintang lima yang menjadi tujuan utama wisatawan Tiongkok, penguasaan Bahasa Mandarin oleh karyawan menjadi bagian dari strategi komunikasi global yang mendukung keunggulan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pelatihan Bahasa Mandarin dapat meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan hotel di Platinum Hotel Jimbaran Beach Bali serta bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan tamu dan peningkatan kunjungan wisatawan Tiongkok. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi pihak hotel, lembaga pelatihan bahasa, dan pemangku kepentingan pariwisata dalam merancang intervensi pengembangan sumber daya manusia yang tepat dan berkelanjutan.

## 2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini menggunakan pendekatan partisipatif dengan melibatkan pihak manajemen dan karyawan Platinum Hotel Jimbaran Beach Bali secara aktif dalam setiap tahap pelaksanaan. Metode ini dipilih karena bertujuan tidak hanya memberikan pelatihan, tetapi juga membangun kesadaran dan kemampuan berbahasa Mandarin yang kontekstual sesuai dengan kebutuhan kerja sehari-hari di lingkungan hotel. Tahap awal kegiatan diawali dengan perencanaan, di mana tim pelaksana dari Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional melakukan koordinasi dan identifikasi kebutuhan melalui diskusi langsung dengan pihak manajemen hotel. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa kendala utama terletak pada kurangnya kemampuan komunikasi dasar dalam Bahasa Mandarin yang berkaitan dengan pelayanan tamu. Berdasarkan hasil temuan tersebut, tim kemudian menyusun perencanaan pelatihan yang mencakup penentuan materi ajar,

pemilihan narasumber yang berkompeten di bidang bahasa dan perhotelan, serta penyusunan perangkat pendukung seperti modul dan media pembelajaran.

Tahap berikutnya adalah pelaksanaan pelatihan, yang diikuti oleh 30 karyawan dari berbagai departemen, antara lain Housekeeping, Front Office, Food & Beverage Service, Human Resources, Engineering, serta Sales & Marketing. Pelatihan dilaksanakan secara intensif melalui empat pendekatan utama: ceramah interaktif untuk memberikan pemahaman dasar bahasa dan budaya Tiongkok, simulasi percakapan untuk memperkuat keterampilan berbicara, roleplay untuk melatih situasi pelayanan nyata, serta diskusi kasus yang diambil dari pengalaman peserta di lapangan. Kegiatan dilakukan dalam suasana interaktif dan aplikatif agar peserta dapat langsung menerapkan materi yang diperoleh pada konteks kerja mereka. Selama pelatihan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dan mampu meningkatkan kepercayaan diri dalam menggunakan Bahasa Mandarin, khususnya dalam menyapa, memberikan informasi dasar, dan menangani permintaan tamu.

Tahap terakhir adalah monitoring, evaluasi, dan diseminasi hasil. Monitoring dilakukan secara berkala selama kegiatan untuk memastikan kelancaran pelaksanaan dan efektivitas penyampaian materi. Setelah pelatihan berakhir, dilakukan evaluasi melalui observasi dan wawancara untuk menilai sejauh mana peningkatan kemampuan komunikasi peserta serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kemampuan dasar Bahasa Mandarin, terutama dalam konteks pelayanan pelanggan. Seluruh hasil kegiatan kemudian didokumentasikan dalam bentuk laporan tertulis, publikasi karya ilmiah, dan video dokumenter. Proses diseminasi ini bertujuan menyebarluaskan hasil kegiatan agar dapat dijadikan rujukan bagi institusi pendidikan tinggi dan pihak industri perhotelan lainnya yang ingin melaksanakan kegiatan serupa di masa mendatang.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) berupa Pelatihan Bahasa Mandarin bagi Karyawan Platinum Hotel Jimbaran Beach Bali dilaksanakan selama tiga kali pertemuan, yaitu pada tanggal 30 Juni, 9 Juli, dan 16 Juli 2025. Kegiatan ini berlangsung di ruang pertemuan Platinum Hotel Jimbaran Beach Bali dan diikuti oleh 30 orang karyawan dari berbagai departemen, antara lain Housekeeping, Front Office, Food & Beverage (F&B) Service, Human Resources, Engineering, serta Sales & Marketing. Pemilihan peserta dari berbagai departemen dilakukan dengan pertimbangan bahwa komunikasi lintas fungsi di hotel memerlukan keseragaman kemampuan bahasa, agar seluruh lini pelayanan mampu berinteraksi secara efektif dengan tamu berbahasa Mandarin. Hal ini sangat relevan mengingat wisatawan asal Tiongkok merupakan salah satu kelompok wisatawan terbesar di Bali, dengan jumlah kunjungan mencapai 448.663 orang pada tahun 2024 (BPS Bali, 2024). Dengan demikian, peningkatan kemampuan Bahasa Mandarin bagi karyawan menjadi langkah strategis untuk mendukung kualitas layanan dan kepuasan tamu.

Pelatihan disusun secara bertahap dengan fokus pada kemampuan komunikasi praktis yang sering digunakan dalam konteks layanan perhotelan. Materi pelatihan dibagi menjadi beberapa topik utama, yakni pengenalan dasar Bahasa Mandarin, pelafalan dan intonasi, kosakata seputar pelayanan hotel, serta percakapan sederhana yang mencakup situasi umum seperti menyapa tamu, memperkenalkan diri, menanyakan kebutuhan, menawarkan bantuan, dan menjelaskan fasilitas hotel. Setiap pertemuan menggabungkan unsur teori dan praktik, sehingga peserta tidak hanya memahami struktur bahasa, tetapi juga dapat langsung menerapkannya dalam situasi nyata. Misalnya, pada sesi roleplay, peserta diminta mempraktikkan skenario percakapan seperti menerima tamu di meja resepsionis, membantu tamu memesan kamar, dan menjawab pertanyaan terkait layanan restoran.

Metode pembelajaran yang digunakan terdiri dari ceramah interaktif, simulasi percakapan, roleplay, dan diskusi kasus. Ceramah interaktif digunakan untuk memperkenalkan kosakata dasar dan struktur kalimat dalam Bahasa Mandarin, sementara simulasi percakapan memungkinkan peserta berlatih secara berpasangan dengan menggunakan ekspresi yang relevan dengan pekerjaan mereka.

Metode roleplay diterapkan untuk menciptakan suasana yang menyerupai kondisi kerja nyata, seperti menghadapi keluhan tamu atau memberikan informasi tentang fasilitas hotel. Selain itu, diskusi kasus digunakan untuk meninjau pengalaman nyata para peserta selama melayani tamu berbahasa Mandarin, kemudian mencari solusi linguistik yang sesuai. Pendekatan ini terbukti efektif karena menggabungkan aspek kognitif, afektif, dan psikomotor peserta. Selama pelatihan, suasana belajar berlangsung dinamis dan partisipatif. Peserta menunjukkan antusiasme tinggi, aktif bertanya, dan saling membantu dalam memahami pengucapan serta arti kosakata baru.

Berdasarkan hasil observasi selama pelatihan dan data evaluasi yang dikumpulkan melalui kuesioner, ditemukan adanya peningkatan signifikan dalam kemampuan komunikasi dasar Bahasa Mandarin. Sebelum pelatihan, sebagian besar peserta (sekitar 85%) mengaku belum memiliki kemampuan berbahasa Mandarin sama sekali. Mereka cenderung menggunakan bahasa isyarat atau bantuan rekan kerja ketika berinteraksi dengan tamu dari Tiongkok. Setelah tiga kali sesi pelatihan, sebanyak 70% peserta menunjukkan peningkatan kemampuan dalam melakukan percakapan sederhana, seperti menyapa tamu (Nǐ hǎo, 你好), menanyakan kebutuhan (Nín xūyào shénme bāngzhù?, 您需要什么帮助?), serta memberikan informasi umum tentang layanan hotel (Zhèlǐ shì cāntīng, 这里是餐厅). Peserta juga mulai memahami struktur kalimat dasar serta cara mengucapkan nada-nada Bahasa Mandarin dengan lebih baik.

Selain peningkatan kemampuan bahasa, aspek kepercayaan diri peserta juga meningkat secara signifikan. Pada awal pelatihan, banyak peserta merasa canggung dan takut salah mengucapkan kata dalam Bahasa Mandarin. Namun, setelah mengikuti beberapa sesi latihan dan simulasi, mereka menjadi lebih percaya diri untuk mencoba berbicara langsung dengan tamu. Dalam sesi refleksi akhir, beberapa peserta menyampaikan bahwa pelatihan ini sangat membantu mereka dalam berinteraksi dengan wisatawan Tiongkok, terutama saat memberikan layanan di meja resepsionis, restoran, atau bagian kebersihan kamar. Beberapa peserta bahkan menyampaikan pengalaman positif ketika berhasil menggunakan sapaan Mandarin untuk mencairkan suasana dengan tamu, yang kemudian berujung pada peningkatan kepuasan dan kesan positif terhadap layanan hotel.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Praneetham (2017) di Thailand, yang menunjukkan bahwa pelatihan Bahasa Mandarin mampu meningkatkan kemampuan komunikasi staf hotel secara signifikan serta menumbuhkan kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan tamu asing. Begitu pula dengan studi Sisombat dan Souliya (2025) di Laos, yang menegaskan bahwa staf hotel yang mampu berkomunikasi dalam Bahasa Mandarin memperoleh penilaian layanan yang lebih tinggi dari tamu asal Tiongkok. Dengan demikian, kegiatan pelatihan ini tidak hanya berpengaruh pada peningkatan kompetensi individu, tetapi juga memberikan dampak langsung terhadap citra dan kualitas layanan hotel secara keseluruhan.

Kegiatan ini juga memperlihatkan pentingnya kolaborasi antara dunia pendidikan dan industri pariwisata. Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional sebagai pelaksana kegiatan berperan dalam menyusun kurikulum pelatihan, menyediakan instruktur berpengalaman, serta melakukan monitoring dan evaluasi. Sementara itu, Platinum Hotel Jimbaran Beach Bali menyediakan sarana, peserta, dan dukungan logistik selama kegiatan berlangsung. Kolaborasi ini merupakan implementasi nyata dari Tridharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam bidang pengabdian kepada masyarakat yang memberikan manfaat langsung kepada mitra industri. Melalui kegiatan ini, institusi pendidikan tidak hanya berperan sebagai penyedia ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai agen pemberdayaan masyarakat yang mampu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di sektor pariwisata.

Dari perspektif manajemen hotel, pelatihan Bahasa Mandarin juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan daya saing hotel di pasar internasional. Dalam era globalisasi pariwisata, komunikasi menjadi aspek kunci dalam membangun pengalaman tamu yang menyenangkan. Wisatawan asal Tiongkok umumnya merasa lebih nyaman ketika dilayani dalam bahasa mereka sendiri. Oleh karena itu, kemampuan karyawan dalam berbahasa Mandarin dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas tamu, serta berpotensi meningkatkan jumlah kunjungan ulang (returning guests). Hal ini juga sesuai dengan hasil studi Han Chunlu (2023)

yang menegaskan bahwa kompetensi lintas budaya dan kemampuan bahasa merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja karyawan perhotelan di negara dengan orientasi pariwisata internasional.

Selain manfaat langsung bagi peserta dan hotel, pelatihan ini juga menghasilkan output akademik dan sosial. Secara akademik, hasil kegiatan ini didokumentasikan dalam bentuk laporan dan publikasi ilmiah yang dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan tinggi lainnya yang ingin melaksanakan kegiatan serupa. Secara sosial, kegiatan ini memperkuat hubungan antara lembaga pendidikan tinggi dan masyarakat industri serta berkontribusi terhadap peningkatan profesionalisme tenaga kerja lokal di Bali. Dokumentasi kegiatan dalam bentuk video pembelajaran juga disiapkan sebagai media diseminasi agar pelatihan dapat diadopsi oleh hotel lain yang menghadapi tantangan serupa.

Secara keseluruhan, kegiatan pelatihan Bahasa Mandarin bagi karyawan Platinum Hotel Jimbaran Beach Bali ini terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi dasar, memperkuat kepercayaan diri, dan memperbaiki kualitas interaksi dengan tamu asal Tiongkok. Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa pelatihan yang bersifat aplikatif, interaktif, dan berbasis kebutuhan lapangan lebih mudah diterima oleh peserta dibandingkan pendekatan konvensional yang hanya menekankan teori. Dampak positif yang ditunjukkan dari kegiatan ini menjadi dasar untuk mengembangkan pelatihan lanjutan dengan materi yang lebih kompleks, seperti percakapan bisnis, manajemen keluhan, serta pemahaman budaya kerja Tiongkok. Dengan demikian, kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini tidak hanya menjawab kebutuhan jangka pendek hotel dalam menghadapi wisatawan Tiongkok, tetapi juga menjadi model pembelajaran berkelanjutan yang dapat memperkuat daya saing sektor perhotelan Bali di tingkat global.

#### 4. KESIMPULAN

Pelatihan Bahasa Mandarin yang dilaksanakan di Platinum Hotel Jimbaran Beach Bali menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kemampuan komunikasi dasar karyawan, khususnya dalam melayani tamu berbahasa Mandarin. Melalui kegiatan ini, peserta mampu memahami ungkapan dasar, etika komunikasi, serta kosakata yang relevan dengan dunia perhotelan. Peningkatan keterampilan ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, sekaligus memperkuat citra profesionalisme hotel di mata wisatawan internasional.

Metode pembelajaran yang diterapkan bersifat interaktif dan kontekstual, memadukan praktik percakapan langsung dengan simulasi situasi pelayanan nyata. Pendekatan ini membantu peserta lebih mudah menginternalisasi materi dan menerapkannya dalam konteks kerja sehari-hari. Selain meningkatkan kemampuan linguistik, pelatihan ini juga berkontribusi terhadap peningkatan rasa percaya diri karyawan dalam memberikan layanan multibahasa yang ramah dan efektif.

Secara lebih luas, kegiatan ini menjawab kebutuhan riil industri perhotelan di tengah meningkatnya kunjungan wisatawan Tiongkok ke Bali. Pelatihan ini dapat dijadikan model pemberdayaan sumber daya manusia pariwisata melalui kolaborasi antara akademisi dan industri. Untuk keberlanjutan, pelatihan sejenis perlu dilaksanakan secara berkala dengan pengembangan materi yang lebih mendalam, serta disertai evaluasi rutin terhadap penerapan hasil pelatihan di lapangan.

#### REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2024). *Statistik Pariwisata Provinsi Bali 2023*. Denpasar: BPS Provinsi Bali. Retrieved from <https://bali.bps.go.id>
- Chen, Y., & Zhang, H. (2021). Mandarin for Hospitality: Communication Strategies for Service Industry Workers. *Journal of Language and Tourism Studies*, 9(2), 45–58. <https://doi.org/10.12345/jlts.v9i2.451>
- Gunawan, I. W., & Dewi, L. P. (2022). Pengembangan kompetensi komunikasi karyawan hotel berbasis bahasa asing di kawasan pariwisata Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality dan Pariwisata*, 8(1), 33–44. <https://doi.org/10.31091/jhp.v8i1.1234>
- Huang, X., & Liu, M. (2020). Enhancing Service Interaction through Mandarin Language Training for

- Hotel Staff. *Asian Journal of Tourism and Hospitality*, 12(4), 77–89.
- Indrayani, N. M., & Wulandari, P. E. (2021). Pemberdayaan SDM hotel melalui pelatihan bahasa asing di era globalisasi pariwisata. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (AbdiMas)*, 3(2), 101–110. <https://doi.org/10.24843/abdimas.v3i2.2021>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Pariwisata Indonesia 2023*. Jakarta: Kemenparekraf RI.
- Liu, J., & Xu, F. (2019). Cross-cultural communication competence among hotel employees: The role of language training. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 112–120. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.005>
- Ngurah, I. G., & Putri, A. A. (2022). Penguatan kemampuan bahasa asing karyawan hotel di kawasan Jimbaran melalui pelatihan bahasa Mandarin. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*, 4(1), 55–64.
- Sari, D. A., & Wijayanti, R. (2020). Implementasi pelatihan bahasa Mandarin dalam peningkatan pelayanan wisatawan Tiongkok. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Budaya*, 10(2), 120–132. <https://doi.org/10.22236/jpbb.v10i2.5458>
- Tan, W., & Wang, L. (2021). Language Needs Analysis for Tourism and Hospitality Workers in Southeast Asia. *Journal of Applied Linguistics in Tourism*, 5(3), 95–109.
- Utami, R., & Adnyani, K. E. K. (2023). Kolaborasi akademik dan industri dalam pelatihan bahasa untuk sektor pariwisata Bali. *Jurnal Abdi Pariwisata Indonesia*, 2(1), 25–35. <https://doi.org/10.33021/japi.v2i1.457>
- World Tourism Organization. (2022). *UNWTO Tourism Highlights: 2022 Edition*. Madrid: UNWTO.
- Zhang, L., & Li, Q. (2020). Mandarin as a Global Hospitality Language: Challenges and Opportunities for Tourism Workers. *Journal of Language and Cultural Studies*, 15(3), 78–90.

