



Appendix 1 Attachment letter



Appendix 2 Research Subject

No	GUIDE'S NAME
1.	MS
2.	KS
3.	PWDY
4.	DAO
5.	IMO
6.	MAS

Appendix 3 Transcript Conversation

Transcript 1

Tourist: "Excuse me, we are on a bit of a tight schedule today. How long does it usually take to explore the area?"

Guide: "Usually around 1 to 2 hours, depending on whether you swim or just take photos. If you want go down, maybe more long because the stairs is many."

Tourist: "I see. We really want to see the main attraction. Is this the famous Tegenungan Waterfall?"

Guide: "Yes, this one. This is the spot where water cascades down from a height, creating a roaring sound and refreshing mist. Very beautiful for make video or photo."

Tourist: "It looks amazing! The water looks very refreshing too. Can I swim there?"

Guide: (Points to the pool at the bottom, makes a swimming motion with hands, then gestures “slow” by moving hands gently back and forth).

Tourist: "Oh, I understand. So I can swim, but I need to be careful and move slowly because of the rocks and the current. Thank you for the information!"

Guide: "Yes, mister. Be careful because the stone is slippery. Have a nice day!"

Transcript 2

Tourist: "Hello! We want to go down to the waterfall. How much is the entrance fee for two people?"

Guide: "Welcome, mister. For the ticket... For two person, it is lima puluh ribu, but you can pay with cash or QRIS also. You want scan or pay cash?"

Tourist: "I'll pay with cash. Here you go. By the way, we have to pass all these shops to get to the entrance? Do we need to buy something at these shops to go through?"

Guide: "Oh, no need, mister. Don't worry. No, you can just look-look only; it is for washing eyes. If you want buy souvenir later when you come back also can."

Tourist: "That's a relief. Now, we want to go down. Are we able to get closer?"

Guide: "Yes, of course can. We'll descend along the long staircase that winds through the trees until we reach the base. But must be careful, the way is long."

Tourist: "I see the stairs from here. They look quite steep. How steep are the steps?"

Guide: (Mimics walking down and then climbing back up, leans body forward to show steepness, gestures caution with hand waving side to side).

Tourist: "Okay, I understand. It's going to be a long walk back up later! Let's start going down."

Transcript 3

Tourist: "We finally reached the bottom! The water looks nice. How deep is the pool at the base of the waterfall?"

Guide: "It's... um... what's the English word for "not deep"?"

Tourist: "Oh, you mean 'shallow'?"

Guide: "Yes, shallow! Only in the side. But if you go to the center, it is deep."

Tourist: "I see. It looks very powerful over there. Can we go under the waterfall?"

Guide: "Oh, no, mister. Better not. No, because water fast smash your head. It is very dangerous, the pressure is too strong."

Tourist: "I understand, I don't want to get hurt. What about those cliffs over there? Are we allowed to jump off those rocks into the pool?"

Guide: "No, you shouldn't do that thing there because the water in that part is not deep enough today. Many rocks inside the water, so very dangerous for jump."

Tourist: "Okay, thank you for the warning. I'll just stay here and enjoy the view."

Transcript 4

Tourist: "We are here with our family. But we are a bit confused about the way. How do I get to the waterfall?"

Guide: "Welcome, mister! Oh, it is easy. You follow this path down to the place. Just go straight follow the stairs."

Tourist: "I see. We brought our kids with us. Is it safe for children?"

Guide: "Yes, can, but must be careful. Small child need guard always. Don't let them walk alone because the stairs is a bit slippery.

Tourist: "Okay, we will hold their hands. My kids really want to play in the water. Is swimming allowed here?"

Guide: "Yes, can. Visitors can enter the pool where the water collects, though it's safer to stay out when the current is too strong. If the rain coming, better you don't swim."

Tourist: "That makes sense. We will check the water first when we get down. Thank you!"

Guide: "You're welcome, mister. Enjoy the waterfall!"

Transcript 5

Tourist: "We have been walking for a while and my legs are starting to feel tired. Is there a place to rest nearby?"

Guide: "Oh, yes, mister. Don't worry. Yes, ada small gazebo di dekat waterfall, you can sit and nyantai with view. You can drink water there too."

Tourist: "That sounds perfect. I see some people climbing on the rocks near the edge. Is it safe to climb down to the waterfall?"

Guide: "Hmm... the... uh... the surface... it's very... what's the English word?"

Tourist: "Do you mean 'slippery'?"

Guide: "Yes! Slippery. Very dangerous if you don't wear good shoes."

Tourist: "I'll be very careful then. One more thing, is the water very deep at the bottom, and how long has this waterfall been a tourist attraction?"

Guide: "Don't worry, in the center, it's roughly chest-deep for most people, and it has been popular with visitors for thirty years or so. It is a very old and famous place here."

Tourist: "Thirty years? That's a long time! No wonder it's so popular. Thank you for the explanation."

Guide: "You're welcome, mister. Let's continue to the gazebo."

Transcript 6

Tourist: "This place is quite busy today. How many people visit this waterfall every day, and how tall is it exactly?"

Guide: "Yes, mister, many people like coming here. On a typical afternoon, there are around a hundred or so tourists gathered here, and the water falls from a height of roughly twenty-five meters."

Tourist: "That is a lot of people! The waterfall is also higher than I thought. Can we take photos there?"

Guide: "Of course! In that place where you can do things and take pictures, people often stop and enjoy the view."

Tourist: "I want to get a professional shot for my Instagram. Where can I take the best photos?"

Guide: (Points to a spot, holds imaginary camera and frames a picture with fingers, nods enthusiastically).

Tourist: "Great idea! The angle from that rock looks perfect. By the way, it's getting hot and I'm thirsty. Can we buy drinks there?"

Guide: "Bisa, they sell water, juice, and some cemilan juga. You can buy and sit-sit there."

Tourist: "Perfect, I need some snacks too. Thanks for the help!"

Guide: "You're welcome, mister. Enjoy!"

Appendix 4 Observation Sheet

Guide 1.

No	Types of Communication Strategy	Yes	No	Utterances
1.	Avoidance Strategy		✓	
2.	Message Abandonment		✓	
3.	Circumlocution Strategy	✓		This is the spot where water cascades down from a height, creating a roaring sound and refreshing mist
4.	Approximation Strategy	✓		usually around 1 to 2 hours, depending on whether you swim or just take photos
5.	Word Coinage		✓	

6.	Use of all-purpose word		✓	
7.	Use of non-linguistic signal	✓		(Points to the pool at the bottom, makes a swimming motion, then gestures “slow”...)
8.	Literal Translation		✓	
9.	Foreignising		✓	
10.	Code Switching		✓	
11.	Appeal for Help		✓	
12.	Time Gaining Strategy		✓	

Guide 2

No	Types of Communication Strategy	Yes	No	Utterances
1.	Avoidance Strategy		✓	
2.	Message Abandonment		✓	
3.	Circumlocution Strategy	✓		We'll descend along the long staircase that winds through the trees until we reach the base
4.	Approximation Strategy		✓	

5.	Word Coinage		✓	
6.	Use of all-purpose word		✓	
7.	Use of non-linguistic signal	✓		(Mimics walking down and then climbing back up, leans body forward to show steepness, gestures caution...)
8.	Literal Translation	✓		No, you can just look-look only; it is for washing eyes
9.	Foreignising		✓	
10.	Code Switching	✓		..it is lima puluh ribu, but you can pay with cash or QRIS also
11.	Appeal for Help		✓	
12.	Time Gaining Strategy		✓	

Guide 3

No	Types of Communication Strategy	Yes	No	Utterances
1.	Avoidance Strategy		✓	
2.	Message Abandonment		✓	
3.	Circumlocution Strategy		✓	
4.	Approximation Strategy		✓	
5.	Word Coinage		✓	
6.	Use of all-purpose word	✓		No, you shouldn't do that thing there because the water in that part is not deep enough today.
7.	Use of non-linguistic signal		✓	
8.	Literal Translation	✓		No, because water fast smash your head.
9.	Foreignising		✓	
10.	Code Switching		✓	
11.	Appeal for Help	✓		It's... um... what's the English word for "not deep"?
12.	Time Gaining Strategy		✓	

Guide 4

No	Types of Communication Strategy	Yes	No	Utterances
1.	Avoidance Strategy		✓	
2.	Message Abandonment		✓	
3.	Circumlocution Strategy	✓		You follow this path down to the place
4.	Approximation Strategy		✓	
5.	Word Coinage		✓	
6.	Use of all-purpose word	✓		You follow this path down to the place.
7.	Use of non-linguistic signal		✓	
8.	Literal Translation	✓		Small child need guard always.
9.	Foreignising		✓	
10.	Code Switching		✓	
11.	Appeal for Help		✓	
12.	Time Gaining Strategy		✓	

Guide 5

No	Types of Communication Strategy	Yes	No	Utterances
1.	Avoidance Strategy		✓	
2.	Message Abandonment		✓	
3.	Circumlocution Strategy		✓	
4.	Approximation Strategy	✓		it's roughly chest-deep for most people, and it has been popular with visitors for thirty years or so
5.	Word Coinage		✓	
6.	Use of all-purpose word		✓	
7.	Use of non-linguistic signal		✓	
8.	Literal Translation		✓	
9.	Foreignising		✓	
10.	Code Switching	✓		Yes, ada small gazebo di dekat waterfall, you can sit and nyantai with view
11.	Appeal for Help	✓		Hmm... the... uh... the surface... it's very...

				what's the English word?
12.	Time Gaining Strategy		✓	

Guide 6

No	Types of Communication Strategy	Yes	No	Utterances
1.	Avoidance Strategy		✓	
2.	Message Abandonment		✓	
3.	Circumlocution Strategy		✓	
4.	Approximation Strategy	✓		On a typical afternoon, there are around a hundred or so tourists gathered here...
5.	Word Coinage		✓	
6.	Use of all-purpose word	✓		In that place where you can do things and take pictures...
7.	Use of non-linguistic signal	✓		(Points to a spot, holds imaginary camera and frames a picture with fingers, nods

				enthusiastically).
8.	Literal Translation		✓	
9.	Foreignising		✓	
10.	Code Switching	✓		Bisa, they sell water, juice, and some cemilan juga
11.	Appeal for Help		✓	
12.	Time Gaining Strategy		✓	

Appendix 5 Guide's Interview

Question 1 : Strategi komunikasi apa yang biasanya Anda gunakan saat berinteraksi dengan turis?

Guide 1 : "Saya sering pakai gerakan. Kayak waktu saya jelasin air terjun pakai gerakan tangan. Soalnya di bawah itu berisik sekali, ada Acoustic Interference dari suara air. Kalau cuma ngomong, turis sering nggak dengar, jadi gerakan tangan itu lebih 'high-impact' biar mereka cepat paham."

Guide 2 : "Paling sering saya pakai Code-Switching sama Literal Translation. Contohnya pas saya bilang 'washing eyes' atau sebut harga 'lima puluh ribu'.. Pas lagi ramai otak saya otomatis cari cara paling gampang buat ngomong, ya itu tadi, nerjemahin langsung dari bahasa kita supaya nggak pusing mikirin grammar."

Guide 3 : "Kalau saya cenderung pakai Literal Translation dan Appeal for Help. Pas saya bilang 'water fast smash your head,' itu karena situasinya berbahaya. Saya nggak kepikiran grammar lagi, yang penting turis selamat. Terus kalau saya

lupa kata Inggrisnya, kayak pas lupa kata 'shallow', saya langsung tanya ke turisnya. Kita kan nggak ada Standardized Training, jadi belajarnya ya dari tanya-tanya turis langsung."

Guide 4 : "Saya banyak pakai All-Purpose Words kayak 'the place' sama terjemahan langsung. Masalahnya di sini tangganya banyak sekali, bikin capek fisik. Pas lagi naik tangga sambil jelasin itu rasanya sesak napas. Makanya saya singkat-singkat saja kalimatnya, yang penting inti pesannya sampai ke turis."

Guide 5 : "Saya pakai campuran bahasa dan perkiraan. Pas saya bilang 'nyantai' atau 'roughly thirty years,' itu karena tuntutan waktu. Biasanya sopir atau agen travel minta buru-buru. Jadi saya pakai strategi itu supaya penjelasannya cepat tapi turis tetap merasa pelayanannya ramah."

Guide 6 : "Paling sering Non-Linguistic Signals. Contohnya pas saya praktekin gerakan pegang kamera. Ini respon karena area air terjun sering penuh sesak. Daripada teriak-teriak nggak kedengaran, mending saya pakai gerakan. Apalagi saya harus multitasking, jaga keamanan sambil bantu fotoin, jadi fokus bahasa saya agak turun."

Question 2 : Strategi verbal (kata-kata) apa yang sering Anda gunakan saat berbicara dengan turis?

Guide 1: "Soalnya kalau di bawah itu suara air keras sekali (Acoustic Interference), kalau saya cuma sebut satu kata teknis dan mereka nggak dengar, ya mending saya deskripsikan pelan-pelan biar pesannya nyampe."

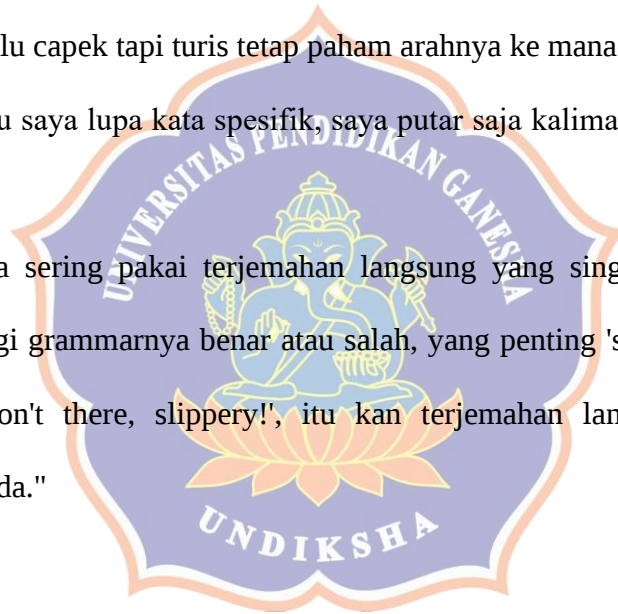
Guide 2: "Saya terjemahin langsung dari bahasa Bali atau Indonesia ke Inggris. Kayak 'washing eyes' tadi."

Guide 3: “kalau ketemu turis yang aksennya susah dimengerti (kayak dari Rusia atau India), saya sering pakai Appeal for Help. Saya tanya balik ke mereka, 'What do you mean?' atau minta mereka ulang pelan-pelan. Itu strategi saya buat 'negosiasi makna' supaya kita sama-sama paham meskipun aksen mereka sulit didekode.”

Guide 4: "Saya banyak pakai kata-kata umum kayak 'this place', 'that thing', atau 'the base'. Ini sangat membantu pas saya lagi sesak napas sehabis naik turun tangga. Daripada pakai kalimat yang ribet dan panjang, kata-kata simpel ini bikin saya nggak terlalu capek tapi turis tetap paham arahnya ke mana.”

Guide 5: “Kalau saya lupa kata spesifik, saya putar saja kalimatnya yang penting turis ngerti.”

Guide 6: "Saya sering pakai terjemahan langsung yang singkat-singkat. Saya nggak peduli lagi grammarnya benar atau salah, yang penting 'safety-first'. Kalau saya bilang 'Don't there, slippery!', itu kan terjemahan langsung, tapi turis langsung waspada.”



Question 3: What nonverbal strategy do you apply?

Guide 1: "Saya pakai gerakan tangan karena suara air terjun sangat berisik. Penjelasan lisan sering tidak terdengar, jadi isyarat tangan untuk arah jalan atau peringatan bahaya jauh lebih efektif daripada bicara.”

Guide 2: "Saya pakai ekspresi wajah dan isyarat tangan. Karena capek naik-turun tangga, saya sering kehabisan napas untuk bicara banyak. Gerakan tangan 'ayo' atau 'pelan-pelan' membantu saya berkomunikasi tanpa harus teriak.

Guide 3: "Saya pakai bahasa tubuh yang tegas, seperti tanda 'stop' atau menunjuk batu yang licin. Dalam kondisi arus air kuat dan bising, gerakan tubuh yang jelas adalah cara tercepat untuk menjaga keselamatan turis."

Guide 4: "Saya lebih banyak menunjuk. Karena harus multitasking menjaga turis, melihat jalan licin, dan membantu foto, fokus saya berkurang. Menunjuk arah jauh lebih simpel daripada menyusun kalimat."

Guide 5: "Pas saya gugup atau lupa kata Inggrisnya, saya pakai pantomim. Misalnya peragakan gerakan terpeleset untuk kasih tahu kalau jalannya licin. Ini cara saya tetap nyambung sama turis tanpa harus stres mikir kosakata."

Guide 6: "Saya pakai isyarat jari seolah sedang memegang kamera. Karena di sini sangat ramai, daripada teriak-teriak menjelaskan sudut foto yang bagus, lebih mudah saya contohkan pakai gerakan tangan saja."

Question 4: What are the most common communication challenges you face with foreign tourists?

Guide 1: "Tantangan paling berat itu suara air terjun yang menggelegar. Di bawah itu suara kita sering tenggelam. Saya harus berteriak atau bicara sangat dekat supaya mereka dengar, tapi kadang tetap saja susah karena suaranya terlalu dominan."

Guide 2: "Fisik sih, mas. Tangga di Tegenungan ini kan tinggi dan banyak sekali. Pas harus menjelaskan sesuatu sambil jalan naik, napas saya sering sesak. Otak rasanya jadi lambat buat cari kata-kata Inggris yang benar karena sudah terlalu capek duluan."

Guide 3: "Kadang saya merasa gugup kalau bertemu turis dari Amerika atau Australia yang bicaranya sangat cepat. Saya jadi sering lupa kosakata yang

sebenarnya saya tahu. Selain itu, kondisi tanah yang licin bikin saya lebih fokus ke keamanan mereka daripada tata bahasa saya."

Guide 4: "Waktu yang terbatas jadi tantangan buat saya. Kadang sopir atau agen mereka sudah kasih jadwal ketat, jadi saya harus menjelaskan semuanya dengan cepat. Akhirnya saya pakai bahasa seadanya saja yang penting mereka paham poin-poin utamanya."

Guide 5: "Masalahnya ada di aksen mereka yang beda-beda. Turis dari Rusia, India, atau Perancis itu aksennya sering susah saya tangkap. Saya jadi harus minta mereka mengulang berkali-kali supaya saya nggak salah kasih jawaban."

Guide 6: "Tantangan saya itu multitasking. Saya harus jadi pemandu, jaga keselamatan di area licin, bantu fotoin, sampai jawab pertanyaan. Pas area lagi ramai-ramainya, fokus saya terpecah dan akhirnya saya cuma bisa pakai kalimat-kalimat yang sangat simpel."

Question 5: How do you adapt your communication style when interacting with tourists from different cultural backgrounds?

Guide 1: "Saya menyesuaikan volume dan kecepatan bicara. Kalau turisnya terlihat santai, saya banyak bercanda. Tapi kalau mereka terlihat sangat memperhatikan sejarah, saya berusaha pakai kalimat yang lebih deskriptif supaya mereka puas dengan informasinya."

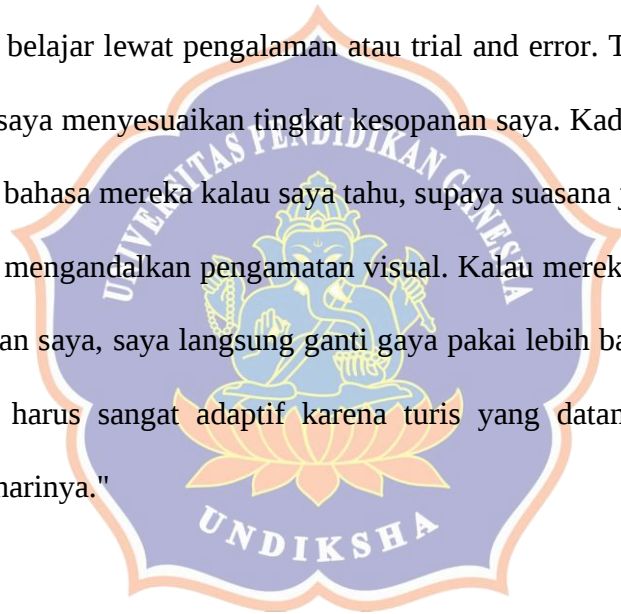
Guide 2: "Saya lebih banyak memperhatikan gerak-gerik mereka. Kalau turis Asia biasanya lebih suka saya kasih instruksi jelas, tapi kalau turis Barat mereka lebih suka eksplorasi sendiri. Jadi saya sesuaikan gaya bicara saya agar tidak terlalu mengatur tapi tetap menjaga mereka."

Guide 3: "Kuncinya di kesabaran memahami aksen. Kalau aksennya sulit saya tangkap, saya akan bicara lebih lambat dan sering bertanya kembali untuk memastikan saya tidak salah mengerti maksud mereka. Saya berusaha tetap ramah meskipun ada kendala bahasa."

Guide 4: "Saya menyederhanakan pilihan kata saya. Kalau saya lihat turisnya bukan penutur asli bahasa Inggris, saya hindari kata-kata yang sulit. Saya lebih banyak pakai kata-kata umum yang semua orang pasti tahu supaya komunikasi kami tetap lancar."

Guide 5: "Saya belajar lewat pengalaman atau trial and error. Tiap negara punya gaya beda, jadi saya menyesuaikan tingkat kesopanan saya. Kadang saya selipkan kata-kata dalam bahasa mereka kalau saya tahu, supaya suasana jadi lebih akrab."

Guide 6: "Saya mengandalkan pengamatan visual. Kalau mereka terlihat bingung dengan penjelasan saya, saya langsung ganti gaya pakai lebih banyak contoh atau peragaan. Saya harus sangat adaptif karena turis yang datang ke sini sangat beragam setiap harinya."



Question 6: Can you provide examples of how you handle situations where tourists do not understand certain terms or concepts?

Guide 1: Kalau mereka bingung dengan istilah lokal, saya cari kata yang paling gampang dalam bahasa Inggris. Misalnya kalau saya bilang 'pelinggih' mereka tidak tahu, saya jelaskan itu sebagai 'shrine' atau 'place for offering'. Saya pakai kata benda yang mereka kenal.

Guide 2: Saya biasanya pakai perumpamaan. Kalau mereka tidak paham konsep 'suci' di pura dekat air terjun, saya bandingkan dengan gereja atau tempat ibadah mereka agar mereka tahu kalau di sana ada aturan tertentu yang harus diikuti.

Guide 3: Saya lebih banyak pakai gerakan tangan. Kalau saya jelaskan soal aliran air atau kedalaman tapi mereka terlihat bingung, saya pakai tangan untuk mencontohkan tingginya atau bahayanya. Itu paling cepat buat mereka paham.

Guide 4: Seringnya saya ulangi pelan-pelan pakai kata yang berbeda. Saya tidak mau memaksakan satu kata sulit. Kalau satu kata tidak berhasil, saya ganti dengan kalimat deskripsi yang lebih panjang sampai mereka bilang 'oh, I see'.

Guide 5: Saya tunjukkan langsung bendanya kalau ada di depan mata. Kalau bicara soal 'banten' atau sesajen dan mereka bingung, saya ajak mereka melihatnya langsung sambil saya jelaskan isinya satu per satu pakai bahasa yang sederhana.

Guide 6: Saya lihat ekspresi wajah mereka. Kalau mereka mengerutkan dahi, itu tandanya saya harus cari cara lain. Biasanya saya pakai contoh kasus atau pengalaman turis sebelumnya supaya konsep yang saya maksud jadi lebih masuk akal buat mereka.

Question 7: Do you use any visual aids, props, or technology to enhance your communication with tourists? If so, how effective do you find them?

Guide 1: Saya sering pakai HP, terutama Google Maps atau Google Translate kalau mentok sekali. Tapi yang paling sering itu kamera mereka sendiri. Sambil membantu foto, saya tunjukkan hasil fotonya dan pakai itu untuk menjelaskan spot-spot yang bagus. Sangat efektif karena turis jadi langsung paham.

Guide 2: Visual aids saya lebih ke gerakan tubuh dan menunjuk papan peringatan yang ada di sekitar air terjun. Teknologi paling hanya HP untuk cek cuaca atau debit air kalau mereka tanya. Menurut saya, gestur jauh lebih efektif karena di sini bising sekali.

Guide 3: Saya pakai properti seperti payung atau jas hujan cadangan untuk menjelaskan situasi cuaca. Kalau untuk teknologi, paling hanya pakai HP untuk menunjukkan foto-foto Tegenungan saat debit airnya berbeda (saat banjir atau jernih) supaya mereka punya gambaran. Itu sangat membantu komunikasi.

Guide 4: Saya mengandalkan brosur atau peta lokasi yang ada di depan kalau mau menjelaskan rute. Tapi secara teknologi, saya jarang pakai alat khusus, lebih ke bahasa isyarat manual saja. Efektifitasnya cukup tinggi karena turis biasanya lebih cepat merespon apa yang mereka lihat daripada apa yang mereka dengar di tengah suara air

Guide 5: Teknologi seperti HP sangat membantu untuk menerjemahkan istilah medis atau teknis kalau terjadi sesuatu. Tapi untuk sehari-hari, alat bantu visual terbaik adalah alam sekitarnya. Saya pakai batu atau aliran air sebagai alat peraga untuk menjelaskan sesuatu. Itu sangat efektif.

Guide 6: Saya sering pakai HP untuk menunjukkan Translate kalau ada turis dari negara yang bahasa Inggrisnya tidak lancar juga, seperti dari Rusia atau China. Sangat efektif untuk menghindari salah paham, meskipun tetap harus dibantu dengan bahasa tubuh supaya lebih akrab.

Question 8: Have your strategies ever failed? What was the cause?

Guide 1: Pernah, terutama kalau suara air terjun lagi sangat keras setelah hujan. Saya sudah pakai gerakan tangan dan teriak, tapi turisnya tetap tidak dengar atau salah tangkap maksud saya. Penyebab utamanya ya faktor alam yang tidak bisa kita lawan suaranya.

Guide 2: Sering gagal kalau turisnya punya aksen yang sangat kental, misalnya turis dari negara non-English yang bahasa Inggrisnya juga terbatas. Strategi literal translation saya sering tidak nyambung ke mereka. Jadi penyebabnya adalah perbedaan latar belakang bahasa yang terlalu jauh.

Guide 3: Pernah gagal saat saya mencoba menjelaskan sejarah tempat ini pakai kata-kata yang agak panjang. Karena saya sedang capek setelah naik tangga, napas saya pendek-pendek (breathless), jadi penjelasan saya terputus-putus dan turisnya jadi bingung. Penyebabnya adalah kelelahan fisik saya sendiri.

Guide 4: Strategi saya gagal kalau turisnya sedang tidak fokus, misalnya mereka terlalu asyik berfoto. Saya sudah kasih tanda bahaya, tapi mereka tidak memperhatikan. Penyebabnya adalah kurangnya perhatian turis karena gangguan pemandangan di sekitar.

Guide 5: Kegagalan biasanya terjadi saat saya pakai code-switching atau istilah lokal yang saya kira mereka tahu, tapi ternyata tidak. Penyebabnya adalah asumsi saya yang salah bahwa mereka paham istilah umum di Bali, padahal bagi turis baru itu sangat asing.

Guide 6: Pernah gagal total saat cuaca tiba-tiba buruk. Komunikasi jadi kacau karena semua orang panik dan suara hujan menutupi semua kata-kata saya. Strategi apapun jadi sulit dilakukan kalau situasinya sudah darurat dan sangat bising.

Question 9: How do you continuously improve your communication skills and strategies as a tour guide?

Guide 1: Saya belajar langsung dari turis. Setiap kali ada kata atau istilah baru yang mereka pakai, saya ingat-ingat atau saya catat di HP supaya besok-besok saya bisa pakai kata itu lagi. Jadi, turis-turis itulah guru bahasa Inggris terbaik saya selama ini.

Guide 2: Saya sering menonton video di YouTube tentang cara guiding yang benar atau melihat bagaimana pemandu lain di luar negeri berinteraksi dengan tamu. Saya juga mencoba belajar aksen-aksen yang beda, supaya kalau ada turis dari Australia atau India, saya tidak terlalu bingung lagi.

Guide 3: Kuncinya adalah berani mencoba. Saya tidak lagi malu kalau salah bicara. Saya juga sering bertanya kepada teman-teman pemandu senior di sini kalau ada kalimat yang saya rasa kurang pas. Kami saling bertukar pengalaman tentang cara menangani tamu yang sulit.

Guide 4: Saya belajar dari kesalahan. Kalau hari ini saya gagal menjelaskan sesuatu dan turisnya bingung, malamnya saya cari tahu apa bahasa Inggrisnya yang benar. Selain itu, saya juga berusaha lebih peka terhadap budaya mereka agar cara bicara saya lebih sopan dan sesuai.

Guide 5: Saya mencoba membaca lebih banyak tentang sejarah dan detail air terjun dalam bahasa Inggris. Semakin saya menguasai materi, saya jadi lebih percaya diri saat bicara. Kalau sudah percaya diri, biasanya strategi komunikasi kita jadi mengalir lebih alami.

Guide 6: Saya rutin mengikuti perkembangan istilah-istilah baru yang sering dipakai turis sekarang (slang). Saya juga minta feedback langsung ke turis, seperti bertanya 'apakah penjelasan saya jelas?' atau 'apa ada kata yang saya salah ucapkan?'. Masukan dari mereka sangat membantu saya berkembang.

Question 10: How do you address misunderstandings or miscommunications during your tours?

Guide 1: Kalau saya rasa turis salah tangkap, saya langsung minta maaf dan mengulangi penjelasan saya pakai kata-kata yang lebih sederhana. Saya juga sering bertanya, 'Is it clear?' atau 'Do you mean this?' sambil menunjuk benda yang dimaksud untuk memastikan kami sudah satu pemahaman.

Guide 2: Biasanya saya pakai teknik parafrase. Kalau mereka tidak mengerti kalimat saya yang pertama, saya ganti dengan kalimat lain yang artinya sama. Saya juga sangat memperhatikan raut wajah mereka; kalau mereka terlihat bingung, saya tidak akan lanjut bicara sebelum masalahnya jelas.

Guide 3: Saya lebih banyak menggunakan contoh nyata di sekitar kita. Misalnya kalau salah paham soal arah rute jalan, saya ajak mereka jalan beberapa langkah untuk menunjukkan arah yang benar secara langsung. Tindakan nyata biasanya lebih cepat memperbaiki miskomunikasi daripada hanya bicara.

Guide 4: Miskomunikasi sering terjadi karena suara air terjun yang bising. Kalau itu terjadi, saya biasanya mengajak turis agak menjauh sedikit dari pusat suara agar bisa bicara lebih jelas, atau saya tulis angka/kata kunci di HP supaya mereka bisa baca langsung.

Guide 5: Saya berusaha tetap tenang dan ramah. Kalau ada salah paham soal harga atau aturan, saya jelaskan pelan-pelan tanpa terlihat emosi. Saya sering pakai gestur tangan untuk menekankan poin penting agar tidak ada lagi keraguan di antara kami.

Guide 6: Saya sering pakai bantuan foto atau gambar. Kalau saya menjelaskan sesuatu dan mereka salah mengerti, saya tunjukkan foto di HP atau brosur sebagai referensi visual. Cara ini paling efektif untuk memperbaiki miskomunikasi dalam waktu singkat.

Question 11: What are the biggest challenges you face when communicating with tourists?

Guide 1: Tantangan terberat adalah suara air terjun yang sangat keras. Kadang saya harus berteriak supaya terdengar, dan itu sangat menguras tenaga. Selain itu, aksen turis yang bermacam-macam, seperti dari India atau Prancis, seringkali sulit saya tangkap maksudnya.

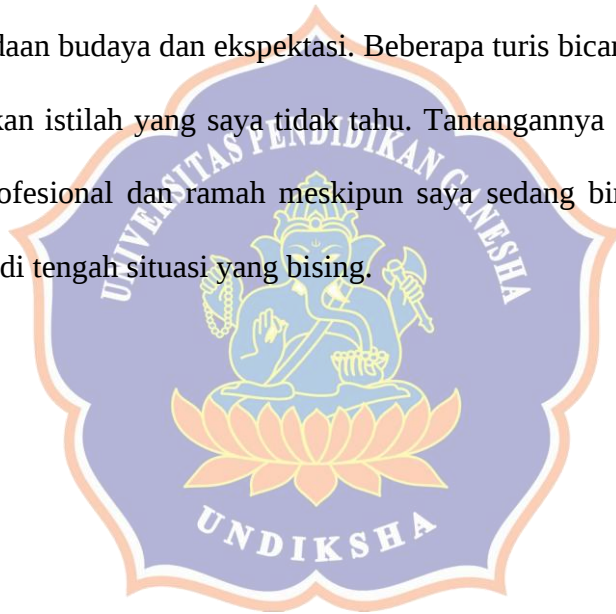
Guide 2: Kelelahan fisik adalah tantangan utama. Medannya sangat berat dengan banyak anak tangga yang curam. Saat saya sampai di bawah bersama turis, saya sering merasa sangat lemas dan napas tersengal-sengal (breathlessness), sehingga sulit untuk bicara dengan lancar dan jelas.

Guide 3: Keterbatasan kosakata saya sendiri. Kadang saya tahu apa yang ingin saya jelaskan tentang budaya atau sejarah di sini, tapi saya tidak tahu kata bahasa Inggris yang tepat. Akhirnya saya cuma pakai bahasa tubuh atau kata-kata yang seadanya saja.

Guide 4: Gangguan dari sekitar. Selain suara air, banyak turis lain yang juga bicara keras atau sedang berfoto-foto, jadi perhatian turis saya sering terbagi. Sangat sulit menjaga fokus mereka agar tetap mendengarkan instruksi keselamatan saya.

Guide 5: Cuaca dan kondisi alam. Kalau sedang hujan, komunikasi jadi makin sulit karena kami harus cepat-cepat mencari tempat berteduh. Dalam kondisi darurat atau terburu-buru seperti itu, miskomunikasi sangat mudah terjadi karena kami sama-sama panik.

Guide 6: Perbedaan budaya dan ekspektasi. Beberapa turis bicaranya sangat cepat atau menggunakan istilah yang saya tidak tahu. Tantangannya adalah bagaimana tetap terlihat profesional dan ramah meskipun saya sedang bingung memahami maksud mereka di tengah situasi yang bising.



Appendix 6 Documentation













