

COMMUNICATION STRATEGIES USED BY TOURIST GUIDE AT MOUNT BATUR

By

I Gede Wantoso, NIM 1912021221

English Language Education

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the communication strategies employed by local guides at Mount Batur and to examine the obstacles they confront while engaging with international tourists. The research used a qualitative descriptive design. Data was gathered through field observations, audio recordings of guide-tourist interactions, and interviews with native guides. The findings showed that local guides used seven sorts of communication tactics based on Dörnyei's theory, there are: circumlocution, approximation, use of all-purpose terms, non-linguistic signals (gestures), literal translation, code-switching, and request for aid. According to the findings, guides emphasize "meaning" and "communicative success" over "grammatical correctness" in order to maintain safety and offer information in a high-traffic tourism setting. Furthermore, the study highlighted various obstacles that the guides had, including a limited English vocabulary, linguistic anxiety while dealing with native speakers, and trouble comprehending a variety of foreign accents. These findings indicate that, while the guides are pragmatically competent, they require specialized English training to improve their professional communication abilities.

Keywords: Communication Strategies, Local Guides, Mount Batur, Tourism Communication.

COMMUNICATION STRATEGIES USED BY TOURIST GUIDE AT MOUNT BATUR

By

I Gede Wantoso, NIM 1912021221

Pendidikan Bahasa Inggris

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan strategi komunikasi yang digunakan oleh pemandu lokal di Gunung Batur dan untuk meneliti hambatan yang mereka hadapi saat berinteraksi dengan wisatawan internasional. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, rekaman audio interaksi pemandu-wisatawan, dan wawancara dengan pemandu lokal. Menurut temuan, pemandu lokal menggunakan tujuh jenis taktik komunikasi berdasarkan teori Dörnyei: bertele-tele, perkiraan, penggunaan istilah umum, sinyal non-linguistik (gerakan), terjemahan literal, peralihan kode, dan permintaan bantuan. Menurut temuan, pemandu menekankan "makna" dan "keberhasilan komunikasi" daripada "kebenaran tata bahasa" untuk menjaga keselamatan dan memberikan informasi dalam lingkungan pariwisata yang ramai. Lebih lanjut, penelitian ini menyoroti berbagai hambatan yang dihadapi pemandu, termasuk kosakata bahasa Inggris yang terbatas, kecemasan linguistik saat berurusan dengan penutur asli, dan kesulitan memahami berbagai aksen asing. Temuan ini menunjukkan bahwa, meskipun pemandu kompeten secara pragmatis, mereka membutuhkan pelatihan bahasa Inggris khusus untuk meningkatkan kemampuan komunikasi profesional mereka.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Pemandu Lokal, Gunung Batur, Komunikasi Pariwisata.