

---

**ANALISIS KEMAMPUAN TOUR GUIDE TERHADAP EFFECTIVE ENGLISH COMMUNICATION DI RINJANI TOURISM SEMBALUN LOMBOK TIMUR****Oleh****Sahrul<sup>1</sup>, Ahmad Rizaldi Aspri<sup>2</sup>, Hartati Suryaningsih<sup>3</sup> & Taufan Handika Putra<sup>4</sup>**  
<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Mataram, Indonesia**Email:** <sup>1</sup>[sahrul@unram.ac.id](mailto:sahrul@unram.ac.id), <sup>2</sup>[rizaldaspry@gmail.com](mailto:rizaldaspry@gmail.com), <sup>3</sup>[hartati@unram.ac.id](mailto:hartati@unram.ac.id) & <sup>4</sup>[taufan@unram.ac.id](mailto:taufan@unram.ac.id)**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan dengan dua tujuan 1) kemampuan *Tour Guide* terhadap effective English Communication di Rinjani Tourism Sembalun Lombok Timur, 2) untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kelancaran komunikasi Bahasa Inggris *Tour Guide* di Rinjani Tourism di Rinjani Tourism Sembalun, sehingga nantinya penelitian ini diperlukan sebuah kajian yang komprehensif dan sistematis. Manfaatnya yang dikembangkan adalah dapat memberikan sumbangsih positif untuk *Tour Guide* di Rinjani Tourism Sembalun Lombok Timur. Manfaat Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah pengetahuan tentang kemampuan *effective English communication Tour Guide* di Rinjani Tourism Sembalun Lombok Timur. Disamping itu, hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu perjalanan wisata (*tourguide*) terutama yang berhubungan dengan skill berbahasa Inggris lokal *Guide Sembalun Lombok Timur* serta dapat menjadi referensi bagi penelitian ilmiah selanjutnya. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitik. Metode ini di gunakan untuk menganalisis kemampuan *Tour Guide* terhadap effective English Communication.

**Kata Kunci: Kemampuan, Tour Guide, effective English Communication****PENDAHULUAN**

Lombok atau umumnya NTB merupakan salah satu daerah yang banyak diminati oleh wisatawan nasional dan internasional, dimana kepariwisataannya cukup berkembang, salah satunya adalah Taman Nasional Gunung Rinjani (TNGR) dengan luasan 41.330 ha, objek wisata gunung Rinjani menjadi salah satu spot wisata alternatif yang memberikan kepuasan tersendiri bagi wisatawan mancanegara dan nusantara, keunikan dan kekhasan objek wisata Rinjani Tourism, ternyata berdampak positif terhadap wawasan dan pergaulan sosial masyarakat lokal, di antara yang paling menonjol dari interaksi tersebut adalah mengenai kemampuan komunikasi personal para pelaku wisata yang berhubungan dengan wisatawan. Oleh sebab itu, peran *Tour Guide* menjadi sangat penting dalam membangun hubungan baik dengan semua wisatawan terutama dalam menyampaikan pokok pikiran, perasaan dan

hal-hal yang berhubungan dengan profesi yang dilakoninya.

Seorang pemandu wisata (*Tour Guide*) atau pramuwisata harus memiliki pengetahuan yang baik tentang destinasi wisata yang akan di berikan kepada pengunjung dengan memahami sejarah serta pengetahuan lainnya di destinasi wisata tersebut, sehingga wisatawan akan mendapatkan pengalaman dan juga pengetahuan yang baru dari destinasi wisata tersebut. Menurut Rusli Cahyadi dan Jajang Gunawijaya (2009:4) meningkatnya jumlah wisatawan terkait dengan nilai tambah yang mereka dapatkan berupa pengalaman dan pengetahuan budaya serta kenyamanan, yang akhirnya dapat meningkatkan kemungkinan untuk datang kembali. Pemandu wisata juga harus memiliki keterampilan yang sangat baik seperti keterampilan berkomunikasi, mampu mengelola gerak tubuh, kontak mata, bahasa tubuh, kosa kata, artikulasi, suara, volume, intonasi, keterampilan berbahasa asing, kemampuan mendengar dengan baik, serta



keterampilan lain sebagai penunjang yang digunakan untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung atau wisatawan.

Pentingnya kemampuan komunikasi bagi Tour Guide memberikan informasi akan menjadi faktor yang mempengaruhi wisatawan untuk terus berkunjung ke NTB. Kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan wisatawan yang harus diberikan sesuai dengan keinginan dan ketepatan penyampaianya agar wisatawan merasa puas. Kualitas pelayanan yang diberikan pramuwisata kepada wisatawan dapat menentukan apakah wisatawan tersebut puas atau sebaliknya. Jika dalam memberikan pelayanan pramuwisata menjalankan fungsi sesuai prosedur, tugas, tanggungjawab dan tidak terjadi masalah dari wisatawan, maka wisatawan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pramuwisata harus menjalankan tugas sesuai dengan Standart Operational Procedure (SOP) agar tidak terjadi masalah dari wisatawan.

Dari penjelasan latar belakang di atas, dapat di pahami bahwa penelitian ini akan diarahkan pada analisis kemampuan komunikasi Tour Guide di Sembalun Lombok Timur. Fokus penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penggunaan Bahasa Inggris yang digunakan oleh Tour Guide dalam menhandle tamu mancanegara yang berkunjung.

## **LANDASAN TEORI**

### **Memahami Peran Tour Guide**

Dalam perkembangan dunia pariwisata saat ini, seorang pemandu wisata menjadi salah satu pembangkit garda terdepan dalam memajukan sector industry perjalanan pariwisata. Menurut Randall & Rollins, 2009 pemandu wisata sebagai seseorang yang menunjukkan tempat atau objek wisata dan memimpin perjalanan wisata. Pada kedua pengertian tersebut bisa disimpulkan bahwa pemandu wisata adalah seseorang yang memimpin perjalanan yang didalamnya bertugas memberikan informasi terkait objek yang dikunjungi.

Secara spesifik seorang pramuwisata adalah orang yang mempunyai pengetahuan

mengenai objek wisata secara khusus, mendalam mengenai satu atau lebih objek wisata, seperti kebudayaan, arkeologi, sejarah, teknik, perdagangan, keamanan, ilmiah, marga satwa peburuhan dan lain-lain. Selain itu juga pramuwisata yang profesional adalah yang mempunyai izin usaha atau kegiatan yang membimbing perjalanan dan memberikan penerangan kepada wisatawan, baik sebagai penerangan kepada wisatawan baik sebagai perorangan atau sebagai kelompok dengan menggunakan satu atau beberapa bahasa tertentu, (Fajri, K., dkk 2020) Pemandu wisata adalah atau tour guide merupakan profesi di bidang pariwisata. Pemandu wisata bertanggung jawab mendampingi wisatawan dan memberikan petunjuk serta bimbingan kepada wisatawan, salah satu tugas Pemandu wisata adalah menjelaskan dan memberi pengetahuan tentang objek wisata yang sedang dikunjungi oleh wisatawan, sehingga keberadaan pemandu wisata di kota lama dapat memandu wisatawan yang berkunjung dengan untuk belajar arsitektur, sejarah dan nilai filosofis gedung-gedung, yang akan menambah lama tinggal wisatawan dan meningkatkan citra positif Kawasan wisata, (Mengku Marhendi, dkk. 2022)

Trijati, dkk (2022), perjalanan wisata menjadi suatu kegiatan mendasar yang diperlukan seseorang, sebagai upaya seseorang dalam memenuhi kebutuhan hidup dalam beragam bentuk, baik untuk menambah pengetahuan. Perjalanan wisata dapat dilakukan mulai pariwisata lokal, regional, nasional, hingga internasional. Pariwisata telah menjadi salah satu industri utama yang menjadi primadona. Indonesia memiliki potensi pariwisata baik dari segi alam maupun dari sisi sosial budaya. Selain memahami potensi daerah juga diperlukan menggali permasalahan yang ada di daerah wisata untuk mengembangkan pariwisata ekonomi kreatif. Tujuan akhir dari pembangunan ekonomi kreatif yaitu meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar tempat wisata yang nantinya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pemandu perjalanan dikenal sebagai profesi tertua dalam peradaban manusia. Transformasi perkembangan profesi pemandu wisata dimulai sejak kekaisaran kuno hingga era awal modern. Profesi pemandu wisata mengalami perkembangan dari sekedar petunjuk jalan menjadi pelindung, hingga pembimbing rombongan (Fitriani et al., 2020).

#### Relasi Interperonal dan Model Komunikasi Tour Guide

Komunikasi Interpersonal dapat memberikan seseorang komunikasi yang kompleks karena dengan adanya orang yang terlibat dan mengungkapkan responnya selama berkomunikasi. Maka, akan menambah pengetahuan seseorang terhadap komunikasi. Sehingga komunikasi interpersonal juga merupakan salah satu penentu hubungan seseorang dengan orang lain. Tour guide merupakan sebuah profesi yang bertugas di bidang jasa yang wajib disediakan oleh sebuah lembaga ataupun objek wisata dalam hal memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada pengunjung dalam melakukan aktivitas wisata. Oleh karena itu selain memiliki pengalaman dan pengetahuan tertentu mengenai objek wisata, seorang tour guide dituntut agar mampu berkomunikasi dengan baik, sehingga pesan atau informasi yang disampaikan kepada pengunjung dapat dipahami, kemudian dari hal tersebut akan memberikan dampak bagi pengunjung yang empiris melalui kepuasan pengunjung yang berkunjung, (Febri Palupi Muslikhah, dkk, 2022).

Hubungan interpersonal adalah dimana ketika kita berkomunikasi, kita bukan sekedar menyampaikan isi pesan, tetapi juga menentukan kadar hubungan interpersonalnya, (Andi dkk, 2009).

#### Faktor Kelancaran Komunikasi Bahasa Inggris Tour Guide

Bahasa Inggris salah satu bahasa resmi internasional yang diakui oleh PBB memiliki kontribusi yang sangat penting dalam dunia industri pariwisata terutama dalam media komunikasi. Ketika seseorang berkomunikasi dengan wisatawan asing yang mempunyai bahasa yang berbeda maka penguasaan bahasa

asing sangatlah perlu, agar dalam berkomunikasi bisa saling memahami maksud dan tujuan komunikasi.

Paramita & Putra, (2020). Pendampingan kepada wisatawan inipun sangat penting yang dilakukan oleh para pramuwisata. Jika pendampingan tersebut disampaikan dengan baik maka wawasan yang didapatkan oleh wisatawan juga semakin baik dan mengesankan bagi mereka.

Seorang pemandu wisata harus memiliki suatu keunggulan dalam memberikan pelayanan. Salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata adalah kemampuan berbahasa verbal yang baik. Udoyono (2008) menjelaskan bahwa seorang pemandu wisata dituntut untuk dapat memberikan informasi mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi serta informasi sejarah, budaya, dan tradisi dengan kemampuan berbahasa verbal yang baik. Aspek-aspek komunikasi verbal mencakup: 1) kosa kata (vocabulary) dan pemilihan kata yang tepat dapat menciptakan komunikasi yang efektif; 2) kecepatan berbicara (speed) menentukan keefektifan dan kesuksesan komunikasi; 3) intonasi suara (intonation) dapat mempengaruhi bahkan mengubah arti pesan yang ingin disampaikan; 4) humor (humour) dapat menciptakan keakraban dalam berkomunikasi; 5) kejelasan dalam pelafalan (clear pronunciation) dapat mempengaruhi makna suatu kata dalam berkomunikasi; dan (6) memperhatikan waktu yang tepat (timing) untuk berbicara.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa tugas utama seorang pemandu wisata adalah melakukan komunikasi dengan wisatawan dalam rangka memberikan informasi serta bantuan yang dibutuhkan wisatawan agar mereka dapat menikmati kegiatan wisata dengan nyaman dan aman. Oleh karena itu, untuk menjalankan tugas utamanya, seorang pemandu wisata dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. demikian, kemampuan berbicara dan mendengarkan/meyimak dalam bahasa Inggris

merupakan keterampilan yang sangat dibutuhkan oleh seorang pemandu wisata untuk dapat memandu wisatawan asing.

### **METODE PENELITIAN**

Adapun desain penelitian ini adalah menggunakan menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif analitik, penelitian bertujuan untuk mengungkap informasi atau makna sosial dari fenomena yang diperoleh pada subjek penelitian dengan uraian berbentuk bahasa tertulis atau lisan terhadap yang diamati. Pendekatan deskriptif analitik memperhatikan sumber peristiwa yang berkaitan dengan alam, fenomena individu, kelompok, dinamika sosial, sikap, keyakinan, dan persepsi.

Adapun informan dalam penelitian adalah Tour Guide yang terhimpun dalam organisasi pramu wisata Gunung Rinjani di Sembalun Lombok Timur. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang valid dan terperinci mengenai tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini.

Pada tahap ini peneliti menentukan narasumber atau informan yang sesuai dengan penelitian, sehingga peneliti dapat memiliki informasi yang dibutuhkan. Melalui penelitian ini, peneliti menentukan narasumber yaitu beberapa dari jumlah tour guide yang memiliki legalitas dari organisasi pemandu wisata di Rinjani Tourism Lombok Timur.

Tahap selanjutnya setelah menentukan narasumber atau informan yaitu menghubungi narasumber. Hal ini bertujuan untuk menginformasi mengenai waktu wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber. Pada penelitian ini, peneliti sudah menjalin kontak dengan para tour guide dengan kesiapan waktu yang cukup untuk proses wawancara.

Dalam tahap ini peneliti harus melakukan persiapan diantaranya yaitu daftar pertanyaan, alat yang dibutuhkan seperti peralatan alat tulis serta handphone untuk merekam kegiatan wawancara, dan menentukan waktu juga tempat wawancara yang sudah harus disepakati.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Potensi Wisata Gunung Rinjani**

Wisata gunung rinjani bukanlah sesuatu yang baru bagi wisatawan dunia, kunjungan selalu ramai didatangi oleh wisatawan dari berbagai latarbelakang tamu yang berbebeda baik nasional maupun internasional, dari tahu ke tahun, peristiwa pendakian Gunung Rinjani selalu menjadi sorotan bagi pecinta pendaki gunung, panorama alam yang membuat banyak pihak tertarik dan nyaman setelah berada di gunung rinjani tersebut, pemandu wisata pun menceritakan bahwa gunung rinjani memberi warna yang berbeda dengan gunung-gunung yang lainnya di indonesia, letaknya ada di Pulau Lombok sembalun Lombok Timur, merupakan gunung berapi aktif yang menawarkan berbagai potensi wisata yang menakjubkan. Ketinggian gunung rinjani mencapai 3.726 meter, wisatawan yang berkunjung hadir dengan latar belakang budaya serta Bahasa yang berbeda, kedatangan wisatawan asing mengundang pelajaran penting tentang nilai antarbudaya juga mengandung ragam perspektif tentang kebahasaan. Gunung Rinjani menjadi pilihan yang populer bagi para pendaki dan pecinta alam. Potensi wisata Gunung Rinjani tidak hanya memikat wisatawan lokal tetapi juga menarik minat wisatawan mancanegara.



**Gambar 1. Wisata Gunung Rinjani**

Dapat dipastikan bahwa setiap wisatawan yang berkunjung pasti memiliki kesan yang luarbiasa dan menyisahkan banyak pertanyaan dalam proses perjalanannya, wisata gunung rinjani memang membutuhkan adanya pendamping yang memiliki kapasitas pengetahuan yang luas terutama dalam

kemampuan komunikasi berbahasa Inggris, wisata gunung Rinjani tersedia akan kekayaan potensi alamnya yang unik dan mempesona. Jasa tour guide selalu dimanfaatkan untuk membantu wisatawan asing terkait sejarah serta untuk mendeskripsikan objek-objek tertentu yang akan dikunjungi oleh tamu wisatawan. Di puncak Rinjani, wisatawan akan disugahi pemandangan panorama yang luar biasa, termasuk Danau Segara Anak yang eksotis di kawah gunung. Selain itu, Gunung Rinjani juga memiliki air terjun yang menakjubkan seperti Air Terjun Sendang Gile dan Air Terjun Tiu Kelep, yang menambah keindahan alam pegunungan ini. Wisatawan dapat menikmati keindahan air terjun ini dan menyegarkan diri di bawah air terjun yang jernih.

Petualangan mendaki mendaki gunung Rinjani cukup menantang bagi para pendaki yang akan melakukan perjalanan terutama untuk pendakian menuju ke puncak, bagi wisatawan asing tantangan dianggap sebagai perjalanan yang menginspirasi banyak pengalaman. Pendakian Gunung Rinjani memiliki beberapa rute, yang paling populer adalah rute Sembalun Lawang dan Senaru. Setiap rute menawarkan pengalaman mendaki yang berbeda, dengan pemandangan dan tantangan yang unik.

A. Kemampuan Tour Guide terhadap effective English communication di Rinjani Tourism, Sembalun Lombok Timur.

Dari temuan lapangan, mengacu pada proses wawancara yang dilakukan, peneliti menganalisis bahwa tingkat kemampuan Tour guide terhadap “effective English communication” ditemukan cukup baik, tour guide memiliki kemampuan Bahasa Inggris yang lancar, menguasai materi memandu dengan baik serta memiliki penguasaan banyak kosa kata memandu dalam hal handle tamu yang berkunjung ke Rinjani Tourism, itu ditandai dengan proses interaksi tour guide dalam bersikap dan mampu memunculkan rasa penasaran bagi wisatawan, tour guide-pun merespon diskusi dengan tamu penuh dengan analogi-analogi yang masuk akal ketika tamu dijelaskan mengenai objek-objek di

Rinjani Tourism. Kemampuan ini tidak biasa bagi pembelajar Bahasa, butuh kecakapan yang logis untuk memberi pemahaman dan pengetahuan kepada orang yang berbeda budaya dan bahasa. Peran tour guide di Sembalun, memberi perhatian khusus bagi wisatawan mengingat selain bertugas sebagai handle tamu ke puncak Rinjani, ada ragam simbol budaya yang membutuhkan fungsi bahasa sebagai bentuk untuk mengungkap fenomena yang diamati ketika beraktifitas sebagai pemandu wisata di wilayah Rinjani Tourism.

Dari analisis penelitian ini, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa pengaruh yang menyebabkan kemampuan Tour Guide terhadap effective English communication di Rinjani Tourism, bagaimanapun bentuk profesionalitas jika Tour Guide tidak memiliki kompetensi lebih maka efektifitas memandu berdampak terhadap kurangnya kepercayaan wisatawan untuk berkunjung di suatu wilayah, melalui penelitian ini peneliti melihat ada keunikan khusus bagi Tour Guide di Rinjani Tour yang mendukung proses komunikasi dapat dipahami dengan tujuan yang tepat dan terjadi kontak komunikasi yang bersifat langsung maupun tidak langsung.

a) Translation Skill

Seorang pemandu wisata tidak hanya bertugas untuk membawa wisatawan dari satu tempat ke tempat lain. Mereka juga bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat dan relevan tentang tempat-tempat yang dikunjungi. Salah satu keterampilan penting yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata adalah keterampilan penerjemahan.



**Gambar 2. Wisatawan di Puncak Gunung Rinjani**

Pemandu wisata di Gunung Rinjani memiliki kompetensi bagus dan tidak hanya paten dalam berbahasa asing, pengetahuan yang luas tentang budaya dan sejarah tempat-tempat yang dikunjungi di wisata rinjani toursm, sehingga wisatawan tidak kebingungan ketika melakukan perjalanan pendakian tour ke Rinjani. Skill pemandu rinjani toursm Hal ini saat melakukan penerjemah objek-objek sangat memuaskan wisatawan, mereka terfasilitasi dengan kemampuan “effective English communication” yang baik dan selalu kontekstual dengan tujuan yang tepat. Sebagai contoh, ketika menerjemahkan cerita sejarah, pemandu wisata memastikan bahwa pesan dan nuansa cerita tersebut tetap terjaga dari penerjemah di rinjani toursm.

b) **Interpersonal Skill**

Wisatawan asing yang berkunjung di Rinjani Toursm sangat bervariasi, setiap individu dari masing-masing wisatawan memiliki latar budaya dan kebiasaan yang berbeda, kebiasaan tour guide di rinjani toursm telah menunjukkan diri sebagai pribadi yang selalu siap untuk berinteraksi dan sangat pandai membaca sebuah keadaan karena pemandu sangat menjaga perasaan wisatawan agar tidak terjadi miskomunikasi saat memandu, kemampuan tersebut diperoleh melalui proses belajar dan pengalaman selama memandu di Rinjani Tourism ketika berhubungan dengan wisatawan dari berbagai latar belakang budaya, bahasa, dan tingkat pemahaman yang berbeda.

Tour guide di wilayah Rinjani Tourism,

menjelaskan bahwa modal utama menjadi tour guide yang telah dituturkan oleh pemandu yang bertugas di wilayah rinjani toursm pulau Lombok, persiapan pertama yang dilakukan oleh Tour Guide untuk menjadi handle tamu adalah memiliki kemampuan komunikasi Bahasa Inggris yang baik, ramah terhadap setiap tamu, berperilaku jujur dan mau mengenali tentang budaya dan menghargai kebiasaan wisatawan yang berkunjung agar. Ini akan membantu Anda memahami kebutuhan dan ekspektasi mereka, serta menghindari kesalahpahaman budaya yang dapat mengganggu kegiatan berwisata di rinjani tourism.

c) **Storytelling Skill**

Pendakian Gunung Rinjani di pulau Lombok telah menjadi tujuan yang favorit bagi para petualang dan pecinta alam. Dengan pemandangan yang menakjubkan dan keindahan alam yang luar biasa. Peneliti melihat bahwa, kemampuan “effective English communication” tour guide dalam hal storytelling kepada wisatawan asing cukup baik, pemandu di wilayah Gunung Rinjani dapat mengekspresikan semua objek-objek lokasi yang dikunjungi dapat dijelaskan dengan kemampuan Bahasa Inggris yang baik. Storytelling tour guide telah memberi kesan positif bahwa kemampuan Bahasa Inggris dilapangan ketika berbicara atau diskusi dengan wisatawan, hasilnya tidak menimbulkan persepsi yang kurang baik.

Respon wisatawan bisa pun sangat antusias bahkan di antara mereka pun hampir tidak ada terjadi kebingungan, semua lokasi yang dikunjungi oleh wisatawan di Rinjani Tourism dapat dicerna dengan baik, komunikasi Bahasa Inggris tour guide menjelaskan kemampuannya cukup terukur. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata di Gunung Rinjani sangat mudah menggunakan Bahasa Inggris sebagai cara untuk meyakinkan para tamu melalui storytelling yang baik.

Selain itu, peneliti perlu juga menggambarkan bahwa pemandu wisata di rinjani toursm mampu menciptakan pengalaman yang interaktif kepada para

wisatawan. Misalnya, ketika menjelajahi hutan di sekitar Gunung Rinjani, hubungan antara pemandu wisata dengan para tamu yang berkunjung telah membawa satu hubungan yang erat, proses menceritakannya pun menjadi ringan tanpa ada rasa sungkan dalam mengekspresikan suatu kata atau kalimat.

Tour guide berhasil membawa wisatawan seolah-olah masuk kedalam kebiasaan, perjalanan menadiki tersebut ditempuh tanpa beban kelelahan. Pada proses interaksi tersebut, hal ini meyakinkan peneliti bahwa perilaku tour guide sukses membuat wisatawan lebih terlibat dalam petualangan terutama rasa keingintahuan yang tinggi wisatawan untuk menjelajah alam sekitar.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kelancaran Komunikasi Bahasa Inggris Tour Guide di Rinjani Tourism di Rinjani Tourism Sembalun.

Pada penelitian ini, peneliti melihat ada pengaruh yang menunjukkan kemampuan Bahasa Inggris tour guide dengan penguasaan objek rinjani tourism. Memandu wisata di Rinjani Tourism, peneliti dapat menggambarkan bahwa pemandu lebih banyak bertindak untuk menjelaskan dan menggambarkan objek tujuan wisata kepada wisatawan yang di dampinginya, kemampuan bahasa Inggris tour guide dalam berkomunikasi sangat terampil, keyakinan tour guide bahwa keterampilan dasar yang harus dipenuhi untuk memandu tamu yakni penggunaan percakapan verbal maupun non-verbal merupakan kemampuan utama yang mereka miliki. Keseharian yang dilakukan oleh pemandu di rinjani tourism adalah melayani tamu asing untuk diantarkan ke tempat tujuan pendaki, dalam penelitian ini peneliti melihat ekspresi tour guide saat berkomunikasi nampaknya tidak menunjukkan adanya keraguan, bahkan tour guide mengekspresikan proses dialog dengan lancar, hampir tidak ada jarak yang terlalu jauh, selang beberapa hari tamu asing yang berkunjung cukup ramai dan job tour guide tak pernah sepi.



**Gambar 3. Kegiatan Tour Guid yang Sedang Menghandle Tamu Dari Negara Spanyol.**

Gambar di atas menunjukkan kegiatan Tour Guide yang sedang menghandle tamu dari Negara Spanyol, kemampuan komunikasi antara pendaki dengan para tamu di wilayah rinjani tourism, berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara bahwa aktifitas pemandu telah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan, berbekal kemampuan Bahasa Inggris, tour guide bisa memahami banyak hal berkaitan dengan proses aktifitas memandu. Pemandu bisa meningkatkan kapasitas diri dengan belajar melalui pengalaman yang di peroleh dilapangan di rinjani tourism. Peneliti menemukan bahwa tour guide selalu kaya akan kosa-kata baru yang didapatkan melalui interaksi selama mendaki, tour guide juga sering perjalanan, mereka dapat meniru accent setiap daerah bahkan kemampuan pronounciatio lokal guide cukup hebat dalam berkomunikasi.

a) Pengalaman Berinteraksi dengan Wisatawan Asing.

Dari sini bisa dilihat bahwa pengalaman memandu wisatawan di rinjani tourism adalah sebuah perjalanan pendakian yang banyak menginspirasi, Bahasa Inggris bisa diskusikan di tiap-tiap tempat peristirahatan, ada banyak kosa kata yang diperoleh dari setiap proses interaksi dengan wisatawan, bahasa Inggris tour guide menjadi semakin berkembang dan mempengaruhi kepercayaan diri pemandu untuk lebih aktif berkomunikasi. Semakin banyak pengalaman berinteraksi dengan wisatawan asing, semakin terampil mereka dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris.



**Gambar 4. Komunikasi Tour Guide dengan Wisatawan Gunung Rinjani.**

Di sini dapat dimaknai bahwa keberhasilan tour guide telah banyak memberikan kesan yang baik kepada wisatawan asing lewat kemampuan komunikasi ketika menjelaskan objek wisata gunung rinjani. Komunikasi Tour Guide di wilayah rinjani tourism terbukti sangat baik terutama dalam penggunaan bahasa Inggris sebagai Bahasa untuk menjelajahi alam gunung rinjani. Dengan kemampuan bahasa Inggris yang baik tersebut, tour guide dapat dengan mudah melakukan koordinasi, menjawab pertanyaan, dan memberikan informasi yang diperlukan. Selain itu, kemampuan komunikasi yang baik dari tour guide juga membantu dalam membangun hubungan yang baik dengan wisatawan, menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi mereka.

#### b) Kemampuan Menjelaskan Tempat Wisata di Rinjani Tourism

Peneliti melihat komitmen tour guide dalam berbahasa Inggris ditandai adanya jumlah kunjungan wisatawan asing yang terbilang massif dari berbagai negara yang berkunjung, tersebut diperoleh dari proses wawancara yang mengatakan bahwa sering menjemput dan mengantar tamu yang mau berkunjung ke gunung rinjani. Tour Guide mampu memberikan penjelasan detail tentang tempat-tempat yang di kunjungi, sejarah dan budaya lokal, serta memberikan informasi praktis yang dapat memudahkan perjalanan hingga tiba di tempat tujuan.

Dari tempat ke tempat, perjalanan menuju ke puncak rinjani, wisatawan akan menemui banyak penjelasan dari Tour guide

seperti Air Terjun Sindang Gile dan Air Terjun Tiu Kelep. Pemandu akan menjelaskan tentang keunikan setiap air terjun, termasuk ketinggian, aliran air yang indah, dan legenda yang melingkupinya. Dengan bantuan tour guide, para tamu akan mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang keindahan alam di sekitar Rinjani Tourism.

#### c) Kemampuan Mendengarkan dan Merespon

Selain berbicara, pemandu yang ada di wilayah Rinjani Tourism diuntut untuk cepat mengambil peran, pemandu yang bekerja di Rinjani Tourism sangat aktif menyimak pembicaraan yang dilontarkan oleh wisatawan, melalui kemampuan mendengarkan yang baik dan memberikan respons yang tepat pada pertanyaan atau permintaan wisatawan. Ini menciptakan interaksi yang positif dan membantu pemandu wisata memahami kebutuhan dan harapan wisatawan.

Pendengaran dan respons terhadap penjelasan dari pemandu wisata sangatlah penting ketika mengunjungi Gunung Rinjani. Kemampuan mendengarkan dengan seksama dan merespons dengan baik akan memberikan pengalaman yang lebih kaya dan bermanfaat selama perjalanan. Dalam penelitian ini, berdasarkan temuan yang dikaji saat proses wawancara berlangsung, kemampuan mendengarkan dan merespons merupakan keahlian yang memang banyak dipelajari oleh tour guide agar para tamu tidak terkesan diabaikan saat menggunakan jasa pemandu.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian dan pembahasan dalam penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis kemampuan tour guide Terhadap Effective English Communication Di Rinjani Tourism Sembalun Lombok Timur, bahwa sebagai berikut :

Effective English communication menjadi kunci utama dalam memberikan pengalaman wisata yang baik kepada para turis asing. Tour guide yang mampu berkomunikasi



dengan baik dalam bahasa Inggris akan mampu menjelaskan informasi penting tentang tempat wisata, memberikan rekomendasi, dan menjawab pertanyaan dengan jelas dan tepat. Hal ini akan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi para wisatawan, meningkatkan citra pariwisata daerah, dan berpotensi meningkatkan kunjungan wisatawan di masa depan.

Untuk meningkatkan kemampuan tour guide dalam effective English communication, beberapa upaya dapat dilakukan. Pertama, pelatihan bahasa Inggris yang intensif, sehingga hasil dari kegiatan tersebut dapat meningkatkan :

1. Tour guide memainkan peran penting dalam pengalaman wisatawan, terutama dalam konteks komunikasi dalam bahasa Inggris di destinasi pariwisata Rinjani Tourism Sembalun, Lombok Timur.
2. Dalam analisis ini, ditemukan bahwa kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris tour guide berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan wisatawan asing yang berkunjung.
3. Tour guide yang mampu berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Inggris dapat memberikan informasi yang lebih baik, mempromosikan budaya lokal, dan meningkatkan citra pariwisata di daerah tersebut.
4. Faktor-faktor seperti kemampuan berbicara, pemahaman, dan interaksi interpersonal tour guide sangat mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam bahasa Inggris.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andi, Nur, N., Fahmi, A., Nurwindiyastuti, D., Patriana, K. W., Pristanti, Y. I., Dan Marita, Y. S, 2009. Hubungan Interpersonal (Pengertian, Teori, Tahap, Jenis, Dan Faktor Yang Mempengaruhi Hubungan Interpersonal). Jurnal Psikologi. Vol. 1. No. 2, 2009.
- [2] Fajri, K., Kartika, T., & Afriza, L. (2020). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kemampuan

Kepemanduan Wisata Di Desa Wisata Cibuntu Kab. Kuningan Provinsi Jawa Barat. Jurnal Qardhul Hasan: Media Pengabdian Kepada Masyarakat, 6(1), 28-38.

- [3] Fitriani, A., Mada, U. G., Hidayat, S., Mada, U. G., Hiadayat S., Mada, U. G. (2020). Buku Saku Tour Guide, (August).
- [4] Mengku Marhendi, Dkk, 2022. Peran Pemanduwisata Dalam Membangun Citra Kota Lama Semarang. Jurnal Manajemen Stie Muhammadiyah Palopo Vol 8 No 2, Desember 2022 E-Issn: 2684-7841 | P-Issn: 2339-1510.
- [5] Paramita, I. G., & Putra, I. A. (2020). New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa Pandemi Covid 19. Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya, 5(2), 57-65.
- [6] Randall, C., & Rollins, R. B. 2009. Visitor Perceptions of The Role of Tour Guides In Natural Areas. Journal Of Sustainable Tourism, 17 (3),357.
- [7] Trijati Puspita Lestari, Dkk. 2022. Cara Mudah Menjadi Tour Guide Desa Wisata. Penerbit Cv.Eureka Media Aksara.
- [8] Udoyono, Bambang. 2008. Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional. Jakarta: Kesaint Blanc.



**HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN**