

KOMPETENSI BERBICARA PRAMUWISATA ARAB DI INDONESIA (STUDI KASUS DI KAWASAN PUNCAK)

**Oleh
Misran**

Travel Business Department, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung
Jl. Dr. Setiabudi No. 186 Hegarmanah Cidadap Bandung Jabar
Surel: m.misran@stp-bandung.ac.id

Abstract

Speaking is the most frequently used language competence for tourist guides. They use this competence in order to serve their guests optimally. This study aims to examine Arabic speaking competence of tourist guides in Puncak, West Java. This study uses a qualitative approach with various data collection techniques including participatory observation, indirect observation, and interviews with a number of key informants. The key informants in this research are tourist guides, tourist guide association committee, and tour operators in Puncak area. This study found that language acquisition methods affect the speaking competence of the tourist guide, which may increase over time depending on the intensity of interaction with tourists and language usage. These tourist guides show different levels of language proficiencies including grammar accuracy, different ability to avoid using slang, and involvement in various topics of conversation. Self-taught guides normally have limited abilities in almost all of the above indicators, while guides who studied Arabic either formally or semi-formally tend to be more competent although they cannot avoid using Arabic slang. Meanwhile, guides who learned Arabic from their interactions with native speakers tend to ignore grammar and language accuracy even though they are able to communicate effectively.

Keywords: *tourists guides, speaking competence, Arabic language*

Abstrak

Kompetensi berbahasa yang paling banyak digunakan oleh pramuwisata dalam melayani tamunya adalah kompetensi berbicara. Pramuwisata menggunakan kompetensi berbicara dalam rangka melayani tamu secara maksimal. Penelitian ini bertujuan meneliti kompetensi berbicara pramuwisata Arab di Indonesia, khususnya di Kawasan Puncak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengambilan data observasi partisipatif, observasi tak langsung, dan wawancara kepada sejumlah informan kunci. Informan kunci terdiri dari pramuwisata, pengurus organisasi kepramuwisataaan, dan pelaku usaha di bidang jasa perjalanan wisata di kawasan Puncak. Penelitian ini menunjukkan bahwa metode pemerolehan bahasa memengaruhi kemampuan berbicara pramuwisata, yang seiring waktu dapat meningkat bergantung pada intensitas interaksi dengan wisatawan dan keaktifan berbahasa. Mereka memiliki kemampuan berbeda dalam efektivitas dan akurasi berbahasa, penggunaan tata bahasa yang benar, kemampuan menghindari penggunaan bahasa slang, serta keterlibatan dalam berbagai topik pembicaraan. Pramuwisata yang belajar secara autodidak memiliki kemampuan terbatas hampir dalam semua hal di atas, sedangkan pramuwisata yang belajar secara formal/semiformal cenderung lebih kompeten, meski tidak dapat menghindari penggunaan bahasa Arab slang. Sementara itu, pramuwisata yang belajar dari interaksi dengan penutur asli kurang mengindahkan tata bahasa dan akurasi berbahasa, meskipun dapat berkomunikasi secara efektif.

Kata kunci: pramuwisata, kompetensi berbicara, bahasa Arab

A. PENDAHULUAN

Pramuwisata atau *tourists guide* adalah petugas pariwisata yang berkewajiban mengantar tamu menuju objek wisata dan memberikan informasi yang diperlukan wisatawan mengenai objek wisata tersebut (Soenarno 2003, 317). Ini sesuai dengan Perda Gubernur Jawa Tengah No. 9 Tahun 2011 bahwa pramuwisata bertugas antara lain memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang daya tarik wisata, serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan. Menurut Perda Gubernur Bali No. 5 Tahun 2008, jasa tersebut merupakan jasa komersial yang berhak diberikan upah.

Pramuwisata sejatinya memiliki peran yang lebih kompleks (Weiler dan Black 2015, 2) dari sekadar penyampai informasi (Holloway 1981,

386). Mereka juga dapat berperan sebagai mediator atau perantara budaya (*cultural broker*), khususnya dalam pariwisata budaya. Pramuwisata bahkan dapat menjadi penyeleksi informasi sekaligus memolesnya, serta memberikan interpretasi sesuai dengan segmen yang dilayani (Schmidt 1979, 443; Cohen 1985, 15). Lebih jauh, pramuwisata dapat merekatkan hubungan wisatawan dengan sesamanya dan merenggangkannya dari kelompok wisatawan lain maupun warga lokal (Schmidt 1979, 455). Sebagai lini depan dalam pelayanan wisata, pramuwisata sangat berperan dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan sehingga peran mereka dalam melayani wisatawan tidak hanya menentukan bagi perusahaan tempat mereka bekerja, tetapi juga dapat berpengaruh terhadap citra destinasi secara keseluruhan (Huang, Hsu, dan Chan 2010, 3).

Peran yang kompleks ini menuntut kompetensi yang tidak biasa. Pramuwisata setidaknya harus memiliki minimal tiga keterampilan, yaitu (1) penampilan yang meyakinkan (*physical appearance*), (2) kepribadian yang menyenangkan dan mudah menyesuaikan diri (*pleasant and character*), dan (3) kemampuan berkomunikasi (*ability to communicate*) (Yoeti 1983, 19-20). Terkait dengan kemampuan berkomunikasi, penguasaan bahasa asing menjadi prasyarat mutlak bagi seorang pramuwisata (Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi 1988). Bahasa berfungsi sebagai alat komunikasi dalam melayani wisatawan serta menjadi sarana dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan wisatawan (Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI 2009).

Seorang pramuwisata menurut keputusan itu wajib menguasai sekurang-kurangnya satu bahasa asing (Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi 1988). Penguasaan bahasa asing diperlukan untuk melancarkan tugas-tugas pramuwisata dalam melayani wisatawan, yang melingkupi (1) penjemputan di terminal kedatangan, (2) pengantaran ke tempat penginapan, (3) pengantaran ke kantor/biro yang dikunjungi, (4) pengantaran menuju lokasi atraksi/objek wisata yang diinginkan, dan (5) pengantaran kembali ke bandara saat akan meninggalkan negara/tempat kunjungan (Yoeti 1983, 43-48).

Kesulitan berkomunikasi masih menjadi salah satu kendala bagi wisatawan Arab saat berada di destinasi wisata di Malaysia (Al-Janaby

2015, 31), padahal bahasa memiliki peranan yang sangat penting bagi pramuwisata dalam berinteraksi dengan wisatawan (Pearce 1984, 132). Sebagai elemen penting komunikasi, terdapat tiga macam kompetensi berbahasa, yaitu kompetensi linguistik, sosiolinguistik, dan pragmatik (Tesch 2014, 328). Kompetensi berbahasa juga dapat dibagi lagi menjadi empat keahlian (*skill*) utama, yaitu mendengarkan (*listening*), berbicara (*speaking*), membaca (*reading*), dan menulis (*writing*).

Di antara keempat kompetensi tersebut, kompetensi berbicara merupakan yang paling penting dalam melayani wisatawan. Secara berurutan tingkat urgensinya, antara lain kompetensi berbicara (70%), kompetensi mendengarkan (49%), kompetensi membaca (49%), dan kompetensi menulis (21%) (Al-Janaby 2015, 30). Kompetensi berbicara dapat membantu pramuwisata menjalankan peran tersebut dengan baik.

Lebih spesifik, kemampuan beradaptasi secara bahasa dapat dilihat dari penggunaan tata bahasa yang benar, dapat menyampaikan gagasan secara jelas, dapat memilih kata-kata yang digunakan secara hati-hati, berbicara secara jelas, dan menghindari penggunaan bahasa slang (Leclerc dan Martin 2004, 188). Kemampuan berbicara dapat dilihat dari penggunaan bahasa yang lancar, akurat dan efektif, terlibat dalam percakapan yang lanjut dalam berbagai topik, serta dapat mengikuti arah pembicaraan dan terlibat dalam diskusi dengan para partisipan (Klimova 2016a, 9).

Akan tetapi, studi dari berbagai literatur menunjukkan bahwa seorang pramuwisata memiliki keterbatasan dalam berbahasa asing (Bras dan Dahles 1999, 275). Meski demikian, pramuwisata yang serius justru menjadikan hal tersebut sebagai faktor pendorong untuk lebih bersemangat dalam mempelajari bahasa asing (Cohen 2007, 54). Pramuwisata dapat belajar bahasa asing dari wisatawan yang dilayaninya (Cohen 1982, 410), belajar sendiri secara formal maupun belajar dari lingkungannya.

Minimnya penguasaan bahasa Arab bagi pramuwisata menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh wisatawan (Al-Janaby 2015, 31). Padahal, penguasaan bahasa asing bagi pramuwisata dapat meningkatkan daya tariknya di mata wisatawan serta harganya di mata perusahaan/biro perjalanan wisata (Bras dan Dahles 1999, 277).

Kawasan Puncak merupakan salah satu destinasi utama dan menjadi daya tarik yang memikat bagi wisatawan Timur Tengah, terutama dari negara-negara di kawasan Teluk sejak tahun 80-an (Fauziah; dan Suhanah; 2010, 895). Kedatangan wisatawan Timur Tengah ini mendorong sebagian warga setempat untuk melayani wisatawan sebagai pramuwisata (Mustika dan Corliana 2016).

Para peneliti tampaknya belum tertarik meneliti kompetensi berbicara ini, walaupun sangat penting peranannya bagi pramuwisata dan menjadi salah satu preferensi layanan bagi wisatawan Arab (Timur Tengah) (Jusoff dkk. 2009, 6). Peneliti terdahulu lebih tertarik mengkaji aspek lain, seperti kawin kontrak (Fauziah; dan Suhanah; 2010, 895), adaptasi budaya (Mustika dan Corliana 2016), dan sebagainya. Oleh sebab itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif yang dipilih karena subjeknya adalah manusia, yang memiliki sifat-sifat humanis, kompleks dan dapat ditinjau dari berbagai sudut pandang (Burns 2004, 10). Melalui penggunaan metodologi tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menggali persoalan yang diteliti secara lebih mendalam (Riley dan Love 2000, 181).

Pramuwisata di Kawasan Puncak berjumlah lebih dari 500 orang, di mana sebagian besarnya merupakan pramuwisata yang melayani wisatawan Arab. Namun dari jumlah tersebut, tidak sampai seperlimanya yang menjadi pramuwisata resmi yang tergabung dalam asosiasi Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI). Informan kemudian dipilih secara acak dan selektif, yang terdiri dari pramuwisata itu sendiri, pengurus organisasi kepramuwisata, dan para pelaku usaha yang menggunakan jasa mereka. Wawancara dilakukan terhadap lima pramuwisata, beberapa di antaranya merangkap sebagai pengurus organisasi kepramuwisata, baik yang resmi maupun yang nonresmi, di samping dua pemilik biro jasa usaha perjalanan wisata di Kawasan Puncak.

Data mengenai kompetensi berbicara paling efektif diperoleh dengan melakukan perekaman, terutama data yang berkenaan dengan pengucapan dan pemilihan kata, alih kode, serta variasi bahasa (Pearce 1984, 132). Itulah sebabnya, peneliti melakukan observasi tidak langsung

terhadap sejumlah video pemanduan (*guiding*) yang diunggah oleh pramuwisata, melalui akun resmi organisasi maupun akun pribadi. Di samping itu, peneliti juga melakukan observasi partisipatif (Spradley 1979), dengan mengikuti satu trip (*transfer out*), dan melihat proses *guiding* terhadap wisatawan. Di samping observasi partisipatif, peneliti juga melakukan wawancara terhadap sejumlah pramuwisata, pelaku usaha, dan pengurus organisasi kepramuwisataaan. Data yang diperoleh merupakan data kualitatif berupa dokumentasi, daftar periksa (*check list*), dan rekaman hasil wawancara yang diolah dengan metode koding, yaitu melakukan koding terbuka, koding terporos, dan koding terpilih.

B. PRAMUWISATA DAN KEMAMPUAN BERBICARA

Pramuwisata di Kawasan Puncak terdiri dari unsur yang beragam, baik dilihat dari daerah asal, usia, latar belakang pendidikan, kelompok sosial, organisasi, maupun profesionalitas. Pramuwisata di kawasan ini tidak hanya berasal dari dalam Kabupaten Cianjur, tetapi juga berasal dari luar Kabupaten Cianjur, seperti Sukabumi, Bandung, Garut, dan sebagainya. Bahkan, ada pula yang berasal dari luar Jawa Barat. Usia mereka juga beragam, dari yang masih 20 tahunan sampai 50-an. Selain itu, mereka juga datang dari beragam tingkat pendidikan dan kelompok sosial. Paling rendah tamat SLTP dan paling tinggi tingkat sarjana. Mereka ada juga yang berprofesi sebagai guru agama, makelar, dan ada pula yang menjadikan pramuwisata sebagai profesi satu-satunya. Ada yang memiliki kedudukan di masyarakat dan ada pula yang sama sekali tidak mendapat tempat.

Mereka menggeluti profesi sebagai pramuwisata karena didorong oleh berbagai faktor, seperti dorongan ekonomi, faktor sosial, maupun pengalaman masa lalu. Meski demikian, faktor yang paling dominan adalah faktor ekonomi. Penghasilan sebagai pramuwisata memang cukup menggiurkan bagi mereka yang rata-rata tidak mengenyam bangku perkuliahan. Dengan bekerja sebagai pramuwisata, penghasilan mereka bisa di atas rata-rata, ditambah dengan penghasilan lain-lain, seperti komisi dan tips. Berdasarkan pengalaman pribadinya, seorang responden (K) melaporkan bahwa profesi sebagai pramuwisata bahkan dapat meningkatkan kepercayaan dirinya. Sebab, dengan menyatakan diri

sebagai seorang pramuwisata ia telah dipercaya oleh bank untuk mendapatkan sejumlah pinjaman/kredit.

Walaupun faktor ekonomi merupakan faktor dominan, sebagian pramuwisata juga didorong oleh faktor sosial. Faktor sosial yang dimaksud adalah bekerja sebagai pramuwisata untuk meningkatkan prestise di masyarakat. Semenjak kedatangan wisatawan-wisatawan Arab ke kawasan Puncak, bekerja sebagai pramuwisata memang sudah menjadi primadona. Salah seorang responden (B) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mendorongnya untuk menjadi pramuwisata adalah karena merasa tidak semua orang bisa berbicara dan berkomunikasi dengan wisatawan asing khususnya wisatawan Arab. Dengan bekerja menjadi pramuwisata, ia bisa “menjual” keindahan negerinya kepada wisatawan-wisatawan tersebut.

Di antara pramuwisata ini, ada yang bekerja sebagai pramuwisata murni dan ada yang merangkap sebagai sopir (*driver-guide*). Pramuwisata murni adalah pramuwisata yang hanya menjalankan tugas-tugas kepramuwisataan, sedangkan *driver-guide* adalah pramuwisata yang melayani tamu dengan memandu sendiri kendaraan yang digunakan tanpa menggunakan bantuan sopir. Di antara kedua kelompok ini, jumlah pramuwisata yang merangkap sebagai driver (*driver-guide*) memang masih mendominasi. Hal ini disebabkan permintaan yang tinggi terhadap jenis pemandu wisata yang seperti ini dan tingkat kesadaran sebagian *guide* yang rendah, mereka masih bersedia melayani permintaan wisatawan yang hanya menyewa *driver-guide* tanpa sopir (Wawancara dengan B dan K, September 2018).

Lebih ringkas, berikut figur karakteristik umum pramuwisata Arab di Kawasan Puncak.

Karakteristik	Deskripsi
Daerah asal	Kab. Cianjur dan luar Kab. Cianjur (sekitar Jawa Barat) dan beberapa dari luar Jawa Barat
Usia	24 – 50 tahun
Latar belakang pendidikan	SMP sd S1
Kelompok sosial	Bervariasi, mayoritas marginal
Organisasi	HPI dan non HPI
Motivasi	Materi dan no-materi
Kategori umum	<i>Guide</i> dan <i>driver guide</i>
Kategori khusus	Eks TKI, nonEks TKI

1. Kemampuan Berbahasa Asing Pramuwisata

Berdasarkan sejumlah literatur, pramuwisata biasanya memiliki kemampuan bahasa asing yang terbatas (Cohen 2007, 54) dan akses pendidikan yang kurang memadai (Bras dan Dahles 1999, 275). Kendati demikian, situasi sosial dan ekonomi yang cenderung marginal mendorong pramuwisata untuk belajar bahasa asing dan menjadi *bilingual* dalam waktu cepat (Nunez 1989, 269). Pada kenyataannya, kemampuan berbahasa asing yang baik ini dapat mengeluarkan mereka dari lingkaran marginalitas sosial serta menjadi jembatan untuk menjangkau dunia luar yang lebih luas (Cohen 2007, 55), serta dapat memberikan kesempatan yang lebih besar dalam menarik minat dan meningkatkan kepuasan wisatawan (Bras dan Dahles 1999, 277).

Pramuwisata di Kawasan Puncak merupakan warga lokal (Jawa Barat dan luar Jawa Barat) yang termasuk rajin dan giat belajar bahasa asing (dalam hal ini, bahasa Arab). Pada umumnya, pramuwisata di Kawasan Puncak ini memiliki kemampuan berbahasa asing yang beragam. Berdasarkan kemampuan berbahasa yang dimiliki, mereka dapat digolongkan menjadi dua kelompok, yaitu pramuwisata yang, selain bahasa Indonesia/lokal, hanya menguasai satu bahasa asing (*bilingual*) dan pramuwisata yang menguasai minimal dua bahasa asing (*multilingual*). Meskipun kategori yang kedua dapat digolongkan sebagai *polyglot* karena menguasai banyak bahasa (selain bahasa Indonesia/lokal), namun penguasaan bahasa asing masih terbatas pada maksimal dua bahasa asing. Bahasa asing yang mereka kuasai antara lain bahasa Arab dan bahasa asing non-Arab (seperti bahasa Inggris, Mandarin, dan sebagainya). Bagi pramuwisata yang menguasai bahasa Arab dan bahasa asing lain, ada pramuwisata yang dominan lebih menguasai bahasa Arab daripada bahasa asing lain (misalnya, bahasa Inggris), tetapi ada juga pramuwisata yang lebih menguasai bahasa asing lain daripada bahasa Arab.

Dilihat dari bagaimana mereka dapat menguasai bahasa Arab, mereka dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu (1) pramuwisata yang belajar bahasa Arab secara autodidak, (2) pramuwisata yang belajar dari interaksi dengan penutur asli (wisatawan-nonwisatawan), dan (3) pramuwisata yang belajar secara formal atau semiformal.

Pramuwisata yang belajar bahasa Arab secara autodidak merupakan yang paling umum. Akses pendidikan formal yang terbatas—dengan standar minimal SLTA—menyebabkan pramuwisata memilih cara ini yang dianggap “tercepat” dan “paling efektif” dalam belajar bahasa Arab. Mereka rata-rata tidak menempuh pendidikan bahasa secara khusus.

Berdasarkan sejumlah wawancara, diperoleh keterangan bahwa cara autodidak ditempuh dengan belajar kepada pramuwisata senior, yang sebelumnya sudah bisa berbahasa Arab. Belajar kepada teman merupakan tahapan yang dilalui oleh pramuwisata muda, sebelum berani melakukan interaksi dengan wisatawan. Proses belajar ini tidak dilakukan secara formal di dalam kelas, tetapi secara informal di luar kelas dan bersifat situasional tanpa kurikulum atau panduan khusus. Mereka belajar dari pengalaman pramuwisata yang sudah senior melalui lingkungan pergaulan yang memang menyediakan sarana untuk itu.

Pada tahap selanjutnya, pramuwisata tersebut belajar bahasa Arab langsung kepada penutur asli. Para penutur asli ini adalah wisatawan yang datang ke Kawasan Puncak. Mereka melakukan interaksi dengan pramuwisata secara terbatas, seperti pada saat penjemputan (*transfer in*), pengantaran ke hotel, ke tempat-tempat wisata, dan pengantaran kembali saat kepulangan (*transfer out*). Meskipun interaksinya bersifat terbatas, intensitas pertemuan yang terus berulang dengan wisatawan yang berbeda, serta konteks yang kurang lebih sama, menyebabkan pramuwisata dapat belajar dengan cepat.

Interaksi dengan wisatawan ini memang menjadi salah satu sarana dalam mempelajari bahasa asing, terutama apabila pramuwisata atau wisatawan sudah memiliki pengetahuan dan kemampuan dasar dalam bahasa interaktif, yang menjadi penghubung. Bahkan, interaksi tersebut juga dapat digunakan untuk mempelajari bahasa ketiga (bahasa asing lain yang sebelumnya tidak diketahui oleh pramuwisata) (Cohen 2007, 54).

Namun, ada juga sebagian pramuwisata yang pernah belajar bahasa Arab kepada penutur asli, yang bukan merupakan wisatawan. Kelompok pramuwisata ini pernah tinggal untuk beberapa waktu (minimal dua tahun) di salah satu negara Arab, sehingga dapat menguasai bahasa komunikatif dasar, yang dapat digunakan dalam melayani wisatawan. Karena pernah

tinggal dan bekerja di salah satu negara Arab, mereka menyebut diri mereka sebagai purna TKI.

Mereka ini memiliki kompetensi berbicara dalam bahasa Arab sehari-hari (ragam formal) dan hampir tidak mengerti bahasa Arab standar (*fusha*/ragam informal). Meski demikian, hal tersebut tidak terlalu mengganggu komunikasi, terutama untuk jenis wisatawan FIT (*Free Individual Travellers*), karena ranah penggunaan bahasa pelayanan kepada wisatawan merupakan ranah informal. Berbeda halnya dengan wisatawan rombongan (*group*), yang memerlukan penjelasan (*guiding*) dalam bahasa Arab standar.

Meski berjumlah sedikit, ada juga pramuwisata yang belajar bahasa Arab secara intensif, baik melalui pendidikan formal maupun semiformal seperti kursus bahasa. Beberapa tempat pendidikan formal, baik pada jenjang SLTP dan SLTA memberikan pelajaran bahasa Arab, seperti di pesantren. Bahkan, ada pramuwisata yang belajar bahasa Arab sampai tingkat perguruan tinggi di Timur Tengah.

Kelompok yang terakhir ini merupakan pramuwisata ideal, dari sisi kemampuan berbahasa. Mereka sudah belajar bahasa Arab secara formal di sekolah. Namun, kemampuan berbahasa tersebut masih bersifat pasif dan belum bisa digunakan untuk berkomunikasi. Agar dapat melayani tamu dengan bahasa Arab, mereka harus menggunakan metode pertama dan kedua.

Akan tetapi, pelaku usaha atau organisasi kepramuwisata lebih percaya terhadap kemampuan pramuwisata yang belajar bahasa melalui metode pertama dan kedua. Sebab, selain sudah dapat berbicara secara komunikatif, mereka juga sudah mengerti budaya dan karakter wisatawan (Wawancara dengan J, D, dan H, September 2018).

2. Keahlian Berbicara dan Pelayanan

Aneka pilihan dalam belajar bahasa memengaruhi kemampuan berbicara dan pilihan bahasa yang mereka gunakan dalam melayani wisatawan Arab. Pramuwisata akan memilih bahasa asing yang lebih mereka kuasai untuk melayani wisatawan. Pramuwisata yang hanya lancar berbahasa Arab akan memilih bahasa Arab sebagai bahasa pelayanan. Ia tidak memiliki pilihan lain. Pramuwisata yang menguasai lebih dari satu bahasa

asing, dimana salah satunya adalah bahasa Arab, memiliki pilihan untuk melayani wisatawan dengan bahasa Arab atau non-Arab. Pramuwisata yang lebih menguasai bahasa Arab akan tetap memilih bahasa Arab sebagai bahasa pelayanan dan mengeluarkan kemampuan berbahasa asing lain (misalnya, bahasa Inggris) pada saat dibutuhkan. Seperti saat melayani wisatawan Timur Tengah yang terpelajar dan lebih menyukai berkomunikasi dengan bahasa Inggris. Pramuwisata dari kelompok ini akan melakukan alih kode mana kala dibutuhkan.

Pada tamu perseorangan (FIT), pramuwisata pada umumnya sudah berinteraksi jauh-jauh hari sebelum kedatangan. Mereka berbicara dengan menggunakan alat komunikasi seperti telepon seluler atau perangkat lain. Yang mereka bicarakan adalah informasi tentang kedatangan dan kebutuhan wisatawan selama berwisata, yang perlu dipersiapkan. Pramuwisata yang belajar bahasa Arab secara autodidak dan belum berani berinteraksi langsung dengan wisatawan, biasanya tidak memahami semua percakapan dengan wisatawan. Apabila itu terjadi, pramuwisata akan meminta bantuan kepada pramuwisata yang sudah berpengalaman, untuk mengartikan atau membantu memberikan jawaban kepada wisatawan yang bersangkutan. Pramuwisata yang sudah berpengalaman dan sering berinteraksi dengan wisatawan, biasanya dapat melayani percakapan yang perinci, dan menjawab langsung pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan.

Pada saat kedatangan, pramuwisata murni yang bekerja dengan ditemani seorang sopir, berinteraksi dan melakukan percakapan dalam bahasa Arab dalam rangka memberikan informasi kepada wisatawan. Pramuwisata ini juga melakukan *guiding*, terutama kepada wisatawan yang datang secara berkelompok (*group*). Sementara itu, *driver-guide* akan melayani wisatawan dan berbicara dengannya seperlunya saja. *Driver-guide* hanya akan memberikan *guiding* apabila diminta dan tidak banyak berbicara sepanjang perjalanan dari bandara menuju hotel.

Peran pramuwisata murni akan lebih tampak pada saat membawa wisatawan rombongan (*group*). Pemanduan dilakukan selama perjalanan, dimana pramuwisata berbicara kepada wisatawan dengan menggunakan pengeras suara. Pramuwisata yang hanya bisa berbicara dalam bahasa Arab akan menggunakan bahasa Arab sebagai bahasa pemanduan.

Driver-guide biasanya tidak melayani wisatawan rombongan dalam jumlah besar. Oleh sebab itu, kemampuan berbicara dalam bahasa Arab standar yang jarang mereka kuasai juga tidak diperlukan. Wisatawan FIT tidak memerlukan informasi yang detail dan jarang menanyakan tentang sejarah atau budaya (Wawancara dengan K, pertengahan September 2018). Meski tidak menguasai bahasa Arab standar, bahasa Arab pasaran (*local dialect*) sudah cukup untuk melayani wisatawan FIT ini. Namun, dalam melayani wisatawan FIT ini diperlukan kemampuan lain di samping kemampuan berbahasa, yaitu pemahaman budaya, seperti memahami pola interaksi dengan wisatawan, pola interaksi antara laki-laki asing dan perempuan bersuami, dan sebagainya.

Berikut figur kompetensi berbicara pramuwisata di Kawasan Puncak.

Karakteristik	Temuan
Bahasa (asing) yang dikuasai	a) Bahasa Arab b) Bahasa asing non-Arab c) Bahasa Arab dan bahasa asing lain
Pemeroleh kompetensi	a) Autodidak (sesama pramuwisata) b) Interaksi dengan penutur asli (wisatawan-nonwisatawan) c) Belajar formal/semiformal
Kategori	a) Pramuwisata-dituntut untuk menguasai bahasa Arab standar, lebih diutamakan juga menguasai bahasa Inggris b) <i>Driver-guide</i> cukup menguasai bahasa Arab pasaran
Situasi kebutuhan	<i>Transfer in, check in, transfer out, guiding</i>
Tipe wisatawan	a) FIT-dilayani dengan bahasa Arab pasaran (' <i>Ammiyyah</i>) b) Rombongan (group)-dilayani dengan bahasa Arab standar (<i>Fusha</i>), dan campur dengan bahasa asing lain

3. Keahlian Berbicara (*Speaking Skills*) Pramuwisata

Keahlian berbicara merupakan keahlian yang paling banyak dikuasai dan paling dibutuhkan oleh pramuwisata. Secara umum, pramuwisata dapat berbicara dengan bahasa Arab dalam melayani wisatawan, baik sebelum kedatangan, pada saat kedatangan (*transfer in*), pengantaran ke hotel, selama berwisata, maupun pada saat pengantaran kembali ke terminal keberangkatan (*transfer out*).

Sejumlah alasan dapat dikemukakan dalam hal ini: (1) kompetensi ini dapat membantu pramuwisata dalam melaksanakan tugasnya, terutama

pada saat berkomunikasi lisan dengan wisatawan.; (2) kompetensi berbicara ini dapat langsung dipraktikkan di depan wisatawan sehingga lebih sering digunakan, dapat langsung dikoreksi, dan dapat meningkatkan kepercayaan diri pramuwisata, terutama apabila wisatawan memahami apa yang disampaikan oleh pramuwisata.; dan (3) penguasaan kompetensi ini berlaku untuk konteks yang terbatas, yaitu seputar kebutuhan wisatawan selama berwisata dan bagaimana melayani kebutuhan tersebut. Konteks yang tidak begitu luas dan kesempatan yang terus berulang menyebabkan pramuwisata memiliki peluang besar untuk menguasai kompetensi ini.

Menurut Klimova (2016, 9), kompetensi berbicara ini dapat dinilai melalui beberapa kriteria sebagaimana terlihat dalam tabel berikut.

Tabel 1
Kriteria Kompetensi Berbicara

No.	Kriteria
1	Penggunaan bahasa yang lancar
2	Penggunaan bahasa yang akurat dan efektif
3	Terlibat dalam percakapan lanjut dalam berbagai topik
4	Dapat mengikuti arah pembicaraan

Sesuai tabel di atas, Klimova tampak lebih memperhatikan kelancaran berbicara, keakuratan, dan efektivitas bahasa yang digunakan, serta kemampuan dalam melibatkan diri pada pembicaraan lanjutan. (Leclerc dan Martin 2004, 189) juga pernah mengemukakan kriteria serupa, meskipun dengan penekanan yang sedikit berbeda sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2
Kriteria Kompetensi Berbicara

No.	Kriteria
1	Penggunaan tata bahasa yang benar
2	Mampu menyampaikan gagasan secara jelas
3	Mampu memilih kata-kata secara hati-hati
4	Mampu berbicara secara jelas
5	Menghindari penggunaan bahasa slang

Terlihat pada tabel di atas, Leclerc & Martin menekankan pada dua hal yang tidak dikemukakan oleh Klimova (Klimova 2016, 9), yaitu

kemampuan menggunakan tata bahasa yang benar serta mampu menghindari penggunaan bahasa slang, ketika berbicara. Berdasarkan pendapat kedua sarjana tersebut, kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagaimana terdapat dalam tabel berikut.

Tabel 3
Kriteria Kemampuan Berbahasa

No.	Kriteria
1	Kemampuan menggunakan bahasa yang lancar
2	Kemampuan menggunakan bahasa secara efektif dan akurat: <ol style="list-style-type: none"> a) Kemampuan mengungkapkan gagasan secara jelas b) Kemampuan memilih diksi secara cermat
3	Kemampuan menggunakan tata bahasa yang benar
4	Keterlibatan dalam percakapan lanjutan dengan beragam topik
5	Kemampuan menghindari penggunaan bahasa slang

Sebagaimana terlibat pada tabel 3 di atas, penelitian ini menggabungkan pendapat kedua sarjana tersebut dan menggunakannya sebagai alat untuk mengukur kompetensi berbicara pramuwisata.

a. Kemampuan Menggunakan Bahasa Arab secara Lancar

Dalam tiga video yang diperbandingkan, hasilnya adalah kelancaran berbicara pramuwisata amat beragam. Pramuwisata yang belajar bahasa Arab secara mandiri hanya mengucapkan delapan kata Arab selama 29 detik. Pramuwisata yang lebih lancar, dapat berbicara 36 kata Arab dalam durasi 25 detik. Meskipun ini sangat tergantung pada gaya bicara (lambat/cepat), perbandingan jumlah kata yang diucapkan dengan durasi waktu yang digunakan dapat menjadi gambaran bahwa ada pramuwisata yang lancar bicara dalam bahasa Arab, ada pula yang masih terbata-bata, dan ada pula yang melakukan campur kode antara bahasa Arab dan bahasa lain.

Kemampuan berbicara secara lancar ini dipengaruhi oleh cara pemerolehan bahasa. Pramuwisata yang belajar bahasa secara autodidak hanya berhasil mencapai tingkat lancar berbicara, tetapi belum mampu mencapai tingkat sangat lancar—bergantung pada durasi belajar dan keaktifan yang bersangkutan dalam menggunakan bahasanya.

Pramuwisata yang belajar dari interaksi dengan penutur asli dapat berbicara pada tingkat lancar. Interaksi yang berulang merupakan faktor yang dapat meningkatkan kemampuan mereka, mengingat konteks yang relatif sama. Konteks penjemputan wisatawan misalnya, dapat terjadi secara berulang setiap pramuwisata menjalankan tugas menjemput tamu. Setiap berinteraksi dengan wisatawan yang baru, pramuwisata bisa mendengar ujaran dan ungkapan yang berbeda. Ini merupakan kesempatan emas bagi pramuwisata untuk belajar ujaran dan ungkapan baru langsung dari penuturnya, dan menggunakannya pada kesempatan mendatang.

Pramuwisata yang belajar secara formal/semiformal memiliki kesempatan lebih besar mengembangkan kemampuan berbicaranya. Hal itu berlaku jika pramuwisata terus bergelut dan terlibat aktif dalam pekerjaannya. Kemampuan berbicara yang sudah dikuasainya dengan lancar saat belajar bahasa secara formal dapat dikembangkan sehingga ia dapat berbicara sangat lancar. Contohnya, K sudah belajar bahasa Arab secara formal di sebuah perguruan tinggi di Mesir, kemudian menjadi pramuwisata, dapat dengan mudah menguasai dialek Arab Saudi juga Mesir. Kemampuannya mengembangkan berbahasa asing membuatnya lebih percaya diri dan dapat melayani tamu dengan lebih baik.

Tabel 4
Kelancaran Berbicara Pramuwisata

No.		Kelancaran berbicara		
		Sangat Lancar	Lancar	Tidak Lancar
1	Belajar secara autodidak		√	√
2	Belajar dari interaksi dengan penutur asli (wisatawan-nonwisatawan)		√	
3	Belajar secara formal/semiformal	√	√	

Di samping itu, seperti diakui oleh responden (J & D), patut pula menjadi catatan bahwa kelancaran berbahasa ini cenderung dalam bahasa Arab pasaran (*'Ammiyyah*), bukan bahasa Arab standar (*Fusha*). Ini tentu dapat dimaklumi, terutama pada pramuwisata tipe 1 (autodidak) dan 2 (berinteraksi dengan penutur asli), karena bahasa sumber yang mereka

pelajari adalah bahasa Arab pasaran (*'Ammiyyah*), bukan bahasa Arab standar (*Fusha*). Meski demikian, faktanya, di antara pramuwisata ada juga yang dapat berbicara dalam bahasa Arab standar (*Fusha*) walaupun jumlahnya tidak signifikan.

b. Kemampuan Menggunakan Bahasa Arab secara Efektif dan Akurat

Pramuwisata yang belajar secara autodidak tidak dapat menggunakan bahasa Arab secara efektif dan akurat. Belajar secara autodidak seringkali tidak mengindahkan pemilihan kata-kata yang akurat. Sebagai contoh, dalam penggunaan angka mereka cenderung tidak membedakan antara angka maskulin dan angka feminin.

Pramuwisata yang belajar dari interaksi dengan penutur asli dapat berbicara secara efektif dan akurat, meskipun tidak selalu demikian. Interaksi dengan penutur asli dapat menjadi sarana bagi pramuwisata untuk menggunakan bahasa secara efektif dan akurat, apabila penutur asli menuntut hal yang demikian. Namun dalam situasi sehari-hari, komunikasi secara efektif dan akurat tidak terlalu diindahkan, karena tujuannya adalah kesalingpengertian (*at-tafaahum*).

Pramuwisata dan wisatawan berkomunikasi dalam bahasa yang mudah dipahami, walaupun terlihat tidak efektif maupun akurat. Sebagai contoh, pramuwisata yang kurang kompeten dalam berbahasa Arab mengucapkan kata *jawaaz* (paspor) menjadi *zawaaj* (pernikahan)—terbalik memposisikan bunyi j dan z (Observasi, 22/8/2018). Namun, tampaknya, hal itu tidak mengganggu komunikasi antara pramuwisata dan wisatawan.

Dilihat dari segi efektivitas dan akurasi, pramuwisata yang belajar bahasa Arab secara formal memiliki kemampuan berbicara yang beragam. Pembelajaran formal bahasa Arab di bangku sekolah menghasilkan komunikasi berbahasa Arab yang tidak efektif. Seperti menggunakan tanwin saat mengucapkan kata benda. Kata سُبُورَة misalnya diucapkan *sabbuuratun*, padahal penutur asli tidak melafalkan tanwin saat berbicara. Menurut D, ini dapat menghambat komunikasi dan dapat menyebabkan penutur asli merasa asing dengan kata-kata yang ia dengar.

Tabel 5
Efektivitas dan Akurasi Berbahasa Pramuwisata

No.		Efektivitas dan Akurasi Berbahasa		
		Sangat Efektif & Akurat	Efektif & Akurat	Tidak Efektif & Akurat
1	Belajar secara autodidak			√
2	Belajar dari interaksi dengan penutur asli (wisatawan-nonwisatawan)		√	√
3	Belajar secara formal/semiformal	√	√	√

Namun demikian, pramuwisata yang pernah belajar secara formal/semiformal dan bekerja atau belajar bahasa Arab langsung dari penutur asli dapat mengatasi kendala ini sehingga mereka dapat berkomunikasi secara efektif, baik dalam bahasa Arab yang standar (*Fusha*) maupun bahasa Arab slang (*'Ammiyyah*).

c. Kemampuan Menggunakan Tata Bahasa Arab yang Benar

Pramuwisata yang belajar secara autodidak tidak memperhatikan tata bahasa Arab dalam berbicara. Karena tidak pernah belajar secara formal, mereka tidak tahu kaidah tata bahasa Arab. Meski demikian dan tanpa mereka sadari, kalimat-kalimat yang mereka gunakan masih taat kaidah. Contoh: kalimat “kullu nafar”, “in syaa’a Allah”, “Syukran”, dan sebagainya. Mereka cenderung menggunakan frasa atau kalimat-kalimat pendek untuk meminimalisir kesalahan berbahasa.

Pramuwisata yang belajar dari interaksinya dengan penutur asli tampak lebih percaya diri, meski mereka kurang memperhatikan ketepatan penggunaan tata bahasa. Hal ini dipengaruhi oleh komunikasi dengan penutur asli dalam percakapan sehari-hari yang cenderung kurang memperhatikan penggunaan tata bahasa. Pramuwisata yang belajar secara formal/semiformal tampak dapat menggunakan bahasa Arab dengan tata bahasa yang benar. Namun, sesekali masih ada kesalahan tata bahasa, seperti ketidaktepatan penggunaan konjugasi, ketidaksesuaian gender antara kata sifat (*na't*) dan kata benda yang disifatinya (*man'uu*t), atau

ketidaksesuaian antara bilangan (*'adad*) dan kata bendanya (*ma'duud*). Berikut tabelnya:

Tabel 6
Kesalahan Tata Bahasa dan Kategorinya

No.	Contoh Frasa/Kalimat	Kategori Kesalahan		
		Ketidaksesuaian antara ' <i>Adad</i> dan <i>Ma'dud</i>	Ketidaksesuaian antara Kata Ganti dan Kata Kerja (Konjugasi)	Ketidaksesuaian antara <i>Na'r</i> dan <i>Man'uut</i>
1	'Asyar dagiigah	√		
2	Inta yirkab		√	
3	Mursyid siyaaHi ar-rasmiyyah			√

Secara umum, kemampuan untuk menggunakan tata bahasa Arab secara benar, tampak pada tabel berikut ini.

Tabel 7
Pramuwisata Arab dan Kesalahan Tata Bahasa

No.		Tata Bahasa Arab		
		Sangat Taat Tata Bahasa	Taat Tata Bahasa	Tidak Taat Tata Bahasa
1	Belajar secara autodidak			√
2	Belajar dari interaksi dengan penutur asli (wisatawan-nonwisatawan)		√	√
3	Belajar secara formal/semiformal	√	√	

d. Keterlibatan dalam Berbagai Topik Pembicaraan

Pramuwisata yang belajar secara autodidak cenderung membatasi diri untuk terlibat dalam percakapan lebih lanjut. Mereka hanya berbicara sepotong-sepotong, lalu memberikan kesempatan kepada *tour leader* untuk berbicara. Mereka cenderung berbicara singkat, seperti “syukran”, “in syaa’a Allah”, dan sebagainya. Pramuwisata yang berinteraksi dengan penutur asli tampak lebih luwes dalam hal ini. Mereka mau terlibat dalam percakapan lanjut, namun cenderung menggunakan bahasa Arab slang. Hal itu karena bahasa slang inilah yang mereka dengar dari penutur asli.

Karena tidak belajar secara formal, mereka jarang mendengar kata-kata baku yang terdapat dalam bahasa Arab standar (*Fusha*).

Keleluasaan tampak pada pramuwisata yang belajar secara formal/semiformal. Pramuwisata ini dapat menyesuaikan diri untuk terlibat lebih lanjut dalam percakapan dengan wisatawan. Meski demikian, keterlibatan tersebut juga dipengaruhi oleh intensitas interaksi antara pramuwisata dengan wisatawan Arab. Pada awalnya, pramuwisata dari kalangan ini cenderung membatasi diri karena belum terbiasa dengan bahasa percakapan, namun seiring waktu dan frekuensi interaksi yang sering, pramuwisata pun dapat menyesuaikan diri dan terlibat pembicaraan dalam berbagai topik.

Tabel 8
Keterlibatan Pramuwisata dalam Aneka Topik

No.		Keterlibatan dalam Berbagai Topik		
		Sangat Terlibat	Terlibat	Tidak Terlibat
1	Belajar secara autodidak			√
2	Belajar dari interaksi dengan penutur asli (wisatawan-nonwisatawan)		√	
3	Belajar secara formal/semiformal	√	√	

e. Kemampuan Menghindari Penggunaan Bahasa Slang

Semua pramuwisata tidak dapat menghindari penggunaan bahasa slang ketika berbicara di hadapan wisatawan, termasuk pada saat *guiding*. Pramuwisata yang belajar secara autodidak tampak memiliki frekuensi yang paling tinggi dalam berbicara bahasa Arab slang. Pramuwisata yang belajar dari interaksi dengan penutur asli memiliki frekuensi yang relatif lebih rendah dalam usahanya menghindari penggunaan bahasa slang. Sementara itu, pramuwisata yang pernah belajar bahasa Arab formal/semiformal cenderung lebih dapat menghindari penggunaan bahasa Arab slang, meskipun hampir tidak bisa menghindarinya.

Faktor yang menjadi penyebab pramuwisata tipe autodidak dan tipe interaksi tidak melakukan itu dikarenakan bahasa slang inilah yang mereka serap selama belajar dan karena mereka tidak bisa membedakan

bahasa Arab slang dengan yang standar. Ketidakmampuan tersebut wajar karena mereka tidak mempelajarinya secara formal. Meski demikian, harus dibedakan antara pramuwisata yang pernah berinteraksi dengan penutur asli di Timur Tengah dengan pramuwisata yang berinteraksi dengan penutur asli di luar kawasan itu. Pramuwisata yang pernah tinggal di salah satu negara yang berbahasa Arab cenderung lebih sering menggunakan bahasa slang. Hal itu karena bahasa slang merupakan bahasa Arab sehari-hari yang lebih mereka kuasai, juga karena penutur asli lebih senang menggunakan bahasa Arab slang dalam komunikasi sehari-hari dibanding dengan bahasa Arab standar. Berikut adalah kata-kata dalam bahasa Arab slang yang terekam selama penelitian.

Bahasa Arab Slang yang Digunakan	Transliterasi	Terjemahan
"Inta daHHiin fein?"	إِنْتَ دَحِينِ فَيْنِ؟	Kamu sekarang (berada) di mana?
"Syuwayya",	شُوَيَّة	Sebentar
"miyyah miyyah ya`nii",	مِيَّة مِيَّة يَعْني	Sempurna, maksudnya
"Hinaa fii waajid ...",	هِنَا فِيهِ وَاجِد	Di sini terdapat ...
"ba`dayn",	بَعْدَيْنِ	Lalu
"dagiigah",	دَقِيْقَة	Sebentar/Menit
"moyya",	مِيَّاه	Air
"eih?",	أَيِّه؟	Apa?

Masih ada banyak kata-kata slang ('*Ammiyyah*) lainnya yang tidak dapat disebutkan di sini karena media terbatas. Tabel berikut merupakan frekuensi penggunaan bahasa slang di masing-masing tipe pramuwisata.

Tabel 9
Pramuwisata dan Penggunaan Bahasa Slang

No.	Menghindari Bahasa Slang		
	Sangat Menghindari	Menghindari	Tidak Menghindari
1	Belajar secara autodidak		√
2	Belajar dari interaksi dengan penutur asli (wisatawan-nonwisatawan)		√
3	Belajar secara formal/semiformal	√	

C. SIMPULAN

Penelitian ini menemukan keragaman dalam penguasaan bahasa Arab pramuwisata, ada yang menguasainya secara autodidak, dari interaksi dengan penutur asli (wisatawan dan nonwisatawan), dan belajar bahasa Arab secara formal atau semiformal. Mayoritas pramuwisata belajar bahasa Arab secara autodidak dan interaksi dengan wisatawan. Sebagian pramuwisata ada yang berkesempatan untuk bekerja di salah satu negara Arab dan menguasai bahasa Arab langsung dari penuturnya. Mereka ini lebih memiliki kemampuan berbicara dan memiliki pemahaman budaya, dibandingkan dengan pramuwisata yang tidak memiliki pengalaman yang sama. Untuk kepentingan bisnis, pelaku usaha lebih cenderung memilih mereka untuk menjalankan tugas-tugas kepramuwisataaan.

Pramuwisata memiliki kelancaran berbicara yang sangat bervariasi, tergantung intensitas mereka bergaul dengan wisatawan, dan keaktifan berbahasa. Begitu pula dengan efektivitas dan akurasi berbahasa, dimana pramuwisata yang belajar secara autodidak tampak kurang mengindahkan hal ini, sementara pramuwisata yang belajar dari interaksi tidak selalu mengindahkannya. Pramuwisata yang belajar secara formal cenderung lebih memperhatikan akurasi dibandingkan efektivitas saat berbicara. Pramuwisata juga beragam dalam hal penggunaan tata bahasa yang benar dan kemampuan menghindari penggunaan bahasa slang. Pramuwisata autodidak sama sekali tidak memperhatikan tata bahasa Arab, pramuwisata yang belajar dari interaksi kurang memperhatikan ketepatan penggunaan tata bahasa, serta pramuwisata yang belajar formal/semiformal cukup memperhatikan penggunaan tata bahasa, namun masih melakukan berbagai kesalahan. Di dalam penggunaan bahasa slang, mereka tampak tidak mampu menghindarinya sama sekali. Yang paling banyak menggunakan bahasa slang adalah pramuwisata autodidak, lalu pramuwisata yang belajar dari interaksi, baru kemudian pramuwisata yang belajar formal/semiformal berada pada tingkatan paling sedikit. Keterlibatan pramuwisata autodidak tampak terbatas dalam variasi topik pembicaraan, dan meningkat seiring meningkatnya interaksi dengan penutur asli, sementara pramuwisata yang belajar formal tampak lebih percaya diri dalam hal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Janaby, Ahmed. 2015. *al-Lughah al-'Arabiyah wa al-Irsyādāt as-Siyāḥah fī al-Bilād an-Nāṭiqah bi ghairi al-'Arabiyah: Mālīziyā Numūzajan*. Malaysia: Malaysia Press.
- Bras, C. H., dan H. Dahles. 1999. "Entrepreneurs in Romance: Tourism in Indonesia." *Annals of Tourism Research* 26 (2): 267–93. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(98\)00098-X](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(98)00098-X).
- Burns, Georgette Leah. 2004. "Anthropology and Tourism: Past Contributions and Future Theoretical Challenges." *Anthropological Forum* 14 (1): 5–22. <https://doi.org/10.1080/0066467042000189908>.
- Cohen, Erik. 1982. "Thai Girls and Farang Men The Edge of Ambiguity." *Annals of Tourism Research* 9: 403–28.
- . 1985. "The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role." *Annals of Tourism Research* 12: 5–29.
- . 2007. "Youth Tourists in Acre: A Disturbance becomes a Lifelong Preoccupation." Dalam *The Study of Tourism: Anthropological and Sociological Beginnings*, disunting oleh Dennison Nash, 319. Oxford - Amsterdam: Elsevier.
- Fauziah dan Suhanah. 2010. "Kawin Kontrak di Kawasan Puncak Kabupaten Bogor." *Harmoni X* (4): 888–901.
- Holloway, J. Christopher. 1981. "The Guided Tour: A Sociological Approach." *Annals of Tourism Research* VIII (3): 377–402.
- Huang, Songshan (Sam), Cathy H.C. Hsu, dan Andrew Chan. 2010. "Tour Guide Performance and Tourists Satisfaction: A Study of the Package Tours in Shanghai." *Journal of Hospitality & Tourism Research* 34 (1): 3–33. <https://doi.org/10.1177/1096348009349815>.
- Jusoff, Kamaruzaman, Zulkifli Ibrahim, Mohd Salehuddin Zahari, Maimunah Sulaiman, dan Zulhan Othman. 2009. "Travelling Pattern and Preferences of the Arab Tourists in Malaysian Hotels." *International Journal of Business and Management* 4 (7): p3. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v4n7p3>.
- Klimova, Blanka. 2016. "Model of the Development of Language Competences for Tourism." *Procedia Economics and Finance* 39

- (November 2015): 7–10. [https://doi.org/10.1016/S22125671\(16\)30233-7](https://doi.org/10.1016/S22125671(16)30233-7).
- Leclerc, Denis, dan Judith N. Martin. 2004b. “Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists’ Perceptions.” *International Journal of Intercultural Relations* 28 (3–4): 181–200. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2004.06.006>.
- Mustika, Sri, dan Tellys Corliana. 2016. “Adaptasi Budaya Perempuan Pelaku Kawin Kontrak Di Warung Kaleng, Cisarua, Bogor, Jawa Barat.” *Prosiding Kolokium Doktor Dan Seminar Hasil Penelitian Hibah* 1 (1): 180–93.
- Nunez, T. 1989. “Touristic Studies in Anthropological Perspective.” Dalam *Hosts and Guests: The Anthropology of Tourism*, 2 ed., 265–279. Philadelphia: University of Pennsylvania Press. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt3fhc8w>.
- Pearce, Philip L. 1984b. “Tourist-Guide Interaction.” *Annals of Tourism Research* 11 (1): 129–46. [https://doi.org/10.1016/01607383\(84\)90100-2](https://doi.org/10.1016/01607383(84)90100-2).
- Riley, Roger W., dan Lisa L. Love. 2000. “The State of Qualitative Tourism Research.” *Annals of Tourism Research* 27 (1): 164–87. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00068-7](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00068-7).
- Schmidt, Catherine J. 1979. “The Guided Tour: Insulated Adventure.” *Urban Life* 7 (4): 441–67. <https://doi.org/10.1177/089124167900700402>.
- Soenarno, Adi. 2003. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Second Edi. Bandung: Penerbit Angkasa.
- Spradley, James P. 1979. *The Ethnographic Interview*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Tesch, Bernd. 2014. “Competences, Language Skills and Linguistic Means.” Dalam *Manual of Language Acquisition*, disunting oleh Christiane Fäcke, 325–42. Walter de Gruyter GmbH & Co KG.
- Weiler, Betty, dan Rosemary Black. 2015. “The changing face of the tour guide : one-way communicator to choreographer to co-creator of the tourist experience” 8281 (September). <https://doi.org/10.1080/02508281.2015.1083742>.

Yoeti, Oka A. 1983. *Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional*. Bandung: Penerbit Angkasa.

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

Gubernur Bali. 2008. "Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pramuwisata." <http://www.disparda.baliprov.go.id/files/subdomain/disparda/file/REGULASI/PerdaNo5Thn2008.pdf>.

Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi. 1988. "Keputusan Menparpostel No.KM 82 Tentang Pramuwisata dan Pengatur Wisata." Jakarta: P2T Provinsi Jatim.

Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI. 2009. *Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor : Kep . 57 / Men / Iii / 2009 Tentang Penetapan SKKNI Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Wisata*. Jakarta.

Wawancara

Bapo. 23 Tahun. Pramuwisata Arab di Kawasan Puncak - Cianjur. 22 September 2018. Kantor Sekretariat HPI DPC Cianjur.

Dadang. 55 Tahun. Pramuwisata Arab di Kawasan Puncak - Cianjur. 17 September 2018. Kantor Travel CV. Beringin.

Hakim. 33 Tahun. Pramuwisata Arab di Kawasan Puncak - Cianjur. 22 September 2018. Kantor Travel CV. VIP.

Jamil. 50 Tahun. Pramuwisata Arab di Kawasan Puncak - Cianjur. 25 September 2018. Kantor Sekretariat HPI DPC Cianjur.

Khairul. 35 Tahun. Pramuwisata Arab di Kawasan Puncak - Cianjur. 17 September 2018. Kantor Sekretariat HPI DPC Cianjur.

Yadi. 40 Tahun. Pramuwisata Arab di Kawasan Puncak - Cianjur. 24 September 2018. Kantor Sekretariat KGWM.

Observasi

Observasi dilakukan bersama seorang pramuwisata yang sedang dalam pengantaran tamu pada 22 Agustus 2018.

Bapo. 2018. Regular Tour. Pengantaran ke bandara Husein Sastranegara.