

ANALISIS LAKUAN KOMUNIKATIF PEMANDU PELANCONG SEMASA BERTUGAS

Ruth Ong Lok Tik

Abstrak

Dalam dunia pelancongan yang terbentuk daripada pelbagai dimensi yang ikut pula melibatkan bermacam-macam usaha dan kegiatan untuk memberikan aneka perkhidmatan kepada pelbagai ragam pelawat/pelancong, terdapat sekumpulan orang yang bukan sahaja mendukung peranan penting, tetapi kewajipan yang amat diperlukan. Mereka ialah para pemandu pelancong yang melayani keperluan dan kerehah para pelancong yang melawat sesuatu tempat itu untuk mempertingkatkan pengetahuan, memahami budaya masyarakat lain selain negara dan rakyat sesebuah tempat itu. Bagaimanakah seseorang pemandu pelancong itu menyampaikan pelbagai keterangan dan khazanah budaya tentang sesebuah negara itu kepada para pelancong? Bagaimana seseorang pemandu pelancong itu berkomunikasi dengan para pelancong?

Penyelidikan ini dilakukan untuk meneliti “lakuan komunikatif” (Saville-Troike, 1989) yang digunakan oleh para pemandu pelancong, sebuah komuniti bahasa di Malaysia. Penyelidikan ini diasaskan kepada satu “situasi komunikatif” (Saville-Troike, 1989); lawatan berpandu di dan di sekitar Bandaraya Kuala Lumpur dan Bandar Melaka untuk para pelancong asing. Penyelidikan ini meneliti satu “peristiwa komunikatif” (Saville-Troike, 1989), iaitu percakapan para pemandu pelancong dengan para pelancong semasa menjalankan tugas. Dalam makalah ini, penemuan-penemuan daripada penyelidikan ini hanya difokuskan pada lakuan komunikatif yang digunakan oleh para pemandu pelancong dan sebab-sebab di sebalik penggunaan lakuan-lakuan itu.

Abstract

In the world of tourism, a multifaceted world that involves a variety of enterprises that offer different services to a variety of travellers, there exist a group of people who play a vital and indispensable role. This group of people, the tour guides, cater to the needs of travellers; tourists who travel to increase their knowledge of the world, to know more about other cultures, the country and its people. How does the tour guide disseminate the wealth of knowledge and rich culture of the country to these people? How does he communicate with them?

This research was carried out to investigate the "communicative acts" (Saville-Troike, 1989) employed by tour guides, a speech community in Malaysia. It is based on one "communicative situation" (Saville-Troike, 1989); the guided tours in and around Kuala Lumpur city and Malacca for foreign tourists. The research looked at one "communicative event" (Saville-Troike, 1989), i.e. tour guides communicating orally with their tourists while at work. In this paper, the findings will focus only on the communicative acts employed by the tour guides and the possible reasons for using these acts.

PENDAHULUAN

Dalam dunia pelancongan, sebuah dunia yang terbentuk daripada pelbagai sisi yang melibatkan berbagai-bagai usaha, kegiatan dan tanggungjawab, menawarkan perkhidmatan yang berbeza-beza kepada bermacam-macam jenis pelawat dan pelancong, wujud sekelompok manusia yang mendukung peranan penting lagi amat diperlukan. Walau bagaimanapun, seperti saluran darah yang membawa darah ke organ-organ penting dalam badan manusia, kelompok manusia ini sering kali terselindung oleh perusahaan yang didukung mereka dan disalah anggap oleh orang ramai yang melihat mereka sebagai golongan yang kurang penting. Namun demikian, kita tidak dapat menafikan perkhidmatan penting lagi perlu yang disediakan oleh mereka bagi memastikan kelangsungan perusahaan ini agar senantiasa aktif dan maju.

Dunia sudah banyak berubah dan manusia tidak lagi melawat dan melancong serta mengembara untuk tujuan berseronok semata-mata, atau untuk tujuan perniagaan. Ada yang melawat sesuatu tempat itu untuk mempertingkatkan pengetahuan tentang tempat berkenaan, ada pula yang

bertujuan mengetahui budaya di tempat-tempat lain, mengembara untuk mencari tempat yang sesuai dihuni setelah bersara, tidak kurang juga mereka yang melancong untuk memperoleh rawatan, sama ada untuk tujuan kecantikan ataupun kesihatan, malah ada yang mengembara ke merata tempat khusus untuk bersukan. Pendek kata, terdapat bermacam-macam tujuan dan alasan bagi seseorang itu melawat sesuatu tempat. Tidak kira apa pun tujuan mereka melancong, yang pastinya mereka juga ingin mengetahui negara dan masyarakat yang menghuni negara berkenaan. Di sinilah pemandu pelancong memainkan peranan untuk memenuhi dan menyelenggarakan kehendak dan keperluan pelancong itu. Apakah cara yang digunakan oleh seseorang pemandu pelancong untuk menyampaikan maklumat yang diketahuinya kepada para pelawat dan pelancong yang berada di sesebuah negara itu, yang barangkali hanya untuk beberapa hari sahaja, atau mungkin untuk suatu tempoh yang lebih lama? Bagaimanakah pengetahuan yang agam tentang pelbagai aspek budaya sesuatu negara itu dipindahkan, dan bagaimana pula seseorang pemandu pelancong itu berkomunikasi dengan para pelawat dan pelancong yang diserahkan kepadanya?

Penyelidikan ini dilakukan untuk meneliti “lakuan komunikatif” (Saville-Troike, 1989) yang digunakan oleh para pemandu pelancong, sebuah komuniti bahasa di Malaysia. Saville-Troike (1989) menjelaskan lakuan komunikatif sebagai bersamaan dengan satu fungsi interaksi tunggal, seperti kenyataan rujukan, permintaan, atau perintah/arahan, sama ada berbentuk verbal ataupun bukan verbal. Beliau memberikan contoh permintaan bukan verbal sebagai suatu permintaan yang ditandai oleh perbuatan mengangkat kening dan wajah yang menyoalkan sesuatu, atau oleh keluhan panjang. Beliau menjelaskan lagi bahawa dalam konteks “peristiwa komunikatif”, bahkan kesenyapan, yakni tidak berkata apa-apa pun boleh merupakan satu lakuan komunikatif biasa yang digunakan secara sengaja, untuk bertanya, berjanji, menafi, memberikan amaran, menghina, memohon, atau mengarah (Saville-Troike, 1985). Austin (1962), seperti yang disebut dalam Kreckel (1981:41), menggunakan istilah “lakuan ilokusyenari” (*illocutionary acts*) untuk pengertian yang sama, iaitu lakuan-lakuan untuk menyatakan sesuatu, misalnya dalam memberikan arahan atau berjanji. Dalam makalah ini, penyelidik memilih istilah “lakuan komunikatif” dan hanya berfokus pada lakuan-lakuan verbal.

Penyelidikan ini memberikan tumpuan kepada hanya satu “situasi komunikatif” yang bagi Saville-Troike (1989), dijelaskan sebagai konteks sesuatu komunikasi itu wujud/berlaku, dan yang tidak akan berubah-ubah

walaupun terdapatnya perubahan lokasi. Beliau seterusnya menjelaskan bahawa satu situasi tunggal yang kekal sifatnya dengan corak kegiatan yang secara umumnya didapati konsisten, persekitaran yang keseluruhan didapati sama dalam mana sesebuah komunikasi itu wujud/berlaku, walaupun mungkin terdapat kepelbagaian yang bermacam-macam dalam bentuk-bentuk interaksi yang berlaku di sesuatu tempat itu. Dalam penyelidikan ini, “situasi komunikatif” yang dimaksudkan ialah lawatan-lawatan berpandu di dan di sekitar Bandaraya Kuala Lumpur, dan Bandar Melaka untuk pelancong-pelancong asing. Penyelidikan ini meneliti hanya satu “peristiwa komunikatif” (Saville-Troike, 1989), iaitu pemandu pelancong berkomunikasi secara lisan dengan para pelancong, semasa mereka bertugas. Sekali lagi, Saville-Troike (1989) mendefinisikan satu peristiwa komunikatif tunggal sebagai sesuatu yang mempunyai satu set komponen yang bersepadu sifatnya pada setiap masa, bermula dengan tujuan komunikasi yang sama, topik yang sama, dan melibatkan peserta-peserta yang sama, menggunakan kelainan bahasa yang sama, mengekalkan nada yang sama dan peraturan-peraturan yang sama, dan dalam latar dan suasana yang sama.

Untuk menemui faktor-faktor yang boleh mempengaruhi lakuan komunikatif yang digunakan oleh para pemandu pelancong, cara bekerja, organisasi sosial, hubung kait antara peranan dan pola-pola yang dikongsi bersama tentang pengetahuan dan tingkah laku para pemandu pelancong turut diteliti. Untuk melakukan ini, penyelidik menggabungkan kaedah etnografi (yang diusahakan sedaya upaya agar betul-betul sempurna) dengan kaedah penyegitigaan (Saville-Troike, 1982), satu teknik yang dicipta untuk memastikan dapatan-dapatan yang diperoleh boleh dipercayai, dan tidak diherotkan oleh unsur subjektiviti sewaktu mencipta strategi pengumpulan data. Dalam makalah ini, dapatan-dapatan hanya difokuskan pada lakuan-lakuan komunikatif yang digunakan oleh pemandu pelancong, dan sebab-sebab tertentu untuk menggunakan lakuan-lakuan komunikatif tersebut.

KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Kajian Rintis: Kursus Pempugaran Pemandu Pelancong

Oleh sebab penyelidikan ini menggunakan kaedah etnografi (yang cuba diterapkan prosedurnya semantap yang boleh), penyelidik didapati perlu menghabiskan sebanyak masa yang boleh, untuk bersama-sama dengan para pemandu pelancong. Oleh itu, untuk “merasai” budaya komuniti pemandu pelancong dan untuk “meresapi” komuniti ini tanpa disedari oleh

ahli-ahlinya, penyelidik menghadiri kursus penguasaan yang dikendalikan untuk 120 orang pemandu pelancong yang mempunyai pengalaman antara dua hingga lima tahun. Kehadiran penyelidik dalam kursus ini memberikan idea yang lebih jelas tentang ciri dan sifat seorang pemandu pelancong yang baik, tugas dan tanggungjawab seorang pemandu pelancong, dan kejayaan pelaksanaan penyelidikan ini atau sebaliknya.

Semua sesi perbincangan sepanjang tempoh kursus itu dirakam secara audio dan segala yang diperhatikan dicatat dalam buku catatan. Keterangan yang dirakam itu digunakan untuk mengesahkan keterangan yang diperoleh melalui sesi-sesi temu bual dengan para pemandu pelancong dan juga keterangan yang diperoleh melalui penyelidikan terhadap dokumen-dokumen yang berkenaan.

Pemerhatian dan Perakaman/Pencatatan

a. Pemerhatian tanpa penyertaan

Selepas kajian rintis, penyelidik hanya berperanan sebagai pemerhati tanpa melibatkan diri, untuk memahami pekerjaan sebagai pemandu pelancong di Malaysia dengan lebih mendalam. Ini dilakukan dengan tiga subjek yang juga ikut menjadi informan (Informan 1 – 3). Identiti sebenar penyelidik diketahui oleh para informan kerana penyelidik ikut bersama ke mana-mana sahaja mereka bertugas, yakni membawa para pelancong ke destinasi-destinasi tertentu, untuk merakam interaksi lisan mereka dengan para pelancong, semasa mereka bertugas. Pemerhatian terhadap tingkah laku, pergerakan badan dan “kunci” (Hymes, 1972) juga turut dicatat untuk mempermudah interpretasi pola-pola komunikasi mereka. Mengikuti Hymes (1972:62), istilah kunci diperkenalkan untuk memberi nada, cara, atau semangat kepada sesuatu lakuan yang wujud/berlaku. Sebagai contoh, sama ada ia olok-olok ataupun serius, sambil lewa atau bersungguh-sungguh.

Identiti sebagai seorang pemerhati tanpa penyertaan membolehkan penyelidik mengikuti ketiga-tiga orang pemandu pelancong ini ke mana-mana sahaja mereka pergi semasa bertugas, untuk merakam dan mencatatkan interaksi mereka dengan para pelancong yang ikut mengetahui identiti penyelidik, dan untuk menemu bual para informan apabila perlu. Identiti begini diperoleh dan dipersetujui sebelum penyelidikan dimulakan, daripada para informan itu sendiri yang dengan senangnya bersetuju untuk melibatkan diri dalam penyelidikan ini. Kaedah ini membantu penyelidik memperoleh pemahaman yang berharga tentang komuniti pemandu

pelancong serta tugas dan tanggungjawab mereka.

b. Pemerhatian penyertaan

Teknik pemerhatian penyertaan digunakan selama lebih daripada tempoh seminggu dan penyelidik telah membuat pemerhatian ke atas sejumlah lima orang pemandu pelancong (Informan 4 – 8), kesemuanya tidak mengetahui identiti sebenar penyelidik. Walaupun teknik ini dikritik oleh sesetengah pihak sebagai tidak beretika, namun ia perlu digunakan untuk membolehkan penyelidik mengumpul data natural dan tulen yang tidak dipengaruhi oleh apa yang disifatkan oleh ahli bahasa Labov (1970) sebagai “paradoks pemerhati”; satu keadaan yang memperlihatkan bahawa perbuatan yang hanya memerhati perlakuan bahasa seseorang itu didapati boleh menyebabkan berlakunya perubahan pada pertuturan orang berkenaan. Oleh itu, data yang dikumpul melalui teknik ini dalam penyelidikan ini adalah data sejati, yakni data yang tidak terpengaruh oleh unsur-unsur lain yang tidak dikehendaki.

Untuk melakukan ini, beberapa persiapan awal dirancang bersama-sama dengan pengurus operasi sesuatu agensi pelancongan yang menganjurkan lawatan-lawatan harian pada waktu siang, untuk memerhati para pemandu pelancong tanpa menimbulkan sebarang syak wasangka daripada mereka. Kesemua lima orang pemandu pelancong dan pelancong yang terlibat tidak mengetahui identiti sebenar penyelidik. Ini dianggap perlu untuk mendapatkan sampel-sampel data yang sejati.

Interaksi verbal dirakam dalam pita sementara pemerhatian komunikasi bukan verbal dicatatkan serahsia yang boleh dalam buku catatan. Pemerhatian terhadap apa-apa yang selalunya dilakukan oleh pemandu pelancong bermula dari saat mereka menaiki bas untuk berurusan dengan pelancong. Rakaman pada pita bermula apabila pemandu pelancong tertentu memanggil nama yang ada pada senarai yang diberikan kepadanya untuk memastikan bahawa mereka yang mendaftarkan diri sahaja berada di dalam bas. Proses rakaman berakhir apabila penyelidik turun dari bas pada akhir lawatan apabila semua pelancong diturunkan di beberapa tempat, biasanya di hotel-hotel penginapan mereka. Untuk beberapa tujuan praktikal, penyelidik menggunakan teknik rakaman tidak terus apabila terdapat jeda-jeda panjang yang melebihi 15 saat.

Sebaik-baiknya, pada akhir pemerhatian dan rakaman untuk sesuatu lawatan harian itu, semua yang dirakam dan diperhatikan itu ditranskripsikan serta dikodkan sementara keterangannya masih segar dalam ingatan

penyelidik. Walau bagaimanapun, disebabkan oleh keletihan fizikal dan mental akibat perakaman yang intensif sifatnya dan perbuatan mengikuti para pemandu pelancong ke mana-mana sahaja mereka pergi dalam menjalankan tugas, penyelidik terpaksa menangguhkan tugas pentranskripsian ini ke satu masa yang lain. Justeru, catatan dalam buku catatan dalam bentuk komen dan lain-lain lagi didapati berguna sekali untuk mengembalikan ingatan penyelidik tentang setiap lawatan dan pemerhatian itu.

Temu Bual Tak Formal

Temu bual tak formal sebelum, semasa dan selepas sesuatu pemerhatian juga dilakukan untuk memperoleh keterangan khusus tentang para informan dan juga untuk penjelasan tentang apa-apa yang diperhatikan. Sebagai contoh, soalan-soalan yang berikut dilontarkan kepada para pemandu pelancong:

1. Mengapa anda menjawab cara begitu?
2. Apakah yang boleh mempengaruhi jenis jawapan yang anda berikan?

Jika boleh, soalan-soalan begini ditanya pada kesempatan-kesempatan yang sesuai dalam temu bual tak formal ini. Pada kebanyakan masa, temu bual tak formal ini dilakukan semasa pelancong diberi kesempatan untuk “bersiar-siar” sendiri di sesebuah tempat itu setelah mendapat penjelasan daripada pemandu pelancong. Temu bual tak formal ini juga diadakan semasa seseorang pemandu pelancong “berehat” setelah “melepaskan” pelancong di bawah jagaannya “bersiar-siar” sendiri. Keterangan yang dikumpulkan semasa temu bual tak formal digunakan untuk memperingkatkan pemahaman lanjut tentang pekerjaan pemandu pelancong, dan juga untuk mengesahkan keterangan yang diperoleh melalui cara-cara lain.

Dokumen Penyelidikan

Untuk mendapatkan keterangan tambahan tentang komuniti bahasa ini, dan untuk mengumpulkan perangkaan dan data yang sesuai, penelitian terhadap dokumen dan kurikulum dilakukan dengan melawat Perpustakaan Perbadanan Kemajuan Pelancongan, yang terletak di Aras 24, Bangunan UMNO, dan juga Bahagian Majalah Perpustakaan, Universiti Malaya. Laporan-laporan perangkaan tahunan tentang pelancong oleh Perbadanan Kemajuan Pelancongan diteliti dan diperiksa secara perbandingan dengan

data yang diperoleh melalui e-mel daripada tourism@tourism.gov.my. Penelitian terhadap dokumen juga dilakukan di institusi-institusi yang relevan, antaranya di Institut Perdagangan MARA, yang mengendalikan kursus-kursus untuk pemandu pelancong, bagi memperoleh pemahaman tentang kandungan kursus dan etika kerja.

DAPATAN PENYELIDIKAN

Penghuraian tentang Situasi Komunikatif

Penyelidikan ini diasaskan kepada hanya satu situasi komunikatif, iaitu lawatan-lawatan berpandu di dan di sekitar Bandaraya Kuala Lumpur dan Bandar Melaka untuk pelancong asing. Lawatan-lawatan ini melibatkan satu lawatan ke Melaka, satu lawatan di luar kota Kuala Lumpur dan dua lawatan dalam kota di Kuala Lumpur.

Secara rasminya, tempat bermula untuk semua lawatan adalah di Kompleks Kraf Budaya di Jalan Conlay, Kuala Lumpur. Untuk pelancong yang menginap di hotel-hotel tertentu, mereka diangkut dengan menggunakan kenderaan-kenderaan kecil dari beberapa hotel di Kuala Lumpur dan kemudiannya dibawa ke Kompleks Kraf Budaya untuk berkumpul dengan pelancong lain.

Pemerhatian terhadap para pemandu pelancong yang menjalankan tugas semasa lawatan berlangsung memperlihatkan bahawa mereka terlibat dalam banyak lakuan komunikatif. Ini kerana banyak tugas yang perlu dilakukan dalam menjalankan kewajipan sebagai pemandu pelancong. Untuk lawatan harian yang berlangsung untuk separuh hari, satu hari bekerja yang biasa untuk seorang pemandu pelancong bermula dengan penyerahan tugas untuk sesuatu lawatan itu. Tugas ini mengandungi satu dokumen yang membekalkan butiran tertentu tentang lawatan yang bakal diuruskannya, iaitu maklumat tentang para pelawat yang telah mendaftar diri bagi mengikuti lawatan berkenaan. Untuk pemandu pelancong yang bekerja dengan sesebuah agensi pelancongan yang mengendalikan lawatan harian, tugasannya bermula dengan menerima keterangan dan bilangan pelancong yang menyertai sesuatu lawatan itu, senarai nama pelancong dan tempat-tempat mereka akan dijemput untuk menyertai lawatan berkenaan. Tempat-tempat pelancong dijemput tidak pula merupakan tempat bermulanya lawatan berkenaan dan pemandu pelancong itu perlu pergi menjemput mereka di beberapa lokasi yang tertentu. Tugas pemandu pelancong hanya bermula di Kompleks Kraf Budaya itu sendiri, tempat “berlepas” ini juga

merupakan hentian pertama untuk lawatan para pelancong.

Apabila sampai waktu berlepas untuk sesuatu lawatan, pelancong diberitahu bas mana yang harus dinaiki. Para pemandu pelancong yang ditugaskan oleh pengurus operasi untuk menguruskan lawatan yang berbeza-beza, akan menaiki bas masing-masing. Ini menandakan bermulanya interaksi pemandu pelancong dengan para pelancong. Tugas seorang pemandu pelancong bermula dengan memastikan bahawa bilangan penumpang dalam bas cocok dengan jumlah yang diberikan dalam senarai tugas yang diserahkan kepadanya. Membahagi-bahagikan pelekat syarikat untuk identifikasi cepat lagi mudah, memberikan penjelasan dalam bas yang meliputi hebahan, penjelasan jadual lawatan, memberikan amaran untuk memastikan keselamatan para pelancong serta barang-barang kepunyaan mereka, dan untuk beberapa kes dan keadaan tertentu, menunjukkan cara sesuatu alat itu beroperasi (misalnya pisau untuk menoreh getah), merupakan sebahagian daripada tugas yang harus dilakukan oleh seorang pemandu pelancong.

Untuk lawatan sepenuh hari pula, seorang pemandu pelancong mempunyai tugas tambahan selain kewajipan yang disebutkan tadi. Oleh sebab lawatan sepenuh hari melibatkan makan, lazimnya makan tengah hari, seorang pemandu pelancong itu hendaklah memastikan jadual lawatan itu diikuti dengan rapi agar bas tidak tiba lewat di restoran yang ditempah itu. Kalau ada pelancong yang memerlukan jenis-jenis makanan yang khusus, pemandu pelancong itu hendaklah memastikan kehendak ini dipatuhi oleh restoran yang dihubungi oleh agensi pelancongannya. Seorang pemandu pelancong juga perlu menjadualkan lawatan yang dipimpinnya itu membuat beberapa hentian untuk pelancong ke bilik air. Hentian begini digelar "hentian bilik air". Ini didapati penting kerana ia boleh memalukan seseorang pelancong yang perlu sekali ke bilik air semasa bas berada di lebuh raya dan hentian seterusnya adalah setengah jam lagi. Bas pelancongan biasanya tidak mempunyai bilik air di dalamnya.

Lakuan Komunikatif

Pemerhatian terhadap pemandu pelancong menjalankan tugas semasa lawatan diadakan memperlihatkan mereka terlibat dalam banyak lakuan komunikatif. Dalam penyelidikan ini, penyelidik telah mengkategorikannya kepada 14 jenis lakuan, iaitu menegur sapa dan memperkenalkan diri, menjelaskan, menanya, mengingatkan masa, menceritakan, melawak atau menyampaikan bahan lucu, bertanya untuk perhatian, membuat hebahan/pengumuman, memberikan arahan/amaran, membuat perbandingan/

menggunakan perumpamaan, memberikan arah tuju/menunjukkan arah/jalan, memohon maaf, membuat rumusan/kesimpulan, dan lain-lain yang beraneka jenis.

(i) Menegur Sapa dan Memperkenalkan Diri

Kedua-dua ini biasanya merupakan lakuan-lakuan komunikatif pertama dilafazkan dalam pertemuan pertama atau pertemuan-pertemuan yang seterusnya antara dua pihak atau lebih. Namun demikian, pemerhatian dan rakaman yang dibuat menunjukkan hal ini tidak selalunya berlaku dalam keadaan sedemikian.

Dalam satu lawatan melalui jalan darat (lihat Kutipan 1), Informan 3 memulakan lawatan kendaliannya dengan bertanya kepada para pelancong untuk memastikan sama ada mereka telah mengambil barang-barang mereka dari bilik masing-masing. Ini adalah penting kerana mereka akan berjalan jauh ke negeri-negeri yang berbeza-beza di sekitar Semenanjung Malaysia dan akan menginap di hotel-hotel yang berlainan. Barang-barang yang tertinggal akan menyulitkan para pelancong sendiri. Hanya selepas memastikan semua barang kepunyaan para pelancong berada di dalam bas, barulah pemandu pelancong yang bertugas itu memulakan penjelasannya. Sebelum ini, pemandu pelancong ini sudah mengucapkan “Selamat pagi” kepada setiap pelancong apabila mereka menaiki bas. Beliau tidak memperkenalkan dirinya kerana ini sudah pun dilakukannya pada hari pertama lawatan. Satu hal yang perlu diperlihatkan di sini ialah kehadiran struktur sopan dalam soalan yang diajukan dalam Kutipan 1. Ini adalah selari dengan Kod Etika Pemandu Pelancong (rujuk kenyataan 4 pada Kod Etika Pemandu Pelancong di Lampiran) dan ia juga merupakan sebahagian daripada budaya Asia.

Kutipan 1

- Informan 3 : Boleh anda periksa untuk memastikan semua beg anda sudah ada di sini?
- Pelancong : Ya.
- Informan 3 : Tidak ada apa-apa yang tertinggal?
Tuan-tuan dan puan-puan ... hentian pertama kita pada hari ini adalah di Tugu Negara dan ia dibina untuk memberi penghormatan kepada mereka yang telah mempertahankan negara ini daripada musuh-musuhnya, dan daripada ...

Informan 4 memberikan alu-aluan dan sapaan yang penuh keriangian pada permulaan lawatan sebelum menghitung jumlah penumpang di dalam bas. Penghitungan ini dilakukan dengan menanda nama-nama dan mengumumkan tempoh lawatan. Setelah ini dilakukan, barulah pemandu pelancong yang bertugas itu memperkenalkan dirinya. Dalam Kutipan 2, Informan 4 telah menggunakan perkataan yang kurang tepat dengan konteks kenderaan bas. Perkataan “juruterbang” merujuk kepada orang yang mengendalikan atau mengawal pesawat, kapal angkasa ataupun kapal laut. Adakah penggunaan perkataan “juruterbang” di sini satu kesilapan ataupun satu gaya percakapan? Kutipan-kutipan selanjutnya menunjukkan bahawa pemandu pelancong tersebut sengaja menggunakan perkataan “juruterbang” sebagai satu gaya percakapan, yang mungkin bertujuan mengangkat “taraf” pemandu bas pelancongan atau untuk memberikan semacam satu sentuhan pengembaraan:

Kutipan 2

- Informan 4 : Helo, kami gembira kerana semua orang sudah berada di dalam bas. Kami ada, Encik ... dari ...
- Informan 4 : Pertama sekali, saya ingin memperkenalkan diri saya. Nama saya ialah ... dan saya ialah pemandu pelancong anda untuk lawatan kota ini. Dan **juruterbang** kita untuk hari ini ialah Encik ...

Informan 5 menyemak nama penumpang dalam senarai yang ada padanya dengan memanggil nama setiap pelancong yang ada di dalam bas. Pada masa yang sama, pemandu pelancong yang bertugas membahagi-bahagikan pelekat syarikatnya kepada para penumpang. Setelah pasti bahawa semua penumpang sudah berada di dalam bas, beliau menegur sapa serta mengalu-alukan kehadiran mereka dan memperkenalkan dirinya. Dalam Kutipan 3, satu cara menarik dapat dilihat, iaitu cara pemandu pelancong yang bertugas membentuk kalimat-kalimat, seperti menggunakan frasa-frasa “orang di kemudi” dan bukannya “pemandu” dan “hentian foto” untuk memberitahu pelancong dengan agak tepat tentang tujuan hentian yang berikutnya.

Kutipan 3

- Informan 5 : Selamat petang kepada semua yang ada di dalam bas ini. Selamat datang ke lawatan kota ini. Saya ialah pemandu pelancong anda. Nama saya Roy. Dan **orang**

di kemudi itu ialah Encik Muthu. Tempat berlepas utama hentian pertama untuk lawatan kota ini adalah di belakang sana, Pusat Kraf Tangan Karyaneka, dan kita sedang menuju ke hentian foto, hentian selanjutnya ...

Dalam kes Informan 8, beberapa lakuan komunikatif lain didapati berlaku sebelum beliau memperkenalkan dirinya. Sebenarnya, beliau yang kelihatan semacam sudah lupa memperkenalkan dirinya, didapati berjaya menyelitkan lakuan ini pada bahagian tengah sewaktu penjelasan tentang lawatan dibuat, tanpa memutuskan kelancaran pada penjelasan itu. Perhatikan bagaimana beliau merujuk kepada pemandu bas sebagai "kapten".

Kutipan 4

Informan 8 : Selamat pagi tuan-tuan dan puan-puan, saya ingin menyemak senarai nama di sini. Dan nama pertama, Puan Hinamoto (menanda nama ini apabila pelawat berkenaan mengangkat tangan untuk menyahut panggilan namanya). Encik dan Puan Poroskow ... dari Hotel Swiss Garden. Encik dan Puan Poroskow (Informan 8 mengulangi panggilan nama-nama ini apabila tidak ada yang menyahutnya). Encik Pitrie. Cik Ryeturna. Encik Reiko Khan. Encik Hamlin. Puan Cheng. Encik Smith. Encik Sham. Encik Tokutoya. Itulah kesemua yang ada pada senarai saya. Ada mana-mana nama yang tidak saya sebut?

Tuan-tuan dan puan-puan, selamat datang ke Kuala Lumpur, selamat datang bagi pihak lawatan kota oleh Tour Iris, pelekat biru (merujuk kepada pelekat pada baju setiap pelawat). Saya memohon maaf kerana anda semua terpaksa menunggu, baiklah, saya berasa amat kesal. Dan untuk lawatan kota separuh hari ini, ia akan mengambil masa dua jam setengah. Sebelum itu, nama saya ialah Tina, dan saya ialah pemandu pelancong anda hari ini, dan ini adalah Encik Salim, yang akan menjadi **kapten** kita pada hari ini. Untuk lawatan kota separuh hari begini, masanya adalah dua jam setengah hingga tiga jam. Itu pun kalau tidak ada kesesakan jalan raya ...

Berdasarkan rakaman di atas, cara informan melaksanakan lakuan komunikatif ini memperlihatkan bahawa mereka meletakkan kepentingan tugas kepada kerja (iaitu menyemak maklumat pada senarai nama agar menyamai bilangan pelancong dalam bas, atau memastikan bahawa tidak ada pelancong yang meninggalkan apa-apa barang) daripada pengucapan kata-kata manis dan pameran kehemahan kepada para pelancong. Mereka kelihatan ingin melakukannya dengan secepat mungkin, kemudian beralih kepada kerja-kerja yang lebih penting yang harus dilakukan. Satu hal lain yang perlu diambil ingatan ialah cara menarik para pemandu pelancong memperkenalkan pemandu bas mereka; sebagai juruterbang, kapten, dan orang di kemudi. Semua bentuk bahasa ini boleh menambahkan lagi sentuhan “mutu” kepada sesuatu lawatan itu.

(ii) Menerangkan/Menjelaskan

Seperti yang dijangkakan, memberikan penerangan tentang tempat-tempat menarik dan budaya ialah satu komponen penting daripada tugas penjelasan yang harus dilakukan oleh seorang pemandu pelancong. Kejayaan atau kegagalannya bergantung pada cara beliau menyampaikan penjelasannya.

Yang berikut ialah beberapa kutipan yang memperlihatkan cara informan memberikan penerangan tentang sesuatu tempat, bangunan atau situasi kepada para pelancong:

Kutipan 5

- Informan 4 : Di hadapan kita ialah bangunan yang berwarna biru dan merah jambu. Inilah Pasar Seni. Di sini, kita juga boleh menemui banyak restoran, **restoran penjaja**, kraf tangan, ia merupakan satu tempat yang sangat masyhur untuk para pelancong.
- Informan 4 : Semua bangunan ini, kami ada **bentuk global** dan reka bentuk Moorish yang dibawa dari India, utara India, sebuah tempat yang bernama Goa.
- Informan 7 : ... apabila anda melawat Negeri Sembilan, anda dapat menemui banyak rumah kampung, rumah-rumah yang memiliki bumbung seperti yang baru ditunjukkan tadi. Bumbung ini sebenarnya melambangkan tanduk kerbau sawah ...

Kutipan 5 memperlihatkan penerangan daripada para pemandu

pelancong, yang bukan sahaja berkenaan dengan bentuk fizikal sesuatu tempat atau bangunan, tetapi disampaikan sedemikian rupa untuk ikut memperlihatkan sejarah di sebaliknya, yang merupakan sebahagian daripada kebudayaan Malaysia. Ini adalah penting kerana para pemandu pelancong mengetahui bahawa pelancong ingin mengetahui budaya dan sejarah tempat-tempat yang dilawati mereka. Menerangkan Pasar Seni sebagai tempat masyhur pelancongan di Malaysia sudah tentu boleh membangkitkan minat pelancong serta menggalakkan mereka melawat tempat ini sendiri selepas selesai lawatan berkenaan nanti, dan mungkin membeli beberapa barangan yang diminati sebagai cenderamata. Oleh itu, penggunaan dan pemilihan diksi yang betul sudah tentu boleh membantu perusahaan pelancongan agar lebih maju lagi.

Kutipan 5 juga memperlihatkan bagaimana para pemandu pelancong menghadapi masalah dalam memilih kosa kata yang tepat dan betul. Informan 4 mungkin merujuk kepada gerai/warung penjaja apabila beliau menggunakan frasa “restoran penjaja”. Apakah yang dimaksudkan dengan “bentuk global”? Adakah ia membawa pengertian “reka bentuk sejagat”? Kutipan 5 memperlihatkan kekurangan yang dihadapi oleh pemandu pelancong yang tidak berjaya menguasai kosa kata penting yang boleh membantu mempermudah kerja mereka. Hal ini adalah penting dan perlu diberikan perhatian agar penerangan yang diberikan kepada pelancong itu dapat diikuti dengan mudah tanpa ada banyak kekeliruan.

Satu cara untuk mengetahui sama ada penerangan pemandu pelancong menarik atau sebaliknya adalah tindak balas yang diterimanya. Dalam Kutipan 6, terdapat bukti bahawa satu fakta tentang kala jengking membangkitkan banyak reaksi daripada pelancong dan ini menunjukkan mereka sebenarnya mengikuti apa yang diperkatakan. Satu hal lain yang perlu diberi perhatian dalam Kutipan 6 ini ialah rasa janggal Informan 7 semasa beliau mencuba menyebut istilah “bersetubuh”. Informan 7 sebagai seorang wanita Malaysia, mengalami kesukaran untuk menggunakan istilah itu dalam wacana awam dan kepada sekumpulan lelaki dan perempuan yang tidak dikenalnya. Dalam budaya Malaysia, adalah tidak manis untuk seorang wanita bercakap tentang perlakuan ini kepada khalayak, lebih-lebih lagi beliau seorang Melayu. Oleh itu, Informan 7 pada mulanya mencuba menggunakan bentuk “bertemu bersama-sama” tetapi mendapati bentuk itu tidak mampu menyampaikan maksud yang sedang cuba diterangkan kepada para pelancong, justeru beliau menggunakan bentuk “bersetubuh”. Di sini, kita dengan jelasnya melihat bagaimana budaya mempengaruhi bahasa.

Kutipan 6

- Informan 7 : Satu lagi hal tentang kala jengking, sebenarnya ia membunuh sesama sendiri, yang melibatkan semua kala jengking jantan dan betina. Sebab selepas **bertemu bersama-sama**, maksud saya **bersetubuh**, kala jengking betina akan membunuh yang jantan, dan akan memakan bahagian badan kala jengking jantan (yakni seluruh badannya).
- Pelancong Lelaki (Suami) : Cih! Ini tidak adil (*ketawa*).
- Pelancong Wanita (Isteri) : Saya rasa ini benar (*ketawa*).
- Nota : Ini boleh juga dianggap sebagai cerita yang disampaikan oleh pemandu pelancong kepada para pelancong. Penerangan daripada Informan 7 ini mendapat banyak reaksi yang menarik daripada para pelancong.

Perbincangan mengenai lakuan komunikatif berbentuk penerangan ini menunjukkan bahawa kursus yang diikuti oleh para pemandu pelancong boleh membantu mereka mempertingkatkan pengetahuan dan penguasaan kosa kata yang penting serta yang bersifat khusus.

(iii) Menanya/Bertanya

Dalam bahagian kecil ini, penyelidik mencuba menyenaraikan beberapa soalan yang mungkin perlu ditanya kepada para pelancong semasa pemandu pelancong menjalankan tugas. Sebenarnya, pemandu pelancong jarang-jarang mengajukan soalan kepada para pelancong. Pada kebanyakan waktu, pemandu pelancong merupakan pihak yang banyak bercakap dan ini dilakukan melalui penerangan dan penjelasan yang berterusan dari saat bermulanya sesuatu lawatan. Ini mungkin kerana sifat kerja pemandu pelancong yang perlu menyampaikan sebanyak mungkin maklumat dalam masa yang ditetapkan, yakni tempoh lawatan itu. Sebarang soalan yang diajukan akan memerlukan maklumat tambahan yang mungkin pula mengambil masa yang lebih atau mungkin mengganggu kelancaran perjalanan sesuatu lawatan itu. Tetapi apabila pemandu pelancong bertanya,

ada dua hal penting yang menjadi perhatian: Apakah jenis soalan yang diajukan dan mengapakah jenis soalan itu yang diajukan?

Pemerhatian yang dilakukan mendapati bahawa kebanyakan soalan yang diajukan itu lazimnya untuk mendapatkan kepastian sama ada pelancong itu memahami apa yang diterangkannya ataupun sebaliknya. Hal ini berlaku kerana para pemandu pelancong rata-ratanya menyedari bahawa pelancong, khususnya pelancong asing yang mungkin tidak memahami cara mereka berbahasa, termasuklah cara mereka menuturkan bahasa Inggeris mengikut gaya masyarakat Malaysia.

Yang berikut ialah beberapa kutipan yang memperlihatkan jenis-jenis soalan yang biasanya diajukan kepada pelancong:

Kutipan 7

- Informan 4 : Sehingga kini, adakah anda memahami bahasa Inggeris saya?
- Informan 6 : Adakah anda boleh mengikuti apa yang saya katakan?
- Nota : Ini merupakan cara untuk menyemak sama ada pelancong itu boleh memahami apa-apa yang diperkatakannya.

Kutipan 8

- Informan 4 : Ada hotel-hotel lain yang tidak saya sebut?
- Informan 7 : Ada hotel-hotel yang saya tidak sebut?

Soalan-soalan dalam Kutipan 8 ditanya untuk memastikan pemandu pelancong berkenaan tidak meninggalkan nama hotel yang sepatutnya perlu ada dalam senarainya untuk tujuan menghantar pelancong di bawah jagaannya balik ke tempat penginapan mereka. Perkara ini tidak dipandang remeh kerana tugas menurunkan pelancong di tempat yang betul, lebih-lebih lagi semasa waktu sesak di Kuala Lumpur, bukanlah satu tugas yang mudah. Jadi, para pemandu pelancong perlu mengetahui terlebih dahulu tentang lokasi hotel seterusnya sebelum pelancong terbabit dihantar pulang. Penyelidikan ini juga mendapati para pemandu pelancong menggunakan bentuk-bentuk bahasa yang semudah mungkin untuk memastikan pelancong dapat memahaminya dengan jelas (lihat Kutipan 6). Ini adalah kerana pelancong, khususnya yang asing datang dari pelbagai negara: Jepun, Jerman, dan sebagainya.

Kutipan 9

- Informan 6 : Siapa yang vegetarian di sini?
 Informan 6 : Bagaimanakah lawatan setakat ini?
 Baik? Makan minumannya baik?

Soalan pertama dalam Kutipan 9 diajukan kerana makan tengah hari perlu diatur untuk lawatan sepenuh hari, dan soalan kedua pula diajukan selepas para pelancong menikmati makan tengah hari. Berdasarkan pengalaman lepas, para pemandu pelancong mengetahui bahawa kegagalan mereka bertanya tentang keperluan jenis-jenis makanan dalam kalangan pelancong boleh membawa masalah serius kepada semua pihak kerana pelancong asing ini akan mengadu tentang hal ini semasa lawatan mereka atau tentang kurangnya kepekaan pemandu pelancong dalam hal ini, walaupun setelah pulang ke negara masing-masing. Ada beberapa kes yang memperlihatkan mereka yang tidak puas hati membuat aduan dari negara masing-masing dalam bentuk tulisan rasmi. Untuk lawatan-lawatan tertentu, para pelancong diberi borang penilaian untuk diisi pada akhir sesuatu lawatan itu. Borang ini dikembalikan kepada agensi yang mengelolakan lawatan berkenaan dan ini memberi maklum balas kepada agensi berkenaan tentang penerimaan pelancong terhadap pengelolaan lawatan itu, sama ada baik atau sebaliknya. Sebenarnya, semua pemandu pelancong bimbang akan aduan serta rungutan yang bakal dibuat oleh para pelancong. Justeru, pemandu pelancong sentiasa berwaspada agar mematuhi segala peraturan kerja dan memastikan semua jadual kerja diikuti dengan rapi. Hal ini dapat dilihat melalui soalan-soalan yang diajukan kepada para pelancong.

Kutipan 10

- Informan 7 : Mungkin anda mahu mencuba wain kala jengking?
 Sesiapa di sini yang berminat mencubanya?

Dalam Kutipan 10, soalan yang ditanya selepas pemandu pelancong yang bertugas memberikan penerangan tentang wain kala jengking. Walaupun pemandu pelancong berkenaan tahu bahawa pelancong pada kelazimannya tidak mahu mencuba semasa lawatan, sesuatu yang pelik atau sumbernya diragui, beliau masih akan bertanya untuk mencabar mereka atau menimbulkan minat mereka terhadap tempat tarikan pelancongan itu. Seorang pemandu pelancong yang baik akan sentiasa berusaha menimbulkan minat pelancong terhadap penerangan/penjelasannya dan juga terhadap

tempat yang dilawati.

Ini menunjukkan bahawa para pemandu pelancong senantiasa berusaha menggunakan bentuk-bentuk bahasa yang mudah dan bukannya soalan-soalan yang berbelit-belit, terutamanya ketika hal-hal penting diajukan yang perlu difahami oleh para pelancong.

(iv) Mengingatnkan Waktu

Mengingatnkan para pelancong merupakan satu lakuan komunikatif yang biasa bagi seorang pemandu pelancong. Ini sebenarnya satu lakuan komunikatif yang penting, dan akan dilaksanakan berkali-kali sepanjang lawatan itu. Penyelidikan ini mendapati bahawa perbuatan mengingatnkan masa selalu dilakukan oleh pemandu pelancong agar pelancong di bawah jagaannya menepati masa dan tidak perlu tunggu-menunggu antara satu sama lain. Menunggu seorang rakan pelancong lain yang tidak menepati masa boleh menyebabkan berlakunya ketegangan dan kemarahan dalam kalangan pelancong lain. Ini juga bermakna sesuatu lawatan akan menjadi lewat, yakni menyebabkan lawatan berkenaan mengambil masa yang lebih lama untuk selesai, dan juga boleh menyebabkan gangguan terhadap lawatan-lawatan lain.

Kutipan-kutipan yang berikut menunjukkan lakuan komunikatif oleh para pemandu pelancong mengingatnkan masa kepada pelancong di bawah jagaan mereka:

Kutipan 11

Informan 4 : Seperti yang saya sebutkan tadi, ini ialah kawasan larangan merokok. **Saya memberi anda 10 minit.** Masa sekarang ialah 10.05. Kembali pada 10.15. Boleh?

Informan 4 : **Saya memberi anda 20 minit.** Masa sekarang ialah 10.30. Pada 10.50, sila pulang ke bas. **Saya memberi anda 15 minit** untuk melihat sekitar dua tempat ini. 15 minit dari sekarang.

Saya memberi anda sekitar lima hingga 10 minit untuk mengambil gambar dengan pengawal-pengawal ini dan juga ...

Saya memberi anda setengah jam untuk dihabiskan di muzium ini. Dan selepas itu, sila naik bas. Masa

sekarang ialah 11.35, pada 12.05 atau paling lewat 12.10, sila kembali ke bas ... 12.05 paling lewat. Mari ikut saya.

Informan 5 : **Jadi waktu sekarang ialah sekitar 3.00.** Inilah masa untuk hentian foto selama 15 minit. Pada 3.15, kita akan menaiki bas semula.

Jadi waktu sekarang ialah sekitar 3.20. Kita akan berjumpa semula dalam bas ini pada 3.40, tuan-tuan dan puan-puan.

Jadi, waktu sekarang ialah suku sebelum pukul empat. Pada 4.00, atau paling lewat lima minit selepas 4.00, kita akan bertemu semula di dalam bas.

Jadi waktu sekarang ialah sekitar lima minit selepas 4.00. Katakan pada 4.15, kita kembali semula ke bas.

Dan waktu sekarang ialah lebih kurang 4.15. Kita akan bertemu semula dalam bas pada 4.55.

Kutipan-kutipan di atas juga memperlihatkan bahawa tidak terdapat banyak kelainan dalam bentuk atau struktur yang digunakan untuk melaksanakan lakuan komunikatif ini. Kedua-dua informan 4 dan 5 menggunakan struktur bahasa yang sama semasa mengingatkan para pelancong tentang jumlah masa yang diperuntukkan kepada mereka untuk sesuatu kegiatan.

Struktur yang digunakan oleh Informan 4 untuk mengingatkan para pelancong tentang masa yang diperuntukkan kepada mereka juga kurang sopan, seolah-olah memberikan arahan atau perintah. Informan 4 sepatutnya, melibatkan dirinya sendiri untuk menjadikan ungkapan-ungkapan yang dilafazkan itu lebih sopan melalui bentuk-bentuk ungkapan “kita mempunyai lima minit di sini”, “kita hanya boleh berhenti di sini selama lima minit”, dan seumpamanya. Ungkapan-ungkapan begini boleh melembutkan keadaan dan justeru mengelak daripada kedengaran kasar seperti mengeluarkan arahan ataupun perintah.

Dalam kutipan 12, kedua-dua informan 6 dan 8, bagaimanapun, menggunakan pelbagai cara untuk memberitahu dan mengingatkan pelancongnya tentang kepentingan masa. Komunikasi mereka juga kelihatan lebih sopan, terutamanya dengan penggunaan “terima kasih” dan “tolong” yang diselitkan dalam melaksanakan lakuan komunikatif ini.

Kutipan 12

- Informan 6 : Sekarang sudah 11.40. Pada lebih kurang 11.55, kita akan meninggalkan tempat ini.
Pada lebih kurang 1.15, suku selepas satu, anda perlu berada di dalam bas.
Untuk semua kawasan ini, anda mempunyai setengah jam ... 2.45. 3.15, suku selepas tiga, **tolong datang ke sini semula** ... 3.15, suku selepas tiga, balik ke sini.
Terima kasih.
Kita berada di sini hanya untuk hentian foto. 10 minit di sini ... Sebelum 3.40, saya bertemu anda di dalam bas ini.
- Informan 8 : Ambillah gambar anda, lebih kurang 10 minit untuk bergambar di sini. Selepas bergambar, **tolong** kembali ke bas ...
... Dan **tolong** balik ke bas. Masa sekarang ialah 10.40. Pukul 11.00 tepat, boleh **tolong** kembali ke bas.
Sekarang masanya adalah ... sebelas empat lima, bukan? Kita ikut jam di hadapan ini (merujuk kepada jam yang digantung di ruang masuk bas). Boleh? 12.15 tepat, boleh? 12.15 tepat, **tolong** balik ke bas ini.
- Informan 6 : Anda boleh mula mengemaskan barang, tuan-tuan dan puan-puan. Jangan lupa mengambil barang-barang anda. Di atas rak atas kepala, di bawah tempat duduk, dan di hadapan tempat duduk anda, tolong periksa dompet wang, poskad anda ... Harap anda tidak meninggalkan apa-apa di dalam bas ini.

Analisis di atas memperlihatkan bahawa para pemandu pelancong akan memperoleh manfaat daripada kursus yang melibatkan pengajaran pelbagai ungkapan yang penting lagi berguna dan sesuai untuk pekerjaan sebagai pemandu pelancong. Ungkapan-ungkapan penting ini boleh dikategorikan mengikut pelbagai lakuan komunikatif yang digunakan oleh para pemandu pelancong semasa menjalankan tugas, atau mengikut pelbagai tempat tarikan pelancong.

(v) Bercerita

Bercerita ialah satu lakuan komunikatif yang sering digunakan oleh para

pemandu pelancong untuk menimbulkan minat dalam penerangan/penjelasan mereka, dan untuk menghidupkan lagi sejarah atau budaya sesebuah negara itu. Lakuan komunikatif ini memainkan peranan yang besar dalam penerangan yang diberikan oleh para pemandu pelancong kerana ia merupakan sebahagian daripada produk pengetahuan mereka. Mereka juga mengetahui bahawa para pelancong suka mendengar cerita-cerita rakyat dan kisah-kisah tempatan. Sering kali, seseorang pemandu pelancong itu akan menyertakan pengalaman peribadinya untuk membantu memperjelas penerangan yang disampaikan itu.

Kutipan 14 dirakamkan di Muzium Negara di mana pemandu pelancong yang bertugas telah menarik perhatian para pelancong terhadap satu pameran tentang contoh hadiah pengantin perempuan. Sebagai menggantikan cara biasa, iaitu yang hanya menunjukkan apa-apa yang dipamerkan, Informan 3 telah menyampaikan cerita tentang amalan Melayu tempatan untuk melamar, penerangan begini tidak mudah diperoleh daripada buku-buku panduan pelancongan. Pemandu pelancong ini telah menceritakan amalan yang dilakukan oleh keluarganya semasa beliau melamar bakal isterinya, yang mempunyai tiga orang kakak yang belum berkahwin. Mengikut adat Melayu tempatan, beliau terpaksa menghadihkan jenis hadiah yang sama dan jumlah yang serupa pula kepada kakak-kakak bakal isterinya, sama seperti yang diberikan kepada bakal isterinya itu, sebagai “denda” kerana “tidak mengikut giliran”. Kutipan 14 menunjukkan bagaimana para pelancong tertarik oleh cerita peribadi Informan 3.

Kutipan 14

- Informan 3 : ... bagi masyarakat Melayu, sebelum saya mengahwini gadis pilihan saya, saya perlu mencari pengintip, dua atau tiga orang pengintip – emak saya, mak saudara saya, dan nenek saya. Dan mereka menziarah rumah gadis pilihan saya itu. Dan semasa mereka di sini, mereka memerhatinya – perangai baiknya, kerajinannya, sifat mulianya, dan juga untuk mengetahui bagaimana kepandaiannya dalam memasak. Ini adalah kerana perut seorang lelaki memainkan peranan penting dalam hidupnya. Ya.
- Pelancong : (Semua pelancong ketawa mendengar hal ini. Ini adalah kerana pemandu pelancong itu mempunyai perut yang buncit.)

Informan 3 : Ini angin semuanya (merujuk kepada perutnya yang boroi itu).

Pelancong : Biasanya berapa lamakah proses pengintipan itu?

Informan 3 : Biasanya, ia mengambil masa 2 bulan. Kita ada proses penyusulan, untuk mereka ke rumah saya pula, dan sebagainya. Biasanya apabila kami telah mendapati tingkah lakunya baik, sifatnya pun mulia, latar belakangnya, lepas itu emak saya ataupun nenek saya, bagi pihak saya, mereka akan berpuisi, macam pantun, dan ia berbunyi seperti ini:

Adakah terdapat sekuntum bunga di rumah ini?

Adakah bunga itu suci, dan belum dipetik?

Ada seekor kumbang di luar sana

Dia sedang mencari debunga untuk dibuat madu.

Kemudian, di sebelah pihak perempuan,

Mereka akan menjawab *Bunga di rumah ini belum berpunya dan bunga ini adalah suci, Kumbang di luar sana boleh membuat madu daripada debunga ini.*

Selepas itu, terdapat satu persetujuan. Bunga itu melambangkan gadis, kumbang adalah ... melambangkan lelaki. Madu yang dimaksudkan itu melambangkan rumah tangga yang bakal didirikan. Sekarang, yang penting adalah, mereka akan berbincang tentang hantaran kahwin, tarikh perkahwinan, dan sebagainya. Perkahwinan Melayu yang sederhana sifatnya, ini bergantung pada pendapatan. Err ... ia bergantung, secara puratanya sekitar USD2,000.00. Ini adalah majlis yang kecil sahaja. Dan ... yang penting lagi ... yang paling penting, gadis yang ingin dikahwini itu tidak merupakan anak perempuan yang bongsu dalam keluarga, dan dia mempunyai dua atau tiga orang kakak yang belum berkahwin, dia tidak mengikut giliran. Dia mendahului gilirannya. Untuk ini, saya terpaksa membayar "cukai" kepada dua atau tiga kakaknya itu. Kalau saya memberinya tujuh jenis hadiah perkahwinan, saya hendaklah juga memberi tujuh jenis hadiah kepada kakak-kakaknya. Ini kadangkala boleh menyebabkan seseorang itu terpaksa berbelanja besar.

- Pelancong : (*Ketawa*).
- Informan 3 : Yang penting lagi, ada beberapa buah negeri di Malaysia, kalau tidak silap saya, terdapat lima buah negeri, negeri Johor, ... Perak, Kedah, Negeri Sembilan, Pahang. Dan mereka mengenakan satu ribu satu hadiah. Hadiah satu ribu satu bermakna semuanya hendaklah emas. Cincin emas, rantai tangan emas, gelang emas, rantai emas, dan sebagainya lagi. Kalau anda mempunyai ... kalau anda memberi satu kepada seorang, anda juga mesti memberi kepada tiga orang kakaknya yang lain yang belum berkahwin. Tetapi sekarang, semua ini tidak diamalkan lagi. Sebabnya adalah, ia adat lama dan kini tidak diamalkan lagi. Ini ... bergantung pada masing-masing keluarga dan orang-orang tua, sama ada mereka inginkannya ataupun tidak. Bagi saya, saya bernasib baik. Mungkin saya bernasib baik sebab saya ... saya mengenalinya sejak awal lagi semasa saya ... dia berkata kepada saya: "Harun, kalau awak hendak berkahwin dengan saya, saya hendaklah memberitahu awak secara ikhlas, saya ada tiga orang kakak". Dan saya menjawab, "Apa?" Dan di antara tiga orang itu, hanya seorang sahaja yang menerima kasut, tas tangan dan kain daripada saya. Saya amat bernasib baik.
- Pelancong : (*Semuanya ketawa*).

(vi) Bergurau/Berjenaka

Untuk mengelakkan kebosanan dan untuk mengatasi ketidakselesaan akibat cuaca panas di Malaysia, beberapa orang pemandu pelancong cuba bergurau senda dan berjenaka dengan menjadi lucu. Ini berlaku terutamanya kalau sesuatu perjalanan itu jauh dan para pelancong keletihan. Lakuan komunikatif bergurau ini dapat dilihat dalam Kutipan 15 di bawah:

Kutipan 15

- Informan 3 : Ini adalah bunga kebangsaan Malaysia, '*hibiscus*' nama Inggerisnya. Baiklah inilah bunganya ... bunga kebangsaan, dan bunga ini juga merupakan bunga kebangsaan untuk Hawaii. Dan di Hawaii, bunga ini

mempunyai beberapa perlambangan. Kalau ia dipakai di sebelah kiri, ini bermakna “Awas, saya sudah mempunya”. Atau di sini (menunjuk ke sebelah kanan badannya), “Saya belum mempunya”, di sini (menunjuk bahagian badannya yang lain), “Saya sudah berkahwin”. Anda semua hendaklah berhati-hati, yang mana satu boleh didekati.

- Pelancong : *(Ketawa)*.
- Informan 3 : Baiklah, mari saya uji anda. Apakah ini (menunjuk kepada bunga *hibiscus*)?
- Pelancong : *Hibiscus* (menjawab serentak).
- Informan 3 : Yang ini (menunjuk kepada bunga *hibiscus* lain yang terletak di lokasi tinggi pada sebatang pohon)?
- Pelancong : *Hibiscus* (semua menjawab hampir serentak).
- Informan 3 : Yang ini (menunjuk kepada bunga tersebut yang diletakkan pada lokasi rendah pada sebatang pohon)?
- Pelancong : *Hibiscus* (menjawab serentak).
- Informan 3 : Bukan, bukan. Ini “*low-biscus*”
- Pelancong : (semua pelawat ketawa).
- Informan 3 : Terdapat sebanyak 1,600 jenis pohon *palm* yang berbeza-beza di dunia. Dan ini apa yang sering kali kita sebut sebagai pohon *palm* “gincu”.
- Pelancong : ... merah ... (menyampuk).
- Informan 3 : ... pohon merah (merujuk kepada pohon *palma* yang mempunyai batang merah). Dan dengan ini kita mempunyai jenis yang ke-1601.
- Pelancong : Ooh ... (reaksi kerana memikirkan bahawa ini merupakan informasi baharu).
- Informan 3 : Yang anda punya ... yang dia punya, “*open palm*” (sambil menunjuk kepada telapak tangan dua orang pelancong).
- Pelancong : Ha, ha (*ketawa*).

Percakapan di atas memperlihatkan bahawa Informan 3 berjaya dalam percubaannya untuk berjenaka. Perbuatannya ini membantu memeriahkan

lagi keadaan. Pemandu pelancong ini mengetahui kepentingan penyampaian sesuatu maklumat dengan cara menarik dengan memasukkan lelucon dan unsur-unsur lucu untuk menguji kecerdasan para pelancong. Kejayaan hal ini ikut dibantu oleh penggunaan istilah dan ungkapan tertentu dalam bahasa Inggeris. Dua contoh yang berikut dalam Kutipan 16 memperlihatkan bagaimana para pemandu pelancong memasukkan kepintaran berjenaka mereka semasa memberikan penerangan dan penjelasan kepada para pelancong.

Kutipan 16

- Situasi : Semasa berada di hentian di Dataran Merdeka.
- Pemandu Pelancong : Kita akan berhenti di tempat ini untuk 10 minit. Ini merupakan kawasan larangan merokok. Anda tidak boleh merokok di sini. Dan **kalau anda mempunyai RM300.00, barulah anda boleh merokok. Betul?**
- Situasi : Berhenti di Istana Negara.
- Pemandu Pelancong : Dan di hadapan istana, anda dapat melihat dua orang pengawal. Ini seperti "Buckingham Palace". Mereka akan berdiri untuk satu jam. Selepas itu, mereka akan digantikan dengan yang lain. **Jika anda betul-betul bernasib baik, hanya seorang pengawal sahaja yang akan senyum kepada anda. Dan mereka juga akan bercakap dengan anda. Anda hendaklah sangat betul-betul bernasib baik untuk bergambar bersama-sama dengan dua orang pengawal.**

(vii) Memohon Perhatian

Contoh-contoh lakuan komunikatif ini adalah sukar didapati dan jumlahnya dalam penyelidikan ini adalah amat rendah. Daripada pemerhatian yang dilakukan, hal ini adalah kerana para pelancong selalunya memberi perhatian penuh kepada apa-apa yang diperkatakan oleh pemandu pelancong yang bertugas. Dalam penyelidikan ini, hanya seorang informan sahaja terpaksa memohon perhatian para pelancong (rujuk kepada Kutipan 17). Ini adalah kerana dalam perjalanan jauh dari Kuala Lumpur ke Melaka, perhatian para pelawat didapati kurang tertumpu akibat keletihan selepas lawatan luar kota.

Kutipan 17

Informan 6 : Saya memerlukan perhatian anda di sini, dengarlah baik-baik.

Informan 6 : Tuan-tuan dan puan-puan, tolong beri perhatian.

(viii) Membuat Pengumuman

Seseorang pemandu pelancong membuat banyak jenis pengumuman, kebanyakannya adalah yang penting, semasa sesuatu lawatan itu berlangsung. Daripada penyelidikan ini, didapati jenis pengumuman yang paling banyak dibuat adalah yang berkenaan dengan tempat-tempat yang bakal dilawati dan tempoh lawatan. Pengumuman jenis ini juga sering kali dibuat dengan alasan-alasan tertentu. Sekali lagi, didapati bahawa para pemandu pelancong menggunakan struktur ayat yang mudah lagi senang difahami melalui penggunaan ungkapan-ungkapan mudah agar segala maklumat penting boleh difahami oleh para pelancong. Lihat Kutipan 18 di bawah:

Kutipan 18

Informan 4 : ... ia mengambil lebih kurang tiga hingga tiga jam setengah. Saya berharap anda tidak ada sebarang penerbangan pada sebelah petang.

Informan 6 : Kita akan berhenti di ...
Kita akan melihat ...
Kita akan berjalan ke ...
Saya sekarang membawa anda ke ...

Informan 6 : Tuan-tuan dan puan-puan, kita sambung bahagian kedua ...

Informan 7 : Sekarang kita akan terus ke hentian akhir kita ...

Informan 4 menjelaskan mengapa beliau memberitahu para pelancong tentang tempoh perjalanan atau lawatan. Ini adalah untuk mengelak daripada berlakunya kejadian yang melibatkan sesetengah pelancong ketinggalan pesawat pada hari yang sama akibat kelalaian. Pengumuman yang dibuat oleh Informan 6 adalah untuk memberitahu para pelancong bahawa mereka akan berhenti di sesuatu tempat tarikan pelancongan atau hanya melihat sesuatu dari dalam bas sahaja, dan juga sama ada beliau akan mengiringi

mereka ke sesuatu tempat untuk memberi penerangan tentang tempat itu. Informan 7 membuat pengumuman yang penting untuk memberitahu para pelancong tentang hentian seterusnya yang merupakan penghujung lawatan berkenaan.

(ix) Memberikan Arahan/Amaran

Penyelidikan ini memperlihatkan bahawa arahan dan amaran yang diberikan adalah untuk memastikan para pelancong mematuhi peraturan dan adab setempat, seperti pakaian yang dibenarkan untuk memasuki masjid, dan seumpamanya. Ini adalah penting agar para pelancong tidak menyinggung perasaan masyarakat setempat dengan tingkah laku “sumbang” atau “tidak bersusila” mereka yang tidak disengajakan. Amaran juga turut diberikan untuk memastikan para pelancong dan barang-barang mereka berada dalam keadaan yang selamat, misalnya amaran tentang monyet-monyet di Batu Caves, yang didapati pandai mencuri. Tujuan kedua-dua lakuan komunikatif ini tidak lain dan tidak bukan adalah untuk memastikan serta menjamin sesuatu perjalanan dan lawatan itu berjalan lancar tanpa sebarang masalah, agar para pelancong mempunyai kenangan manis sepanjang perjalanan dan lawatan berkenaan.

Kutipan 19

- Informan 4 : Ini ialah kawasan larangan merokok. Anda **tidak boleh** merokok di sini.
- Informan 4 : Jika anda ingin memasuki masjid ini, anda **dikehendaki** memakai jubah dan tudung kepala untuk kaum wanita ...
- Informan 5 : Dan sementara kita berhenti di Bangunan Sultan Abdul Samad, sekarang tempat itu merupakan kawasan larangan merokok di Bandaraya Kuala Lumpur, tuan-tuan dan puan-puan.
- Informan 5 : ... Dan kemudian, selalunya juga, dengan memakai jubah, dengan peraturan pakaian, maaf, setelah kita mematuhi, tiba-tiba pegawai masjid tidak membenarkan para pelancong masuk atau mereka berada di dalam masjid, itu bermakna solat asar sudah dekat, sudah amat dekat.
- Informan 6 : **Tolong jangan** membawa aiskrim ke dalam bas.

Minuman-minuman lain tidak mengapa.

Informan 6 : Apabila anda berada di dalam kuil, **tolong tanggalkan** topi anda. Dan **jangan** mengambil gambar di luar sana. Apabila anda keluar, barulah anda boleh mengambil gambar. **Tolong ikut saya.**

Informan 6 : Kali ini anda terpaksa memanjat sedikit. Sudah sedia? Ayuh!

Nota : Memberi amaran tentang beberapa perkara yang harus dilalui nanti oleh para pelawat.

Informan 6 : ... Anda boleh sesat dengan mudahnya. Emir, jangan takut, anda pasti sesat. **Hanya naik ke atas dan turun ke bawah. Jangan** lalai. Kita akan ke beberapa hentian lain lagi.

Informan 6 : Kita akan memasuki Kuala Lumpur. Sebelum terperangkap dalam kesesakan jalan raya, hanya lima minit lagi untuk anda berehat, untuk anda melepaskan ketegangan. **Anda boleh** ke bilik air jika anda mahu. Ini adalah kerana kita akan terperangkap dalam kesesakan jalan raya, kita tidak mahu anda menghadapi masalah di sini.

Nota : Bahagian awal kutipan ini adalah pengumuman, diikuti dengan alasan mengapa pemandu pelancong yang bertugas berhenti di tempat berkenaan dan kemudiannya mengakhirinya dengan memberi amaran dan/atau alasan mengapa para pelawat patut ke bilik air.

Informan 7 : Apabila kita sampai di Batu Caves, tempat ini mempunyai banyak monyet liar. **Saya berharap anda menjaga** barang-barang anda, seperti tas tangan dan juga kamera anda ...

(x) Membuat Perbandingan/Menggunakan Perumpamaan

Untuk menarik hati para pelancong dan untuk membantu mereka memahami kepentingan dan kehebatan sesuatu lokasi itu, para pemandu pelancong sering kali menggunakan perbandingan atau perumpamaan semasa memperkenalkan sesuatu tempat itu. Sedutan-sedutan dalam Kutipan 20 memperlihatkan bagaimana seorang pemandu pelancong menggunakan nama-nama yang diketahui oleh para pelancong yang berasal dari pelbagai negara di dunia. Ini

merupakan satu cara yang berkesan untuk memperkenalkan tempat yang nama-namanya digunakan itu, dengan cepat dapat memberikan gambaran tentang apa yang dilihat nanti tanpa memerlukan pemandu pelancong tersebut memberikan penerangan lanjut. Informan 4 sebagai contoh didapati melakukan hal ini. Pelaksanaan lakuan komunikatif ini juga bererti bahawa para pemandu pelancong harus mempunyai pengetahuan yang agak baik tentang tempat-tempat lain selain tentang lokasi-lokasi di Malaysia.

Kutipan 20

- Informan 4 : Di Bandar Shah Alam, anda boleh menemui masjid yang amat indah ini. Ini ialah masjid **yang paling besar di Tenggara Asia ...**
- Informan 4 : Dalam masa setahun atau dua, kita akan menjadikan Bangunan Pentadbiran Kereta Api ini sebuah hotel lima bintang. Ia sama seperti **Hotel Raffles di Singapura**. Dan stesen kereta api ini ialah stesen kereta api **yang paling indah di dunia**. Ini diisytiharkan pada tahun 1994 ...
- Informan 4 : Dan di hadapan istana ini anda melihat dua orang pengawal yang berdiri. **Ia seperti Buckingham Palace**.
- Informan 4 : Di Malaysia, kami mengamalkan demokrasi berparlimen dengan sistem perlembagaan beraja, **seperti yang diamalkan di Britain ...**
- Informan 8 : Anda boleh lihat menara jam itu, itulah **Big Ben Malaysia**.
- Informan 8 : ... inilah **Scotland Yard** kami, salah satu daripada Ibu Pejabat Polis di ...

Penggunaan perbandingan dan perumpamaan, bagaimanapun tidak akan berjaya dan berkesan kalau para pemandu pelancong tidak biasa dengan perbandingan yang dibuat dan perumpamaan yang dibandingkan itu.

Walau bagaimanapun, terdapat juga kesilapan yang berlaku semasa para pemandu pelancong melaksanakan lakuan komunikatif ini. Kutipan 21 memuatkan satu contoh demikian.

Kutipan 21

- Informan 3 : Dan satu lagi sebab adalah bas mini juga dipanggil **tut-tut Malaysia** atau **chutney Malaysia ...**

Sudah tentu dalam menyebut “tut-tut”, pemandu pelancong berkenaan merujuk kepada sejenis perkhidmatan pengangkutan yang popular di Thailand, iaitu kenderaan berwarna-warni yang beroda tiga, separuh tutup dan yang didapati lincah bergerak di kawasan-kawasan sesak. Perkataan “chutney” yang sebenarnya merupakan acar buah-buahan, sudah pasti merupakan satu kesalahan. Oleh itu, seseorang pemandu pelancong yang membuat perbandingan yang salah, bukan sahaja boleh mengelirukan para pelancong, malah boleh memberi gambaran yang salah tentang negara ini, misalnya tentang rakyatnya yang kurang cerdas.

(xi) Memberikan Arah Tuju/Menunjuk Jalan

Lakuan komunikatif ini merupakan bahagian hakiki dalam kerja seorang pemandu pelancong. Para pelancong sudah tentu ingin tahu ke mana mereka akan pergi, apa yang akan mereka jumpa, atau apa yang akan mereka lihat. Sudah menjadi tugas dan kewajipan seseorang pemandu pelancong untuk “menyediakan” para pelancong agar mereka yang berminat dengan sesuatu tempat tertentu itu akan memberikan perhatian yang lebih kepada penerangan dan penjelasan agar tidak tertinggal sebarang perincian penting yang ingin diketahui mereka. Pemerhatian yang dilakukan mendapati sesetengah pelancong akan terus merujuk kepada buku-buku panduan mereka setelah diberitahu tentang tempat lawatan seterusnya.

Memberikan arah tuju juga didapati penting untuk memastikan para pelancong tidak sesat atau hilang kerana pemandu pelancong yang bertugas itu tidak mungkin dapat mengawal setiap pelancong, lebih-lebih lagi semasa mereka dibenarkan bersiar-siar sendiri. Bagaimanapun, seseorang pemandu pelancong itu harus mengetahui masa yang paling sesuai untuk memberikan arah tuju atau menunjuk jalan. Sebagai contoh, memberikan arah tuju semasa dalam perjalanan yang belum lagi tiba di lokasi, boleh menyebabkan beberapa arah tuju yang diberikan itu tidak dapat dibayangkan dengan baik oleh para penumpang di dalam bas. Kutipan 22 di bawah memperlihatkan hal demikian.

Kutipan 22

Informan 5 : Terdapat empat galeri dalam muzium, dan sebenarnya, apabila kita tiba di pintu pagar besar setelah turun dari bas, anda berjalan memasuki pintu pagar besar yang terletak ke dalam sedikit sehingga anda melihat ruang masuk utama bangunan muzium ... apabila anda men-

dapat tiket di kaunter, dan dari kaunter, anda naik tangga ke atas, di tingkat mezanin, ada dua galeri di tingkat mezanin, di sebelah kanan dan di sebelah kiri, dan dari tingkat mezanin, naik satu lagi tangga ke tingkat yang paling tinggi, ada dua lagi galeri di situ, iaitu di sebelah kanan dan juga di sebelah kiri bahagian atas.

- Nota : Informan 5 telah memberi beberapa arahan yang tidak diperlukan dan juga yang berlebihan, yang menjadikan ayatnya terlalu panjang dan berbelit-belit. Tanpa adanya tempat berkenaan secara visual di hadapan mata para pelancong, mereka tidak dapat mengikut arah tuju yang diberikan itu. Semua arah tuju/tunjuk jalan ini diberikan dalam bas sebelum mereka betul-betul tiba di Muzium Negara.

Kedua-dua informan 4 dan 7 dalam Kutipan 23 lebih berjaya dalam melaksanakan lakuan komunikatif ini, yang didapati pendek dan tertumpu terus kepada apa-apa yang ingin disampaikan itu. Mereka sebenarnya menunjukkan jalan dan bukan sekadar memberikan arah tuju tentang tempat yang hendak ditujui itu. Ini amat membantu para pelancong. Lakuan komunikatif dalam Kutipan 23 didapati bukan sahaja lebih informatif tetapi juga memperlihatkan kedua-dua orang pemandu pelancong ini lebih bertanggungjawab.

Kutipan 23

- Informan 4 : Mari, saya tunjukkan arah ke Muzium Negara.
 Informan 4 : Anda jalan terus. Ke kanan.
 Informan 7 : Sila ikut saya. Saya akan tunjukkan bagaimana rupanya kala jengking **URNAL DIS(AWANG SARIYAN)**Malaysia.

(xii) Memohon Maaf

Sekali-sekala, seseorang pemandu pelancong perlu memohon maaf kepada para pelancong, terutamanya apabila berlakunya kelewatan. Dalam penyelidikan ini, didapati hanya seorang pemandu pelancong yang melaksanakan lakuan komunikatif ini. Kutipan 24 memperlihatkan bagaimana seorang pemandu pelancong berkali-kali memohon maaf. Perbuatan berlebih-lebih begini walaupun boleh menjadikan lakuan komunikatif ini

lebih retorikal sifatnya daripada bersifat jujur dan ikhlas, Informan 8 masih melakukannya untuk beberapa kali, dua kali pertama untuk memohon maaf dan dua kali selanjutnya untuk memperlihatkan rasa kesalnya.

Kutipan 24

Informan 8 : Saya memohon maaf banyak-banyak kerana anda semua terpaksa menunggu. Pohon maaf banyak-banyak.
... yuran kemasukan ialah satu ringgit. Tetapi pohon maaf banyak-banyak kerana ia tidak termasuk dalam lawatan ini ...

Hentian akhir ialah di *Ming Court*. Saya pohon maaf kerana hotel anda adalah yang terakhir ...

Nota : Maknanya di sini ialah pelancong berkenaan ialah orang yang terakhir turun dari bas pada akhir lawatan itu.

(xiii) Menyimpul/Merumus

Bahagian akhir sesuatu lawatan ialah peristiwa komunikatif yang penting. Jika tidak dilaksanakan dengan baik dan betul, ia boleh meninggalkan kesan baik kepada para pelancong, seperti meninggalkan rasa sedap dalam mulut selepas menikmati sesuatu hidangan itu. Jika seseorang pemandu pelancong menjalankan tugasnya dengan baik sepanjang hari tetapi lawatan yang dikendalikannya itu berakhir dengan tidak baik, sebagai kegiatan komunikatif yang akhir, ia boleh meninggalkan kesan negatif yang berpanjangan kepada para pelancong. Seperti yang diketahui umum, nama baik perusahaan pelancongan dan begitu juga halnya dengan seseorang pemandu pelancong, didapati penting sekali untuk seseorang pemandu pelancong mengakhiri tugas dan kewajipannya dengan baik dan betul.

Kutipan-kutipan 25, 26, 27, dan 28 memperlihatkan cara-cara para informan dalam penyelidikan ini mengelolakan lawatan-lawatan mereka.

Dalam Kutipan 25, cara Informan 4 mengakhiri lawatan yang dikelolanya adalah ringkas sahaja dan juga tepat pada sasaran tanpa berbelit-belit, satu perasaan lega bahawa lawatan itu sudah pun berakhir dan tugasnya untuk hari itu telah pun selesai.

Kutipan 25

Informan 4 : Tuan-tuan dan puan-puan, kita sudah pun sampai ke akhir lawatan kita. Tuan-tuan dan puan-puan, kami akan

menghantar anda pulang ke hotel ... Bagi pihak syarikat, Tour Iris, saya ingin mengucapkan terima kasih kerana menyertai lawatan ini. Saya berharap anda seronok dengan lawatan yang telah saya kelolakan. Terima kasih banyak-banyak.

Dalam Kutipan 26, cara kedua-dua informan 5 dan 6 mengakhiri lawatan yang dikelolakan mereka itu seolah-olah memperlihatkan kepentingan meminta wang tip daripada para pelancong. Ini dilakukan tanpa berselindung, semacam ia sudah merupakan satu amalan yang diterima dan sudah lazim berlaku.

Kutipan 26

- Informan 5 : Muzium Negara merupakan hentian terakhir untuk lawatan kota di Kuala Lumpur. Dan kami akan menghantar anda balik ke hotel masing-masing atau tempat-tempat yang paling hampir ... Sambil anda berjalan untuk turun dari bas semasa menghampiri hotel masing-masing selepas lawatan ini, **tolong beri wang tip kepada pemandu**, Encik Muthu yang membawa kita dalam lawatan ini. Dan **anda boleh meletakkan wang tip itu di dalam raga biru di hadapan di sini**. Terima kasih, tuan-tuan dan puan-puan dan semoga anda berasa seronok dan gembira seterusnya.
- Informan 6 : Hanya ini sahaja untuk hari ini, harap anda seronok dan gembira sepanjang lawatan ini. Terima kasih banyak-banyak. Bagi pihak syarikat, terima kasih kerana bersama-sama kami. Dan seperkara lagi, tuan-tuan dan puan-puan, semasa anda mahu turun dari bas, **tolong jangan lupa memberikan wang tip kepada pemandu. Wang tip untuk hotel telah pun dipungut sebelum ini. Wang tip ini adalah tanda penghargaan anda untuk hanya membeli minuman, untuknya memandu kembali ke sini**. Saya menyerahkan jumlahnya kepada budi bicara anda. Terima kasih banyak-banyak. Saya tidak akan menahan anda dalam bas ini lagi. Sesetengah daripada anda turun di sebelah sini atau di seberang jalan. Saya akan menghantar anda balik ke lokasi sedekat yang mungkin ...

Dalam Kutipan 27, Informan 7 juga didapati meminta wang tip daripada para pelancong. Walau bagaimanapun, cara meminta ini tidak meninggalkan kesan negatif ke atas para pelawat. Bahagian akhir lawatan yang dikelolakan oleh pemandu pelancong berkenaan memperlihatkan penekanan beliau terhadap ucapan kepada para pelancong agar mereka terus seronok dan gembira tinggal di Malaysia dan agar perjalanan mereka yang seterusnya juga seronok dan menggembirakan, dan bukannya kepada usaha memperoleh wang tip semata-mata.

Kutipan 27

Informan 7 : Jadi, tuan-tuan dan puan-puan, sekarang kita sudah selesai melawat untuk hari ini ... Bagi pihak syarikat saya, *Tour Iris*, rakan sekerja saya, Encik Ali dan saya sendiri, saya ingin mengucapkan terima kasih dan agar anda seronok dan gembira tinggal di Malaysia. Untuk mereka yang akan pulang ke negara masing-masing, semoga perjalanan anda itu seronok dan menggembirakan ... Semasa anda turun dari bas, **kalau anda ingin menunjukkan sebarang penghargaan kepada pemandu, kerana kita selamat semasa perjalanan yang dipandunya, ini terpulang kepada anda.** Terima kasih banyak-banyak. Terima kasih.

Dalam Kutipan 28, seperti yang dilakukan oleh Informan 4, Informan 8, tidak meminta sebarang wang tip daripada para pelancong. Sebaliknya, informan ini memperlihatkan sikap profesional yang tinggi terhadap tugas dan kewajipannya sebagai seorang pemandu pelancong. Keikhlasan pemandu pelancong ini dalam mengharapkan para pelawat terus memperoleh dan menikmati keseronokan dan kegembiraan semasa di Malaysia terserlah dalam Kutipan 28. Bahagian akhir begini dalam sesuatu lawatan meninggalkan kesan yang baik kepada para pelancong dan mereka memberi tepukan gemuruh kepadanya sebagai satu tanda penghargaan.

Kutipan 28

Informan 8 : Bagi pihak ... saya fikir itulah sahaja untuk lawatan kita pada hari ini. Bagi pihak syarikat kami, *Tour Iris*, saya dan Encik Salim di sini, kami mengucapkan berbilang-banyak terima kasih kepada anda semua kerana menyertai lawatan kami. Saya berharap anda seronok ketika

menyertai lawatan tadi. Untuk yang terus tinggal di Kuala Lumpur, semoga anda terus menikmati keseronokan, terus seronok bercuti di Kuala Lumpur dan juga di Malaysia. Dan bagi mereka yang akan pulang ke negara masing-masing, saya berharap anda seronok semasa berada di Malaysia ini. Akhir sekali, saya sekali lagi ingin mengucapkan berbilang-bilang terima kasih.

Pelancong : *(Satu tepukan kuat diperdengarkan).*

(xiv) Lakuan-lakuan Komunikatif Lain

(a) Memberikan galakan

Semasa menaiki anak tangga yang banyak itu untuk ke Tugu Negara, penyelidik ada memerhatikan bahawa terdapat seorang pemandu pelancong yang membantu seorang pelancong yang sudah berusia untuk memanjat anak-anak tangga itu. Perbuatan begini mempererat hubungan antara mereka. Seseorang pemandu pelancong didapati perlu mewujudkan hubungan yang baik antaranya dengan para pelancong. Kutipan 29 bukan sahaja memperlihatkan bagaimana seorang pemandu pelancong memberikan perhatian kepada para pelancong untuk memastikan mereka boleh sampai ke bahagian atas sewaktu melawat sesuatu tempat yang tinggi, ia juga memperlihatkan sifat prihatin masyarakat Malaysia.

Kutipan 29

Pelancong : Saya akan berjaya sampai di atas, saya pasti berjaya (termegah-mengah sepanjang usaha memanjat anak-anak tangga).

Informan 4 : Ya, buktikan.

(b) Menjelaskan situasi

Dalam Kutipan 30, semasa membuat pengesahan bahawa tidak ada satu pun pelancong yang perlu menaiki pesawat pada hari itu, pemandu pelancong yang bertugas menjelaskan sebab beliau mengajukan soalan yang berkenaan dengan hal penerbangan. Penjelasan yang diberikan dan menjelaskannya dengan tepat adalah penting agar para pelancong memberikan tumpuan serius kepada pertanyaan itu dan tidak ketinggalan untuk mendengar satu pun penjelasan yang penting.

Kutipan 30

Informan 6 : ... kerana untuk pulang akan bertembung dengan masa sesak di bandar raya, ... terdapat banyak kenderaan.

(c) Meminta pengulangan

Apabila para pelancong meminta para pemandu pelancong mengulangi sesuatu soalan, sering kali para pemandu pelancong tidak dapat memahami permintaan itu kerana perbezaan telor/pelat ucapan yang digunakan oleh para pelancong. Untuk memberikan jawapan yang tepat dan juga yang benar, seseorang pemandu pelancong itu perlu meminta pelancong yang bertanya itu mengulangi soalnya. Sekali lagi, melalui pemerhatian yang dilakukan itu, seseorang pemandu pelancong itu menggunakan bentuk-bentuk bahasa yang mudah untuk mengelak daripada berlakunya kekeliruan.

Kutipan 31

Pelancong : Adakah kita akan melawat Batu Caves?

Informan 7 : Maaf?

Pelancong : Adakah kita akan melawat Batu Caves?

Informan 7 : Ya, hentian akhir kita adalah di Batu Caves.

Adakah anda masih menyimpan jadual lawatan kita?

Sebagai kesimpulan, data yang berbagai-bagai dalam penyelidikan ini dan dapatan-dapatan yang diperolehi daripada analisis terhadap data ini, memperlihatkan hal-hal yang berikut:

Kekuatan

- kebolehan para pemandu pelancong menyelitkan lelucon dan bergurau senda dalam menjalankan tugas harian mereka, sudah pasti ini menjadikan sesuatu perjalanan dan lawatan itu lebih menarik.
- kemampuan para pemandu pelancong menyampaikan mesej dengan betul melalui penggunaan bahasa yang mudah dan melalui struktur yang tidak berbelit-belit sifatnya.

Kelemahan

- pada waktu-waktu tertentu, komunikasi para pemandu pelancong

menjadi lemah dan boleh mengelirukan akibat penguasaan bahasa yang kurang baik, yang sering kali terserlah melalui penggunaan bentuk-bentuk bahasa yang salah dan yang kurang sopan semasa melaksanakan lakuan-lakuan komunikatif tertentu.

- penguasaan kosa kata yang terhad menyebabkan penggunaan perkataan yang sama berkali-kali, dan ini sudah tentu memberikan kesan kurang baik kepada keberkesanan sesuatu percakapan itu, terutamanya semasa menerangkan sesuatu tempat, situasi, dan peristiwa itu.
- sesetengah pemandu pelancong didapati tidak memiliki pengetahuan umum yang mencukupi tentang negara-negara lain. Hal ini hendaklah dianggap serius kerana ia boleh menyebabkan maklumat salah disampaikan, atau lebih teruk lagi pemahaman yang salah dalam kalangan pelancong.
- beberapa pemandu pelancong yang “tidak baik” memperlihatkan tahap profesionalisme yang rendah, dan ini boleh mencemarkan imej perusahaan pelancongan kita dan nama baik negara ini.

KESIMPULAN

Makalah ini berusaha memperlihatkan jenis-jenis lakuan komunikatif yang sering digunakan oleh para pemandu pelancong semasa mengelolakan sesuatu perjalanan atau lawatan, dan sewaktu berkomunikasi dengan para pelancong yang mengikuti perjalanan atau lawatan berkenaan, selain memperlihatkan cara pemandu pelancong menggunakan bahasa dalam menyampaikan sesuatu keterangan, bertanya, dan sebagainya.

Daripada perbincangan-perbincangan di atas, satu kesimpulan boleh dibuat berkenaan dengan para pemandu pelancong tentang keperluan mereka menguasai kosa kata yang lebih banyak selain tepat, agar komunikasi antara mereka dengan para pelancong melalui pelbagai lakuan komunikatif bertambah baik dari segi bahasa, serta bersikap lebih sopan.

Dapatan-dapatan penyelidikan ini juga menunjukkan betapa pentingnya peranan pemandu pelancong dalam perusahaan pelancongan. Sebagai golongan barisan hadapan yang bersua muka dengan para pelancong, perkhidmatan penting dan sumbangan berharga dihulurkan, merupakan komponen-komponen utama dan amat diperlukan untuk memelihara dan menaikkan nama baik perusahaan pelancongan negara kita.

RUJUKAN

- Austin, J.L., 1962. *How to Do Things with Words*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Buku Panduan Kursus Latihan Asas Pemandu Pelancong*, 1989. Kuala Lumpur: Perbadanan Kemajuan Pelancongan Malaysia.
- Becker, H.S., 1970. *Sociological Work: Method and Substance*. Chicago: Aldine.
- Hymes, Dell., 1972. "Models of the Interaction of Language and Social Life" dlm. John Gumperz dan Dell Hymes (ed.), 1972. *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rhinehart and Winston.
- Labov, William, 1970. "The Study of Language in Its Social Context" dlm. William Labov. 1972. *Sociolinguistics Patterns*. Oxford: Basil Blackwell.
- Marga, Kreckel, 1981. *Communicative Acts and Shared Knowledge in Natural Discourse*. London: Academic Press Inc.
- Ong Lok Tik, 1998. "An Ethnographic Study of the Language of Tourist Guides in Malaysia". Tesis Sarjana Bahasa Inggeris sebagai Bahasa Kedua. Universiti Malaya.
- Saville-Troike, Muriel, 1985. "The Place of Silence in an Integrated Theory of Communication" dlm. Deborah Tannen dan Muriel Saville-Troike (ed.), *Perspectives on Silence*. New Jersey: Ablex, hlm. 3-18, 1985.
- Saville-Troike, Muriel, 1989. *The Ethnography of Communication: An Introduction* (Edition 2). Oxford: Blackwell Publishers.

Kod Etika Pemandu Pelancong

1. Seseorang pemandu pelancong hendaklah pada setiap masa menyedari peranannya dalam menonjolkan imej baik Malaysia dan mematuhi prinsip-prinsip Rukun Negara.
2. Seseorang pemandu pelancong hendaklah memastikan bahawa pengetahuan tentang segala keterangan berkenaan dengan pembangunan negara sentiasa berada pada tahap mutakhir.
3. Seseorang pemandu pelancong hendaklah cuba memahami psikologi dan keperluan seseorang pelawat atau kumpulan pelawat yang berada di bawah jagaannya.
4. Seseorang pemandu pelancong hendaklah pada setiap masa berpakaian senonoh dan memperlihatkan tingkah laku yang baik, amanah, dedikasi dan serius terhadap kerjanya, berbudi bahasa dan tidak terlibat dengan sebarang tingkah laku yang boleh mencemarkan imej profesion ini dan negara.
5. Seseorang pemandu pelancong hendaklah, dalam menjalankan tugas dan kewajipannya, melakukan yang terbaik untuk mempromosi dan mempertingkatkan imej baiknya sendiri pada mata khalayak/orang awam.
6. Seseorang pemandu pelancong hendaklah pada setiap masa bersikap boleh dipercayai dengan tugas yang diamanahkan kepadanya, dan menjauhkan diri daripada sifat tidak jujur yang melibatkan wang dan ganjaran, serta keuntungan lain yang mungkin diberikan kepadanya secara tidak betul oleh mana-mana organisasi.
7. Seseorang pemandu pelancong hendaklah menjauhkan diri daripada amalan dan taktik yang tidak baik dan sihat yang boleh merampas peluang rakan-rakan pemandu pelancong lain, serta melaporkan semua amalan dan taktik yang baik dan sihat ini kepada pertubuhan yang dianggotainya.
8. Seseorang pemandu pelancong hendaklah menghindarkan diri daripada sebarang perbuatan membeza-bezakan dan yang meragu-ragukan mana-mana organisasi awam mahupun swasta.
9. Seseorang pemandu pelancong hendaklah menghindarkan diri daripada segala kemungkinan terlibat dalam sebarang pergaduhan.
10. Seseorang pemandu pelancong hendaklah menjaga status dan nama baiknya dengan tujuan untuk menjalinkan hubungan yang lebih baik dengan rakan-rakan pemandu pelancong lain di Malaysia.

Kod Etika Pemandu Pelancong ini digubal oleh Lembaga Pemandu Pelancong Malaysia dalam seminar yang dianjurkan pada 1975.

Makalah ini diterjemahkan oleh Teo Kok Seong.