

Penggunaan Bahasa Arab Dalam Komunikasi Pemandu Pelancong Ke Arah Memperkenalkan Malaysia

Zalika Binti Adam
International Islamic University Malaysia
zalika@iiu.edu.my

Abstrak

Bahasa adalah alat untuk menyampaikan maklumat. Kaedah komunikasi yang baik amat penting dalam mempertingkatkan identiti seseorang pemandu pelancong. Penggunaan bahasa yang difahami dapat memperkenalkan pelancong sejarah dan warisan Malaysia. Kajian ini bertujuan melihat cara penggunaan bahasa dikalangan pemandu pelancong disamping mempertingkatkan prestasi dalam penyampaian. Segala fakta sejarah yang jelas perlu disampaikan dengan yakin. Kajian ini menggunakan kaedah penelitian dan pembacaan disamping menemuduga beberapa orang pemandu pelancong. Hasil daripada kajian mendapati bahawa pemandu pelancong antara duta kecil negara yang dapat memperkenalkan Malaysia di mata dunia.

- Theme: Preserving Heritage / Language and Power

PENDAHULUAN

Komunikasi ialah satu proses ke arah mewujudkan kesamaan. Apabila kita berkomunikasi kita berusaha membentuk kesamaan dengan cara bertukar dan berkongsi maklumat secara lisan dan bukan lisan.

Halliday menyatakan 7 fungsi bahasa iaitu:

- 1- Fungsi instrumental: pemilihan kata-kata dapat menyampaikan maksud
- 2- Fungsi Regulasi: untuk mengendalikan dan mengatur orang lain.
- 3- Fungsi Pemerian: pemakluman.
- 4- Fungsi Interaksi: hubungan terus berlangsung
- 5- Fungsi Peribadi: menyatakan perasaan
- 6- Fungsi Heuristik: bagi memperolehi ilmu pengetahuan.
- 7- Fungsi Khayalan: melalui cerita-cerita dan dongengan.

Kesemua fungsi bahasa yang dinyatakan oleh Halliday boleh dipraktikkan dalam komunikasi pemandu pelancong yang menjurus kepada kajian ini.

Kajian ini membuka minda graduan dibidang Bahasa Arab menceburi bidang pelancongan yang kepentingannya adalah seperti berikut:

- 1- Mempraktiskan kemahiran Bahasa Arab.
- 2- Memperkenalkan Malaysia kepada masyarakat Arab
- 3- Mengurangkan pengangguran di kalangan graduan.
- 4- Menjadikan Pemandu Pelancong bidang professional.

TAKRIF PEMANDU PELANCONG

Apakah yang dimaksudkan dengan “Pemandu Pelancong” ?

Standart Ahli Jawatankuasa Eropah mengatakan: “A person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritage of an area which person normally possesses an area-specific qualification usually issued and/or recognised by the appropriate authority.”

Iaitu seseorang yang memandu pelancong menggunakan pilihan bahasa pelancong, menerangkan kebudayaan dan sejarah semulajadi dalam sesuatu kawasan iaitu individu yang kebiasaannya mempunyai sijil kemahiran tertentu yang diperolehi daripada badan yang diiktiraf’.

Penggunaan Bahasa dapat membuka ruang kepada graduan universiti agar dapat menggunakan kemahiran bahasa di sektor pelancongan. Ini melihat bahawa pekerjaan ini boleh dijadikan sebagai satu bidang professional. Jika ditinjau statistik kedatangan pelancong Arab di Kementerian Pelancongan Malaysia, berlaku peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini berlaku selepas peristiwa 11 September 2001, pelancong Arab ramai datang ke Malaysia. Profesyen ini perlu diperluaskan dengan menawarkan subjek Pelancongan di university- universiti IPTA/ IPTS

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini bertujuan melihat kaedah penggunaan bahasa sebagai alat komunikasi di kalangan pemandu pelancong. Di samping melihat keupayaan pemandu pelancong ketika menjalankan

tugasnya. Kemahiran komunikasi yang baik dapat memudahkan urusan memandu pelancong serta dapat melayan tetamu dengan mesra dan berbudi pekerti. Kita sedia maklum bahawa rakyat Malaysia terkenal dengan sikap ramah-tamahnya. Sekiranya kaedah komunikasi yang berkesan dimiliki maka semua fakta sejarah dapat disampaikan dengan jelas dan difahami.

METHOD KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah pemerhatian di samping menemuduga 3 orang respond yang bekerja secara aktif bagi mengukuhkan kajian ini. Kaedah kualitatif dapat menilai sejauh mana bahasa berperanan dalam komunikasi yang dijalankan sepanjang bertugas sebagai pemandu pelancong. Pengkaji menggunakan beberapa soalan kaji selidik untuk ditemuduga iaitu:

- Bagaimanakah pengalaman anda sebagai seorang pemandu pelancong?
- Bagaimanakah pendapatan anda bekerja sebagai sorang pemandu pelancong ?
- Apakah kemahiran yang perlu ada sebagai seorang pemandu pelancong ?
- Sila nyatakan tips anda sebagai seorang pemandu pelancong.

Atas masa yang singkat kajian terhadap pemandu pelancong sekitar Kuala Lumpur sahaja yang dijalankan.

GARIS PANDUAN MEMOHON LESEN PEMANDU PELANCONG

Pemohon mestilah orang perseorangan dan telah memenuhi semua syarat berikut :

Kelayakan - Telah menjalani kursus atau kursus-kursus latihan dan lulus ujian-ujian kecekapan yang diadakan oleh Persuruhjaya Pelancongan atau mana-mana badan yang diberikan kuasa secara bertulis oleh Pesuruhjaya Pelancongan untuk mengadakan kursus, latihan dan ujian-ujian kecekapan untuk pemandu-pemandu pelancong.

- Umur - Telah mencapai lapan belas (18) tahun pada tarikh permohonan di buat.
- Kesihatan - Sihat dari segi fizikal dan mental dan bebas daripada sebarang penyakit berjangkit.

- Kelakuan - Tidak mempunyai rekod jenayah dan berkebolehan serta kompeten untuk bertindak sebagai pemandu pelancong.

BILA BOLEH MEMOHON

- Tidak lewat daripada tiga (3) bulan selepas lulus Kursus Asas Pemandu Pelancong.

BORANG PERMOHONAN

- Permohonan hendaklah dibuat dengan mengemukakan satu (1) salinan Borang 1 (Peraturan 3).
- Borang yang telah dilengkapkan hendaklah dihantar terus ke pejabat-pejabat Pelesenan Wilayah yang berkenaan.
- Borang permohonan boleh dimuat turun melalui langkah seperti berikut : BANTUAN → MUAT TURUN → PELESENAN.

TEMPOH LESEN

- Satu (1) tahun dari tarikh kelulusan lesen.

DOKUMEN SOKONGAN YANG PERLU DISERTAKAN BERSAMA BORANG PERMOHONAN

Gambar

- Satu (1) keping gambar warna terbaru berukuran pasport.

Salinan Kad Pengenalan

- Satu (1) salinan kad pengenalan pemohon.

Resit keahlian Persatuan Pemandu Pelancong Negeri

- Satu (1) salinan resit bayaran keahlian Persatuan Pemandu Pelancong Negeri yang berkenaan

Surat Akuan Doktor

- Satu (1) salinan surat akuan kesihatan terperinci daripada mana-mana hospital Kerajaan/pengamal perubatan berlesen.

Dokumen-dokumen yang diperlukan semasa mengemukakan permohonan lesen Pemandu Pelancong :

Sijil Kursus Asas Pemandu Pelancong

- Satu (1) salinan surat pemberitahuan daripada Kementerian Pelancongan bahawa permohonan telah menjalani dan lulus Kursus Asas Pemandu Pelancong atau
- Satu (1) salinan [Sijil Kursus Asas Pemandu Pelancong](#) .

Sijil Kemahiran Malaysia

- Satu (1) salinan Sijil Kemahiran Malaysia

Sijil Kelayakan Akademik

- Satu (1) salinan sijil-sijil akademik yang disahkan (Contohnya: Ijazah, Diploma, STPM, SPM atau setaraf dengannya)

Sijil Mesra Malaysia

- Satu (1) salinan Sijil Mesra Malaysia (wajib)

Surat Tawaran Berkerja

- Satu (1) salinan surat tawaran dari majikan Syarikat Pengendalian Pelancong (jika ada)

Dokumen Tambahan Bagi Pemohon Lesen Pemandu Pelancong Alam Semulajadi Setempat

Sijil Kursus Alam Semulajadi Setempat

- Satu (1) salinan surat pemberitahuan bahawa pemohon telah menjalani dan lulus Kursus Alam Semulajadi Setempat ATAU Satu (1) salinan Sijil Kursus Alam Semulajadi Setempat

Sijil EcoHost

- Satu (1) salinan Sijil Kursus EcoHost (jika ada)

Sijil Kelayakan Akademik/Kemahiran

- Satu (1) salinan sijil kelayakan akademik/kemahiran yang diakui sah (jika ada)

Catatan : 2 salinan dokumen perlu dikemukakan sekiranya permohonan dihantar ke Pejabat Pelesenan Wilayah .

FI PEMROSESAN

- Fi pemprosesan sebanyak RM 10.00 hendaklah dikemukakan semasa permohonan.

FI PELESENAN (SETAHUN)

- Fee Pelesenan sebanyak RM 50.00.

CARA BAYARAN

- Semua bayaran hendaklah dibuat dalam bentuk draf bank/wang kiriman/cashier's order di atas nama Pesuruhjaya Pelancongan, Kementerian Pelancongan Malaysia .
- Nama syarikat dan nombor rujukan fail Kementerian (jika ada) hendaklah ditulis dengan terang di belakang draf bank/wang kiriman/wang pos berkenaan.

PENGHANTARAN BORANG PERMOHONAN

- [Bahagian Pelesenan, Kementerian Pelancongan Malaysia, Kuala Lumpur](#) - Permohonan dari Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Selangor, Negeri Sembilan dan Melaka.

- **Pejabat Pelesenan Wilayah Utara** - Permohonan dari Perlis, Kedah, Pulau Pinang dan Perak.
- **Pejabat Pelesenan Wilayah Timur** - Permohonan dari Kelantan, Terengganu dan Pahang
- **Pejabat Pelesenan Wilayah Selatan** - Permohonan dari Johor.
- **Pejabat Pelesenan Wilayah Sabah** - Permohonan dari Sabah dan Wilayah Persekutuan Labuan.
- **Pejabat Pelesenan Wilayah Sarawak** - Permohonan dari Sarawak.

PERHATIAN

- Permohonan yang tidak mematuhi syarat-syarat asas tidak akan diberi pertimbangan.
- Kementerian Pelancongan Malaysia tidak akan bertanggungjawab terhadap perbelanjaan dan urusan surat menyurat pihak pemohon.

Tindakan tegas akan diambil terhadap permohonan

PERBINCANGAN DAN DAPATAN KAJIAN

Pemandu Pelancong dianggap sebagai ejen untuk memperkenalkan Malaysia di mata dunia. Oleh itu pengetahuan mengenai Malaysia terutama fakta-fakta sejarah yang disampaikan kepada pemandu pelancong hendaklah bertepatan dengan kehendak dan garis panduan yang dikehendaki. Pemandu pelancong perlu mempunyai sijil pengiktirafan pemandu pelancong agar dapat menyampaikan maklumat yang diminta dengan yakin ketika bersama pelancong. Oleh itu, pemandu pelancong perlu cekap dalam menggunakan bahasa yang sesuai dalam menyampaikan maklumat agar bahasa yang digunakan jelas dan difahami. Hal ini merujuk kepada kepentingan bahasa sebagai alat untuk menyampaikan maklumat.

Berdasarkan temubual yang dijalankan pada 26 Mac 2009 dari jam 12- 1.15 tengahari, hasil daripada kajian adalah seperti berikut:

Reasponden pertama:

Mula berkhidmat dalam pemandu pelancong sejak 1999 tetapi aktif sejak tiga tahun kebelakangan ini.

Pengalaman: sebagai pemandu pelancong, ia melihat kepada syarikat yang dipilih oleh pelancong. Pelancong Arab contohnya suka memilih syarikat yang besar, hotel yang bertaraf lima bintang. Syarikat ini kebanyakannya terdiri daripada syarikat Cina, jadi syarikat ini akan memilih tourist guide yang ada walau pun tidak tahu bertutur bahasa arab, kerana mereka hendak untung lebih dengan mengurangkan modal. Bagi pemandu pelancong Bahasa Arab, peluang mendapatkan tempat agak sukar sedikit, walau pun pada dasarnya peluang pekerjaan ada.

Tourist guide boleh diketogariakn kepada dua iaitu:

- City Guide: di seluruh Malaysia
- Natural Guide: forest, jungle, scuba

Sepatutnya, setiap satu kumpulan pelancong sekurang-kurangnya 7 orang perlu ada seorang pemandu pelancong, tetapi ramai syarikat yang tidak menggunakan panduan yang ada. Terdapat juga pemandu pelancong terpaksa membawa satu kumpulan sehingga 15 orang atau lebih.

Kemahiran yang perlu ada: Bagi pemandu pelancong Bahasa Arab perlu pandai bercakap bahasa pasar. Kerana kebanyakana pelancong tidak suka bertutur bahasa standart. Oleh itu kemahiran loghat bahasa perlu dimiliki.

Pendapatan : sebagai pemnadu pelancong, boleh mendapat pendapatan minimum sekitar dua ribu sebulan.

Tips: Ketika bersama pelancong , jangan jawab tak tahu, ini pantang ! sekiranya ditanya tentang sejarah, bolehlah sekurang-kurangnya menjawab lebih kurang atau aggaran. Pengetahuan tentang sejarah perlu ada.

Responden ke dua

Pengalaman: Mula menceburkan diri dalam pemandu pelancong sejak 1999. Tetapi lebih aktif setelah mendapat lesen pemandu pelancong pada 2003. Secara umumnya persaingan sebagai pemandu pelancong dalam bahasa-bahasa selain Bahasa Arab adalah banyak. Ia melebihi 10,000 orang. Namun mereka yang khusus di bidang Bahasa Arab tidak ramai. Oleh itu peluang pemandu pelancong Bahasa Arab adalah cerah. Jika dilihat kepada yang berdaftar sebagai pemandu pelancong Bahasa Arab hampir lima puluh orang, tetapi yang betul-betul aktif dan serius hanya 4 orang sahaja. Sambutan ini bermula sejak tahun 2003. Ketika itu graduan daripada Timur Tengah terlalu ramai, maka pihak kerajaan mengambil inisiatif membuat skim latihan belajar dengan dibayar elaun. Oleh itu kebanyakan yang menyertai program pemandu pelancong tidak serius, malah hanya mengisi masa lapang dan mendapatkan elaun. Pelancong boleh dikategorikan kepada dua iaitu:

FIT : Free Individual Traveller (pelancong datang sendiri ke Malaysia tanpa membuat temu janji dengan mana-mana syarikat pelancongan. Mereka terdiri daripada 2- 4 orang pelancong).

GIT : Group Individual Traveller (pelancong datang ke Malaysia secara berkumpulan dan menghubungi mana-mana syarikat Malaysia untuk menyelaraskan program lawatan mereka. Mereka datang ke Malaysia sekitar 10-12 hari).

Kemahiran: Perlu tahu cara hendak menguruskan pelancong, perlu tahu memuaskan hati pelanggan. Menyediakan perkhidmatan yang baik. Perlu ada pengetahuan yang banyak tentang Malaysia disamping menambahkan pembacaan. Pemandu pelancong juga perlu tahu bahasa pasar (a`mmiah). Hal ini memudahkan mereka berkomunikasi dengan pelancong arab dengan mudah.

Pendapatan: Rate satu hari Rm 300 +++

Tips: Pemandu pelancong perlu mempunyai pengetahuan tentang sejarah, asal usul sesuatu tempat, tahu selok belok jalan. Perlu memahami kerenah pelancong. Perlu banyak bersabar melayan tingkah laku pelancong.

Responden ke tiga

Pengalaman: Mula berkhidmat dalam bidang pelancongan sebagai pemandu pelancong sejak 1993. Menjadi ketua dalam persatuan pemandu pelancong. Bagi mereka yang serius bekerja dalam bidang ini kerja sememangnya ada. Bagi mereka yang sambil lewa, akan menganggap tiada kerja. Terdapat juga pemandu pelancong baru, tidak melaksanakan tugas dengan baik. Apabila berhadapan dengan pelancong, tidak bersedia. Bekerja sebagai pemandu pelancong perlu kepada minat.

Kemahiran: Pemandu pelancong perlu tahu semua maklumat tentang Malaysia dari segi sejarah, geografi, kraf tangan dan seumpamanya. Walau pun pemandu pelancong pernah mengikuti kursus pemandu pelancong, mereka juga perlu menambahkan pengetahuan mereka dari semasa ke semasa. Hal ini memudahkan mereka menjalankan tugas. Kebanyakan pelancong Arab datang dari negara Jordan, Sudan, Bahrain, Abu Dhabi, Saudi. Mereka kebiasaannya datang secara individu.

Pendapatan: Secara minimumnya sekitar RM1,500, maksimumnya sehingga RM3,000. Ia juga bergantung kepada tugas yang dilakukan. Kebanyakan pemandu pelancong bekerja separuh masa.

Tips: Pemandu pelancong perlu update pengetahuan, perlu melaksanakan tugas dengan baik dan perlu berani semasa melaksanakan tugas.

PENUTUP

Berdasarkan analisa, hasil daripada temuduga tiga orang pemandu pelancong yang dinyatakan di atas, penulis melihat kesemuanya bersepatat mengatakan pemandu pelancong perlu kepada pembacaan yang luas dan menambahkan pengetahuan tentang Malaysia. Sikap berani, sabar, dan menjalankan tugas dengan bersungguh-sungguh adalah kunci kejayaan seorang pemandu pelancong. Syarikat-syarikat besar perlu menawarkan pekerjaan kepada pemandu pelancong terutama mereka yang boleh bertutur Bahasa Arab pasar dengan baik. Hal ini boleh membuka ruang kepada mereka mencari pendapatan harian. Bagi para pelajar yang berminat untuk menceburkan diri sebagai pemandu pelancong, perlu ada minat yang mendalam di samping bekerja dengan tekun.

RUJUKAN

<http://wftga.org/page.asp?id=15>: What is a Tourist Guide (EN 13809 OF THE EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDISATION (CEN)

<http://wftga.org/page.asp?id=17tOURIST>: Tourist Guide

<http://wftga.org/page.asp?id=16>: The Code of Guiding Practice

<http://www.amicustheunion.org/default.aspx?page=2139>: Role of the tourist guide@UK

<http://www.ameinfo.com/158559.html>: Tanmia organises Open Day to maximize the role of UAE Nationals in the tourist guide profession

<http://www.ameinfo.com/121618.html?rsslink> : Abu Dhabi Tourism Authority (ADTA), tourist guide assessment and training programme kicks off

<http://www.motour.gov.my/index.php/tg.html>: GARIS PANDUAN BAGI MEMOHON LESEN PEMANDU PELANCONG BANDAR/ALAM SEMULAJADI SETEMPAT

Biographical Statement:

Zalika Binti Adam, (International Islamic University Malaysia) has a B.A in Arabic Language and Literature an M.A. in Arabic as a Second Language, and is currently working on her Ph.D. in Applied Linguistic on Arabic Specific Porposes. She has over five years of ASL / AFL teaching experience in Malaysia.Email: zalika@iiu.edu.my