

## ABSTRAK

# ANALISIS KESANTUNAN DALAM BERBICARA BAHASA INGGRIS OLEH PEMENDU WISATA PENDAKIAN DIGUNUNG BATUR

Oleh

I Jro Riana, NIM. 21188203051

Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan strategi kesantunan berbahasa Inggris oleh pemandu wisata di kawasan Gunung Batur dalam berinteraksi dengan wisatawan asing. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, melibatkan lima pemandu wisata aktif yang memiliki pengalaman minimal satu tahun dan mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi selama aktivitas wisata berlangsung. Hasil penelitian dianalisis menggunakan teori kesantunan Geoffrey Leech (1983) yang mencakup enam maksim, yaitu: kebijaksanaan, kemurahan hati, pujian, kerendahan hati, kesepakatan, dan simpati. Temuan menunjukkan bahwa pemandu wisata menggunakan berbagai ungkapan sopan seperti “Would you like...?” dan “Let me help...”, yang mencerminkan upaya menjaga kenyamanan dan membangun komunikasi yang ramah dengan wisatawan. Nilai-nilai budaya Bali juga berpengaruh dalam gaya komunikasi para pemandu, yang tetap menjaga kesantunan meskipun menggunakan bahasa asing. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas komunikasi pemandu wisata, khususnya dalam konteks pariwisata berbasis alam.

Kata kunci: kesantunan berbahasa, pemandu wisata, Gunung Batur, komunikasi Inggris

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF SPEECH POLITENESS IN SPEAKING ENGLISH BY TRACKING TOUR GUIDES ON MOUNT BATUR

By

I Jro Riana, NIM. 21188203051

English Language Education Department

This study aims to examine the application of English politeness strategies used by tour guides in the Mount Batur area during interactions with foreign tourists. The research employs a qualitative descriptive approach with a case study method, involving five active tour guides who have at least one year of experience and sufficient English-speaking ability. Data were collected through direct observation, in-depth interviews, and documentation during tourism activities. The analysis refers to Geoffrey Leech's (1983) politeness theory, which includes six maxims: tact, generosity, approbation, modesty, agreement, and sympathy. The findings show that the tour guides frequently used polite expressions such as "Would you like...?" and "Let me help...", which reflect their efforts to maintain tourist comfort and build friendly communication. Balinese cultural values also influenced the communication styles of the guides, who continued to demonstrate politeness even when using a foreign language. This research is expected to contribute to improving communication quality among tour guides, especially in the context of nature-based tourism.

Keywords: politeness, tour guides, Mount Batur, English communication