

## **Humor dan komunikasi dalam industri pelancongan di Malaysia**

### **ABSTRAK**

Kajian ini meneliti corak dan fungsi humor dalam sesi lawatan pemanduan pelancongan yang digunakan oleh pemandu pelancong Malaysia dalam bahasa Jepun semasa mengendalikan sesi lawatan pelancong Jepun yang berkunjung ke Malaysia. Data diperoleh melalui kaedah pemerhatian sistematik rakaman audio visual dan pemerhatian semasa interaksi pemandu pelancong dengan pelancong Jepun dalam lapan set sesi lawatan di sekitar destinasi pelancongan Kuala Lumpur dan Bandar Melaka. Rakaman audio sesi lawatan pemandu pelancong (SLPP) ditranskripsikan secara verbatim, manakala rakaman visual dan pemerhatian digunakan sebagai refleksi terhadap konteks interaksi yang tidak dapat dirakam melalui rakaman audio dan visual. Hasil kajian menunjukkan humor yang digunakan semasa sesi lawatan adalah bercorak jenaka atau berseloroh yang digunakan dengan tujuan untuk menimbulkan gelak ketawa semata-mata. Humor yang digunakan bukan sekadar untuk menarik perhatian dan minat pelancong agar memberi fokus terhadap penerangan pelancongan malah berfungsi untuk menjalin dan mengekalkan hubungan antara kedua pihak, iaitu pemandu pelancong dengan pelancong Jepun. Hubungan yang terjalin ini menjadikan suasana sesi lawatan pemanduan pelancongan lebih santai dan mesra. Kajian ini memberi implikasi kepada para pemandu pelancong Malaysia berbahasa Jepun dan juga bahasa lain mengenai corak dan fungsi humor yang perlu digunakan semasa sesi lawatan pelancongan yang dikendalikan terhadap pelancong asing di Malaysia. Dapatan kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang faktor yang mendasari keberkesanan komunikasi dalam lawatan pemandu pelancongan di Malaysia.

**Katakunci:** Humor; Pemandu pelancong; Pelancong Jepun; Bahasa Jepun; Pemanduan pelancongan