

ABSTRACT

ANDI NURUL WAAQIAH. 2026 An Analysis of Tourism Workers' Language Gaps Between Verbal and Non-Verbal Communication at Tourism Destinations in Makassar City, Undergraduate Thesis, English Education Department Faculty of Teacher Training and Education, Universitas Muhammadiyah Makassar. Advisor I Eny Syatriana and Advisor II Andi Bulkis Maghfirah Mannong

This study investigates the language gaps between verbal and non-verbal communication among tourism workers at two major tourist destinations in Makassar City: Samalona Island and Fort Rotterdam. The research focuses on analyzing the characteristics of communication used by tourism workers and examining how they perceive and handle communication challenges in cross-cultural contexts. Employing a qualitative descriptive method, data were collected through semi-structured interviews and field observations involving six tourism workers and six international tourists at the research sites. The findings reveal that verbal communication gaps are largely caused by limited English proficiency, unclear vocabulary use, and overly simplified or incomplete expressions. Some workers relied on repetitive template phrases, which constrained their ability to engage in meaningful interactions with foreign tourists. In addition, inconsistencies between verbal expressions and nonverbal cues such as gestures, intonation, facial expressions, and body movements were frequently observed. These mismatches often resulted in miscommunication, confusion, or reduced tourist satisfaction. The study further highlights that many tourism workers demonstrated limited awareness of how cultural differences affect the interpretation of both spoken language and body language, making cross-cultural interactions more challenging. Overall, the findings emphasize that non-verbal strategies—such as smiling, pointing, and maintaining eye contact—often serve as compensatory tools when verbal skills are insufficient. However, these strategies alone cannot ensure effective communication without stronger verbal competence and cultural sensitivity. The study concludes that enhancing workers' communication skills through targeted training programs that integrate both verbal and non-verbal aspects, along with cross-cultural awareness, is essential for improving service quality, fostering better tourist experiences, and supporting professional growth in the tourism sector.

Keywords
Interactions

: Language Gaps, Verbal and Non-Verbal Communication, Cross-Cultural

ABSTRAK

ANDI NURUL WAAQIAH. 2026 An Analysis of Tourism Workers' Language Gaps Between Verbal and Non-Verbal Communication at Tourism Destinations in Makassar City, Skripsi, English Education Department Faculty of Teacher Training and Education, Universitas muhammadiyah makassar, fakultas keguruan dan ilmu pendidikan. pembimbing I Eny Syatriana dan pembimbing II Andi Bulkis Maghfirah Mannong

Penelitian ini menyelidiki kesenjangan bahasa antara komunikasi verbal dan nonverbal di kalangan pekerja pariwisata pada dua destinasi wisata utama di Kota Makassar, yaitu Pulau Samalona dan Fort Rotterdam. Penelitian ini berfokus pada analisis karakteristik komunikasi yang digunakan oleh para pekerja pariwisata serta mengkaji bagaimana mereka memahami dan menangani tantangan komunikasi dalam konteks lintas budaya. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi lapangan yang melibatkan enam pekerja pariwisata dan enam wisatawan internasional di lokasi penelitian. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan komunikasi verbal sebagian besar disebabkan oleh keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris, penggunaan kosakata yang kurang jelas, serta ekspresi yang terlalu sederhana atau tidak lengkap. Beberapa pekerja mengandalkan frasa template yang berulang, sehingga membatasi kemampuan mereka untuk melakukan interaksi yang lebih bermakna dengan wisatawan asing. Selain itu, ditemukan adanya ketidaksesuaian antara ungkapan verbal dan isyarat nonverbal seperti gestur, intonasi, ekspresi wajah, dan gerakan tubuh. Ketidaksesuaian ini seringkali berujung pada miskomunikasi, kebingungan, atau penurunan tingkat kepuasan wisatawan. Studi ini juga menyoroti bahwa banyak pekerja pariwisata menunjukkan kesadaran yang terbatas tentang bagaimana perbedaan budaya memengaruhi interpretasi bahasa lisan dan bahasa tubuh, sehingga interaksi lintas budaya menjadi lebih menantang. Secara keseluruhan, temuan penelitian menegaskan bahwa strategi nonverbal—seperti tersenyum, menunjuk, dan menjaga kontak mata—sering digunakan sebagai alat kompensasi ketika kemampuan verbal tidak memadai. Namun, strategi tersebut saja tidak dapat memastikan komunikasi yang efektif tanpa kompetensi verbal yang lebih baik dan kepekaan budaya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan keterampilan komunikasi para pekerja melalui program pelatihan yang terarah dengan mengintegrasikan aspek verbal, nonverbal, dan kesadaran lintas budaya sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, menciptakan pengalaman wisata yang lebih baik, dan mendukung perkembangan profesional di sektor pariwisata.