Al-Lahjah : Jurnal Pendidikan, Bahasa Arab dan Kajian Linguistik Arab
Vol. 8 No. 2, Juli 2025, Halaman 1215-1222
E-ISSN: 2615-5656

Penggunaan Bahasa Arab Fusha dalam Pelayanan Wisatawan Arab di PT Labbaek Indonesia

Bening Anjaswara[1*], Syihabuddin[2]
[1,2]Pendidikan Bahasa Arab, Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia
*Email: beninganjaswara456@upi.edu
Phone Number (WhatsApp):0823 6324 2987

ABSTRACT
This study aims to uncover the dynamics of the use of fusha Arabic in the service of Arab tourists at PT Labbaek Indonesia and explore the perception and communication experience of the parties involved. Using a qualitative approach with a case study design, the study placed corporate staff and Arab tourists as the main subjects. Data collection techniques include in-depth interviews, participation observations, and analysis of company documents. The data were analyzed through a thematic approach with reference to the theory of Arabic for Special Purposes. The results of the study show that fusha Arabic is generally seen as effective in bridging cross-border communication among Arab tourists, especially those with academic or professional backgrounds. Nevertheless, limitations arise when dealing with tourists from non-academic backgrounds who are more familiar with the ʿāmiyyah dialect. In addition, the ability of staff to use fusha consistently and professionally is also a challenge in itself, considering that most of them learn it self-taught. To overcome this, some guides adopt an adaptive approach by combining fusha and local dialects. The implications of this study emphasize the importance of continuous training, integration of translator technology, and periodic evaluation of services to improve tourist satisfaction. This study makes a practical contribution to the development of language competence in the tourism sector based on the specific needs and diverse needs of Arab tourists.

***Keywords**: Modern Standard Arabic; Arab Tourist, Labbaek Indonesia*

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dinamika penggunaan bahasa Arab fusha dalam pelayanan wisatawan Arab di PT Labbaek Indonesia serta menggali persepsi dan pengalaman komunikasi para pihak yang terlibat. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, penelitian ini menempatkan staf perusahaan dan wisatawan Arab sebagai subjek utama. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi partisipasi, serta analisis dokumen perusahaan. Data dianalisis melalui pendekatan tematik dengan merujuk pada teori bahasa Arab untuk tujuan khusus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahasa Arab fusha secara umum dipandang efektif dalam menjembatani komunikasi lintas negara di kalangan wisatawan Arab, khususnya mereka yang berlatar belakang akademik atau profesional. Namun demikian, keterbatasan muncul ketika berhadapan dengan wisatawan dari latar belakang non-akademik yang lebih terbiasa dengan dialek ʿāmiyyah. Selain itu, kemampuan staf dalam menggunakan fusha secara konsisten dan profesional juga menjadi tantangan tersendiri, mengingat sebagian besar mempelajarinya secara autodidak. Untuk mengatasi hal tersebut, sebagian pemandu mengadopsi pendekatan adaptif dengan menggabungkan fusha dan dialek lokal. Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan, integrasi teknologi penerjemah, serta evaluasi layanan secara berkala guna meningkatkan kepuasan wisatawan. Studi ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan kompetensi bahasa dalam sektor pariwisata berbasis kebutuhan spesifik dan beragam wisatawan Arab.

***Kata-kata Kunci**: Bahasa Arab Fusha; Wisatawan Arab; Labbaek Indonesia*

PENDAHULUAN

Indonesia telah menjadi salah satu tujuan wisata utama di Asia Tenggara, menarik ribuan wisatawan internasional, termasuk wisatawan dari negara-negara Arab (Yakup & Haryanto, 2021). Keindahan alam dan keramahan penduduk disinyalir menjadi salah satu faktor penarik wisatawan mancanegara. Secara khusus bagi wisatawan dari negara-negara Arab, atau kawasan Timur Tengah, Indonesia punya kesamaan budaya sebagai bangsa yang mayoritas menganut agama Islam. Dalam studi Andriani. S & Hadi, (2018), dijelaskan bahwa wisatawan Arab (Timur Tengah) punya peran signifikan terhadap jumlah kunjungan wisata di Indonesia. Indonesia bahkan menjadi salah satu destinasi khusus bagi mereka. Wisatawan Arab datang ke Indonesia dari berbagai latar belakang dan dengan berbagai kepentingan. Baik personal maupun profesional. Jumlah mereka terus menerus meningkat dari tahun ke tahun (Andriani. S & Hadi, 2018).

Dalam konteks pariwisata, penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi dengan para wisatawan. Bahasa Arab fusha dianggap mampu menjadi alat komunikasi efektif bagi penyedia layanan pariwisata dan para wisatawan Arab yang berkunjung ke Indonesia. Namun permasalahannya, tidak semua orang Arab berbicara dengan bahasa Arab fusha, bahkan sebagian besar merasa kesulitan saat berkomunikasi dengan bahasa Arab fusha karena adanya perbedaan dialek bahasa di setiap negara Arab (Ernawati dkk., 2016). Para wisatawan Arab yang berkunjung ke Indonesia berasal dari berbagai daerah dengan latar belakang bahasa yang berbeda juga. Adanya perbedaan dialek bahasa Arab ini lantas menciptakan kesenjangan komunikasi dalam sektor pariwisata, yang mungkin memengaruhi kualitas pengalaman para wisatawan. Sehingga patut diajukan pertanyaan, apakah bahasa Arab fusha mampu memenuhi kebutuhan komunikasi staf dan pemandu wisata yang kemudian akan berimbas bagi kenyamanan dan kepuasan wisatawan?, dan bagaimana startegi yang tepat bagi penyedia layanan dalam meningkatkan layanan bahasa untuk para wisatawan Arab?.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas penggunaan bahasa Arab dalam konteks pariwisata. Seperti Misran (2013), yang secara khusus menyoroti aspek pengajaran bahasa Arab untuk tujuan pariwisata. Begitu juga penelitian Halim dkk., (2020), yang mengungkapkan penggunaan bahasa Arab dengan tujuan khusus berbasis komunikasi wisata. Kemudian penelitian (Azhari & Kartini, 2022), yang menekankan efektivitas bahasa Arab fusha sebagai pengantar pembelajaran. Namun, penulis belum menemukan studi yang secara khusus meneliti bagaimana penggunaan bahasa Arab fusha dalam sektor pariwisata, terutama yang melibatkan interaksi antara wisatawan Arab dan penyedia layanan di Indonesia. Penelitian terdahulu hanya memaparkan teori tanpa adanya suatu rancangan strategi bagi penyedia layanan wisata di Indonesia dalam memenuhi kebutuhan wisatawan Arab. Sehingga penelitian ini memiliki inovasi kebaharuan sekaligus penguat dari penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga menjadi bentuk pengaplikasian teori bahasa Arab untuk tujuan khusus (*al-ʻarabiyyah li aghrād khāṣṣah*) terutama untuk tujuan pariwisata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penggunaan bahasa Arab fusha dalam memenuhi kebutuhan komunikasi wisatawan Arab di PT Labbaek Indonesia. Fokus utama penelitian adalah untuk memahami bagaimana bahasa Arab fusha digunakan dalam interaksi sehari-hari antara wisatawan dan staf, termasuk pemandu wisata, serta untuk menggali faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kendala komunikasi tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih baik mengenai kebutuhan bahasa wisatawan Arab di Indonesia, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan di industri pariwisata Indonesia. Manfaat penelitian ini tidak hanya terbatas pada pengembangan teori komunikasi bahasa dalam pariwisata, tetapi juga memberikan wawasan praktis bagi penyedia layanan pariwisata untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan bahasa Arab fusha dalam memenuhi kebutuhan komunikasi wisatawan Arab di PT Labbaek Indonesia. Studi kasus dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap interaksi antara wisatawan Arab dan penyedia layanan pariwisata di Indonesia (Yin, 2009). Sumber data penelitian terdiri atas data primer berupa wawancara mendalam dengan staf PT Labbaek Indonesia dan wisatawan Arab, serta data sekunder yang mencakup dokumentasi perusahaan dan literatur akademik terkait.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman wisatawan dan staf terkait penggunaan bahasa Arab fusha, observasi partisipatif yang memungkinkan peneliti mengamati interaksi langsung, serta analisis dokumen seperti materi komunikasi

yang digunakan oleh perusahaan. Instrumen utama adalah peneliti sendiri yang bertindak sebagai pengumpul data, didukung oleh panduan wawancara, catatan observasi, dan daftar ceklis dokumen. Validasi data dilakukan dengan triangulasi untuk memastikan keakuratan informasi yang diperoleh (Patton, 1999).

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (Clarke & Braun, 2017).Proses analisis mencakup koding awal untuk mengidentifikasi tema utama, kategorisasi data berdasarkan tema yang relevan, dan interpretasi temuan untuk menyusun kesimpulan. Pendekatan ini memberikan gambaran mendalam tentang efektivitas Bahasa Arab Fusha dalam interaksi wisatawan Arab dan staf, serta tantangan komunikasi yang dihadapi dalam konteks layanan pariwisata**.**

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Layanan PT Labbaek Indonesia

PT Labbaek Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan pariwisata khusus untuk wisatawan dari negara-negara Timur Tengah, dengan fokus utama pada wisatawan Arab. Slogan mereka adalah "*saʿādatukum awwālyyātunā"* (kebahagiaan kalian adalah prioritas kami). Sebagai perusahaan yang memahami pentingnya kebutuhan wisatawan Arab dalam hal bahasa dan budaya, PT Labbaek Indonesia menyediakan berbagai paket perjalanan yang dirancang untuk menjelajahi keindahan alam, budaya, dan sejarah Indonesia. Paket-paket ini mencakup destinasi populer seperti Bali, Yogyakarta, dan Lombok, dengan penekanan pada pengalaman yang ramah Muslim, termasuk ketersediaan makanan halal dan fasilitas ibadah (@labbaek_indonesia, 2023).

Bahasa Arab adalah bahasa komunikasi utama layanan ini. Para pemandu wisata diprasyaratkan dan dilatih untuk fasih berkomunikasi menggunakan bahasa Arab. Baik secara lisan maupun tulisan. Dalam hal ini, perusahaan merekomendasikan kepada para staf dan pemandu wisata untuk secara khusus menerapkan penggunaan bahasa Arab fusha sebagai standar dalam berkomunikasi. Direktur Eksekutif PT Labbaek Indonesia, Muhammad Barqah Al Anshori menjelaskan bahwa bahasa Arab fusha direkomendasikan karena sifatnya yang standar dan dapat dipahami oleh mayoritas penutur bahasa Arab dari berbagai negara (Al Anshori, wawancara pribadi, 5 Oktober 2024). Meskipun demikian, beberapa pemandu wisata masih belum memiliki kecakapan yang memadai dalam bahasa Arab fusha. Beberapa dari mereka lantas belajar secara otodidak selama berinteraksi dengan wisatawan, sebagaimana pengakuan Ahmad Alhadi, salah seorang pemandu (Alhadi, wawancara pribadi, 6 Oktober 2023). Kemampuan bahasa mereka pun lantas bervariasi. Meskipun demikian, Al Anshori menyatakan bahwa pihak perusahaan senantiasa mendorong para staf dan pemandu wisata meningkatkan kemampuan bahasa Arab fusha mereka, demi kemudahan pelayanan bagi para wisatawan Arab yang datang dari beragam negara Arab dengan perbedaan dialek yang cukup signifikan, seperti Arab Saudi, Mesir, dan Yordania. Hal ini menunjukkan bahwa PT Labbaek Indonesia memiliki komitmen untuk melayani wisatawan Arab dengan pendekatan bahasa yang inklusif, meskipun terdapat tantangan tertentu dalam penerapannya.

Dalam pandangan Halim, dkk. (2020), penggunaan bahasa Arab fusha sebagai pengantar utama dalam pariwisata memang menjadi salah satu perhatian khusus dalam studi bahasa Arab untuk tujuan khusus. Kebijakan PT Labbaek untuk mengemukakan rekomendasi pembelajaran dan penggunaan bahasa Arab fusha bagi staf dan para pemandu wisata adalah suatu tindakan yang memperkuat posisi bahasa Arab fusha sebagai standar internasional dalam lingkup wisatawan pengguna bahasa Arab di berbagai destinasi wisata di seluruh penjuru dunia. Tindakan ini patut mendapatkan apresiasi.

Penggunaan Bahasa Arab Fusha bagi Wisatawan dan Staf Wisata PT Labbaek Indonesia

Penulis turut serta dalam salah satu wisata yang diselenggarakan oleh PT Labbaek Indonesia dengan destinasi kawasan Puncak, Bogor, Jawa Barat pada hari Sabtu-Ahad, 12-13 Oktober 2023. Selama wisata, penulis berinteraksi dengan wisatawan menggunakan bahasa Arab fusha. Demikian juga staf dan pemandu wisata PT Labbaek Indonesia yang penulis minta untuk sepenuhnya mempergunakan bahasa Arab fusha sebagai pengantar komunikasi utama selama wisata. Observasi partisipatif tersebut kemudian penulis susul dengan wawancara dengan wisatawan, pemandu, dan staf. Observasi partisipatif dan wawancara tersebut adalah pelengkap bagi wawancara-wawancara penulis beberapa hari sebelumnya dengan direksi dan karyawan PT Labbaek Indonesia. Berdasarkan wawancara dan observasi partisipatif yang telah penulis jalankan, penelitian ini menemukan bahwa sekitar 80% wisatawan Arab merasa puas dengan layanan yang menggunakan bahasa Arab fusha. Mereka memandang penggunaan bahasa Arab fusha efektif dalam memenuhi kebutuhan wisata mereka.

Namun penelitian ini juga menemukan keragaman latar belakang wisatawan turut berpengaruh pada persepsi mereka terhadap efektivitas tersebut. Wisatawan dengan latar belakang akademik atau profesional tampak lebih menghargai penggunaan bahasa Arab fusha karena sifatnya yang formal dan baku. Mereka merasa bahwa fusha memudahkan mereka memahami informasi terkait destinasi wisata, sejarah, dan budaya lokal. Sedangkan wisatawan dengan latar belakang umum, dalam beberapa kesempatan menunjukkan ketidak-pahaman dalam penggunaan bahasa Arab fusha. Meski ketidak-pahaman tersebut dapat segera teratasi dengan pengulangan ungkapan. Sarah, salah satu wisatawan dengan latar belakang umum, seorang ibu rumah tangga asal Arab Saudi, mengakui bahwa meski bahasa Arab fusha telah dia pelajari dan pahami dari sekolah dan perguruan tinggi, dia kadang kala masih menghadapi kesulitan untuk memahaminya imbas dari kesehariannya yang tidak berada di lingkungan di mana bahasa Arab fusha digunakan secara aktif (Sarah, wawancara pribadi, 13 Oktober 2024).

Penelitian ini juga mencatat tantangan yang dihadapi staf dan para pemandu wisata. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan staf dalam memahami istilah-istilah budaya lokal wisatawan Arab. Latar belakang beberapa wisatawan yang tidak berasal dari lingkungan profesional, menjadikan mereka meninggalkan penggunaan bahasa Arab fusha dalam beberapa kesempatan tanpa sengaja. Misalnya, istilah atau ekspresi tertentu yang umum digunakan dalam dialek *ʿāmiyyah* sering kali membuat staf dan pemandu kebingungan dan lantas membutuhkan penyesuaian atau penjelasan tambahan. Tantangan ini menunjukkan pentingnya pelatihan yang lebih mendalam bagi staf untuk menguasai tidak hanya bahasa Arab fusha, tetapi juga elemen-elemen dasar dari dialek Arab yang umum digunakan. Meskipun demikian, para staf dan pemandu mengakui bahwa ungkapan dan ekspresi bahasa Arab fusha yang mereka pergunakan efektif bagi komunikasi mereka dengan wisatawan, walaupun dalam kasus beberapa wisatawan, perlu pengulangan tertentu untuk memastikan mereka menangkap maksud yang hendak disampaikan (Alhadi, 2023).

Penelitian ini kemudian menemukan, bahwa demi mengatasi tantangan efektivitas penggunaan bahasa Arab fusha tersebut, beberapa pemandu mengadopsi pendekatan kombinasi. Pada penjelasan Rafli Mahendra, salah seorang pemandu, pendekatan kombinasi tersebut yaitu dengan menggunakan bahasa Arab fusha sebagai bahasa utama, tetapi menyisipkan istilah-istilah dari dialek lokal *ʿāmiyyah* yang relevan dengan kebutuhan wisatawan. Strategi ini terbukti efektif dalam meningkatkan kenyamanan komunikasi, terutama bagi wisatawan dengan latar belakang umum yang tidak terbiasa dengan bahasa Arab fusha dalam kehidupannya sehari-hari (Mahendra, wawancara pribadi, 12 Oktober, 2024). Pendekatan ini merupakan bentuk pengaplikasian teori bahasa Arab untuk tujuan khusus (*al-ʿarabiyyah li aghrād khāṣṣah*) yang memberikan perspektif tentang bagaimana bahasa digunakan dalam konteks yang berbeda-beda sesuai kebutuhan (Ṭuʿaimah, 2003). Zakī Sayyid ʾAlī (2017), juga mengemukakan bahwa dalam konteks bahasa Arab untuk tujuan khusus, perlu pendekatan adaptif yang diperbaharui terus menerus sesuai dengan kebutuhan tujuan. Pada konteks pariwisata, teori ini dapat dipraktikkan sebagaimana pendekatan pemandu wisata PT Labbaek Indonesia yang memanfaatkan kombinasi bahasa Arab fusha dan dialek *ʿāmiyyah* untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

Dalam rangka adaptasi komunikasi antara staf dan wisatawan, PT Labbaek Indonesia turut mendorong penggunaan teknologi penerjemah berbasis aplikasi. Al Anshori menuturkan bahwa penggunaan ini mulai diperkenalkan untuk membantu staf memahami dialek-dialek tertentu. Menurutnya, kecanggihan teknologi informasi harus dapat dimanfaatkan dengan baik oleh para pemandu agar pemenuhan kebutuhan wisatawan menjadi semakin maksimal. Saat ini telah tersedia berbagai aplikasi penerjemahan yang turut memasukkan dialek-dielek *ʿāmiyyah* beberapa negara dalam daftar bahasanya. Ketersediaan ini tentu adalah kemudahan yang patut dimanfaatkan dengan baik oleh PT Labbaek Indonesia sebagai bagian dari peningkatan layanan (Al Anshori, 2024).

Pembahasan

Bahasa Arab Fusha dan Urgensinya dalam Pariwisata

Bahasa Arab secara umum dibagi menjadi dua ragam dialek yaitu *fusha* (bahasa formal) dan *ʿāmiyyah* (bahasa informal) (Anshori dkk., 2023). Bahasa Arab fusha (*al-ʿarabiyyah al-fuṣḥā*) adalah varian standar dari bahasa Arab yang digunakan dalam konteks resmi dan formal dan diakui secara internasional. Istilah internasionalnya adalah *Modern Standar Arabic* (Van Putten, 2020). Istilah Ini mencakup bahasa Arab yang penggunaannya terdapat pada Al-Quran, hadis, karya ilmiah, dan komunikasi resmi. Termasuk pada ruang-ruang kelas, dan forum-forum formal lainnya. Fusha sangat memperhatikan kaidah-kaidah *naḥw* (tata bahasa) dan *ṣarf* (morfologi), sehingga menjadikannya bahasa baku yang terstruktur dan rapi. Bahasa Arab fusha sudah menjadi bahasa yang lazim dipergunakan dan dipelajari di lembaga formal di Indonesia seperti sekolah, madrasah, pesantren, dan perguruan tinggi. Jarang

ditemukannya lembaga formal yang mengajari bahasa Arab ʿāmiyyah, namun banyak dari lembaga informal seperti lembaga kursus bahasa, pusat kegiatan bahasa, atau lembaga sejenis yang mengajarkan bahasa ʿāmiyyah.

Bahasa Arab fusha memiliki keunggulan utama dalam keseragaman dan kejelasannya. Sebagai varian bahasa standar, fusha digunakan dalam konteks resmi seperti media massa, literatur akademik, dan komunikasi antarnegara. Berbeda dengan varian *ʿāmiyyah* yang punya dialek yang beragam tergantung masing-masing negara Arab. Dalam hal fonologi, fusha mempertahankan bentuk klasik, sementara *ʿāmiyyah* menunjukkan berbagai perubahan fonetik yang unik di setiap wilayah. Sebagai contoh, dalam dialek Mesir, bunyi huruf *qaf* (ق) sering diucapkan sebagai glottal stop (*hamzah*). *ʿĀmiyyah* Lebanon, di sisi lain, dipengaruhi oleh bahasa Prancis dengan penggunaan kata serapan seperti *bonjur* untuk "selamat pagi". Variasi kosakata juga terlihat, misalnya kata "شكرا" (*syukran*) dalam fusha dapat berubah menjadi "مرسي" (*mersī*) dalam beberapa dialek *ʿāmiyyah*. Selain itu, pengucapan kata-kata umum seperti "أنت" (*anta*) sering kali disesuaikan menjadi *enta* dalam *ʿāmiyyah* Saudi.

Keunggulan lain adalah dari segi fungsi sosial, fusha mendominasi ranah formal seperti pendidikan, media massa, dan dokumentasi resmi, sementara *ʿāmiyyah* digunakan dalam percakapan sehari-hari (AR dkk., 2021). Selain itu, bahasa Arab fusha berperan sebagai simbol identitas budaya Arab yang menyatukan masyarakat dengan latar belakang dialek yang beragam. Dalam konteks global, bahasa Arab fusha (*Modern Standart* Arabic) memiliki pengakuan internasional sebagai salah satu bahasa resmi UNESCO sejak 18 Desember 1973. Hal ini memperkuat posisinya dalam diplomasi dan hubungan internasional. Sebaliknya, *ʿāmiyyah* sering kali mencerminkan identitas lokal yang memperkuat perbedaan regional (Hasani dkk., 2021). Keunggulan ini menjadikan bahasa Arab fusha sebagai pilihan logis dalam sektor pariwisata yang melibatkan wisatawan dari berbagai negara Arab dengan latar belakang bahasa dialek yang berbeda-beda. Bahasa Arab fusha memungkinkan staf dan pemandu wisata untuk menyampaikan informasi dengan cara yang lebih terstruktur dan mudah dipahami oleh wisatawan dari berbagai wilayah.

Meskipun memiliki keunggulan, penggunaan fusha juga menghadapi keterbatasan. Salah satu tantangan utama adalah preferensi wisatawan Arab terhadap dialek lokal atau *ʿāmiyyah*, yang sering kali lebih akrab dan nyaman digunakan dalam percakapan sehari-hari. Bagi wisatawan dari latar belakang non-akademik, fusha kadang dianggap terlalu formal, sehingga dapat menciptakan jarak dalam komunikasi. Salah satu wisatawan yang menggunakan layanan PT Labbaek Indonesia, Ibn Syuraih al-Qaḥṭānī, asal Arab Saudi, mengungkapkan kepada penulis bahwa sebagian wisatawan Arab merasa lebih nyaman menggunakan dialek *ʿāmiyyah* karena merasa aktivitas wisata bukanlah aktivitas formal. Namun dia juga mengakui bahwa dalam hal efektivitas komunikasi, bahasa Arab fusha lebih unggul. Meski bukan berasal dari latar belakang akademik, seorang Arab setidak-tidaknya mempelajari dan mengerti bahasa Arab fusha melalui bangku sekolah. Hal ini menjadikan bahasa Arab fusha lebih efektif bagi mereka saat berinteraksi di luar cakupan dialek negara masing-masing (Al-Qaḥṭānī, wawancara pribadi, 12 Oktober 2024).

Kenyataan ini sejalan dengan studi Misran (2013), yang menegaskan bahwa dialek *ʿāmiyyah* punya kekurangan esensial dalam hal standarisasi. Bagi para pelajar bahasa Arab di luar Arab, bahasa Arab fusha itu sendiri adalah satu-satunya bahasa Arab bagi mereka. Sebab motivasi utama kalangan non Arab mempelajari bahasa Arab adalah dorongan keagamaan Islam. Sedangkan literatur utama ajaran agama Islam semuanya menggunakan bahasa Arab fusha. Sebagian bahkan tidak tahu menahu ada dialek lain dalam bahasa Arab sampai mereka berinteraksi langsung dengan penutur lain yang menggunakan dialek yang berbeda. Menurut Tohe, bahasa Arab fusha cenderung punya penerimaan yang lebih universal bagi masyarakat Arab dalam interaksi mereka dengan dunia internasional (Tohe, 2020). Sedangkan menurut AR dkk., (2021), bahasa Arab fusha memang lebih efektif digunakan karena sifatnya yang secara umum dapat dipahami oleh keseluruhan bangsa Arab dari berbagai negara dibandingkan dengan dialek *ʿāmiyyah*

Pada sisi lain, ungkapan al-Qaḥṭānī bahwa bahasa Arab fusha kurang nyaman mereka pergunakan sebagai wisatawan, sesuai dengan pernyataan Tohe (2020), yang menjelaskan bahwa meski bahasa Arab fusha sudah mapan sebagai *lingua franca* bangsa-bangsa Arab, masih memiliki keterbatasan dalam sektor-sektor non formal. Wisata dalam konteks ini dapat dipandang sebagai salah satu sektor di mana bahasa Arab fusha terbatas penggunaannya. Sehingga penggunaannya adalah suatu tantangan tersendiri. Tantangan ini menunjukkan bahwa meskipun fusha efektif dalam konteks formal, penggunaannya perlu disesuaikan dengan preferensi dan kebutuhan wisatawan yang beragam. Oleh karena itu, perlu strategi komunikasi yang adaptif untuk memastikan pengalaman wisata yang optimal.

Strategi Peningkatan Layanan Bahasa

Berdasarkan hasil penelitian, penulis merumuskan beberapa rekomendasi strategis untuk meningkatkan layanan berbahasa Arab di PT Labbaek Indonesia. Rekomendasi tersebut adalah:

Pertama, pelatihan bahasa untuk staf dan pemandu wisata. Pelatihan intensif dalam bahasa Arab fusha sangat diperlukan untuk memastikan bahwa staf di PT Labbaek Indonesia dapat memberikan layanan yang optimal kepada wisatawan Arab. bahasa Arab fusha, meskipun merupakan bahasa standar yang banyak dipahami di dunia Arab, membutuhkan penguasaan yang baik untuk digunakan secara efektif dalam komunikasi sehari-hari. Hal tersebut belum tampak maksimal pada staf dan pemandu wisata PT Labbaek Indonesia. Pelatihan ini tidak hanya akan meningkatkan kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan wisatawan, tetapi juga membantu mereka memahami nuansa bahasa yang penting dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan yang ditawarkan. Dengan penguasaan bahasa Arab fusha yang baik, staf dapat lebih percaya diri dalam menghadapi berbagai situasi yang memerlukan keterampilan komunikasi, baik dalam konteks formal maupun informal.

Selain pelatihan dalam bahasa Arab fusha, pengenalan dasar dialek Arab juga sangat penting untuk menutupi kesenjangan bahasa yang mungkin ada antara staf dan wisatawan. Bahasa Arab untuk tujuan khusus, atau dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *Teaching Arabic for Specific Purposes* (TASP), dalam hal pariwisata, berarti pendekatan pembelajaran bahasa Arab menyesuaikan dengan tujuan dan kebutuhan pelajar (Nisa & Arifin, 2020). Dengan dasar pendekatan ini, pihak layanan wisata dapat menyusun strategi tertentu dalam mengkombinasikan penggunaan fusha dan *ʿāmiyyah* dalam berbagai layanan yang diberikan (Nuruddin dkk., 2023).

Banyak dari wisatawan Arab, terutama yang tidak memiliki latar belakang pendidikan formal, lebih nyaman menggunakan dialek lokal mereka (*ʿāmiyyah*) dalam berinteraksi sehari-hari. Oleh karena itu, penting bagi staf untuk mengenal beberapa istilah dasar atau frasa dari dialek yang umum digunakan di berbagai negara Arab, seperti dialek Mesir, Lebanon, atau *Khalīj* (kawasan teluk Arab). Pengenalan dialek ini akan membantu staf beradaptasi dengan preferensi bahasa wisatawan dan memberikan pengalaman komunikasi yang lebih menyenangkan dan bebas hambatan.

Untuk memastikan pelatihan berjalan efektif, PT Labbaek Indonesia bisa bekerja sama dengan lembaga pendidikan bahasa Arab profesional yang memiliki keahlian dalam mengajarkan bahasa Arab fusha dan dialek-dialek spesifik untuk tujuan tertentu. Kerja sama ini dapat mencakup penyusunan kurikulum pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan komunikasi pariwisata dan spesifik bagi wisatawan Arab. Program pelatihan ini bisa diselenggarakan secara berkala dan melibatkan berbagai jenis sesi, mulai dari pelatihan kelas hingga simulasi percakapan dengan *native speaker*. Hal ini akan memberi kesempatan bagi staf untuk mempraktikkan bahasa yang telah mereka pelajari dalam situasi dunia nyata. Sebagaimana teori Ṭuʿaimah, (2003), yang menekankan bawa Bahasa Arab untuk tujuan khusus butuh pembelajaran intensif dengan kurikulum khusus yang sesuai dengan tujuan.

Kedua, pengintegrasian teknologi dalam penerjemahan. Penggunaan teknologi penerjemah berbasis aplikasi dapat menjadi solusi efektif untuk mengatasi kesenjangan bahasa yang sering terjadi dalam interaksi antara staf PT Labbaek Indonesia dan wisatawan Arab. Aplikasi penerjemah, salah satu misalnya adalah *Google Translate*, kini semakin canggih dengan berbagai fitur efektif dalam komunikasi antar bahasa (Faqih, 2018). Pada konteks pariwisata, aplikasi penerjemah mampu mendukung staf dalam memahami istilah atau idiom yang digunakan oleh wisatawan, terutama saat ada perbedaan dialek atau ekspresi yang sulit dipahami. Aplikasi ini selain bisa berfungsi sebagai alat penerjemah kata per kata, dapat juga mengonversi frasa atau kalimat yang kompleks, sehingga memungkinkan staf memberikan jawaban yang lebih akurat dan relevan. Teknologi ini dapat diakses dengan mudah menggunakan *smartphone* atau perangkat lainnya, sehingga praktis menjadikannya alat yang efektif dan efisien untuk meningkatkan komunikasi secara langsung. Meski penggunaannya mulai diperkenalkan oleh pihak perusahaan, perlu tindak lanjut yang resmi agar integrasi teknologi ini berjalan selaras di lingkungan PT Labbaek Indonesia, terutama dalam rangka pelayanan mereka pada wisatawan Arab.

Lebih lanjut, teknologi penerjemah berbasis aplikasi juga dapat berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan keterampilan bahasa staf dan pemandu wisata. Dengan menggunakan aplikasi penerjemah selama interaksi dengan wisatawan, staf dapat mempelajari istilah-istilah baru atau ungkapan yang mereka temui secara langsung, memperkaya kosakata dan pemahaman bahasa mereka. Aplikasi yang dilengkapi dengan fitur audio, misalnya, memungkinkan staf untuk mendengar pelafalan yang benar, yang sangat berguna untuk memperbaiki kemampuan berbicara mereka. Selain itu, teknologi ini juga memungkinkan staf untuk memahami variasi bahasa Arab yang digunakan oleh wisatawan dari berbagai negara Arab, karena beberapa aplikasi penerjemah menawarkan pilihan dialek Arab yang berbeda. Dengan demikian,

penggunaan teknologi penerjemah berbasis aplikasi tidak hanya menyelesaikan masalah komunikasi langsung, tetapi juga berfungsi sebagai alat pembelajaran yang efektif bagi staf dalam jangka panjang.

Ketiga, evaluasi berkala terhadap kepuasan pelanggan. Evaluasi rutin terhadap kepuasan pelanggan sangat penting untuk memastikan bahwa komunikasi yang digunakan memenuhi harapan wisatawan. Khadka dkk. (2017), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka alami. Jika layanan yang diberikan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas, sementara jika sebaliknya, mereka akan merasa kecewa. Oleh karena itu, PT Labbaek Indonesia perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kepuasan pelanggan untuk memastikan bahwa penggunaan bahasa Arab fusha dan adaptasi terhadap preferensi bahasa wisatawan Arab dapat memenuhi harapan mereka.

Dalam konteks pariwisata, teori bahasa Arab untuk tujuan khusus (Ṭuʿaimah, 2003) juga mendukung pentingnya penyesuaian bahasa dalam komunikasi untuk tujuan tertentu, seperti pariwisata. Penyesuaian ini tidak hanya melibatkan penggunaan bahasa Arab fusha yang dapat dipahami oleh mayoritas wisatawan Arab, tetapi juga mencakup adaptasi terhadap nuansa budaya dan bahasa yang lebih mendalam. Dengan melakukan evaluasi berkala, PT Labbaek Indonesia dapat menilai efektivitas pendekatan komunikasi yang diterapkan, dan memperbaiki kekurangan dalam memenuhi kebutuhan bahasa wisatawan, sehingga dapat menciptakan pengalaman wisata yang lebih memuaskan dan sesuai harapan. Survei kepuasan atau sesi umpan balik langsung dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan bahasa Arab fusha dalam memenuhi kebutuhan komunikasi wisatawan Arab di PT Labbaek Indonesia memiliki tingkat efektivitas yang beragam. Bahasa Arab Fusha terbukti efektif terutama bagi wisatawan dengan latar belakang akademik dan profesional, yang mengapresiasi sifatnya yang formal dan universal. Namun, untuk wisatawan dari latar belakang non-akademik atau mereka yang lebih akrab dengan dialek sehari-hari, fusha sering kali dianggap kurang komunikatif dan terlalu formal. Hal ini mengindikasikan bahwa preferensi bahasa wisatawan sangat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan pengalaman linguistik mereka. Kendala lain yang ditemukan adalah kemampuan staf dalam menguasai bahasa Arab fusha secara profesional. Banyak staf belajar bahasa ini secara otodidak selama bekerja, sehingga kemampuan mereka dalam menggunakan fusha sering kali terbatas. Tantangan ini menimbulkan kesenjangan dalam pengalaman layanan yang dirasakan wisatawan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Dalam konteks tersebut, bahasa Arab fusha memiliki peran strategis sebagai alat komunikasi utama, tetapi efektivitasnya dapat ditingkatkan melalui pendekatan yang lebih adaptif. Kombinasi penggunaan fusha dengan elemen dialek Arab tertentu, disertai dengan pelatihan intensif dan penggunaan teknologi penerjemah, dapat membantu mengatasi kesenjangan komunikasi yang ada. Dengan strategi ini, PT Labbaek Indonesia dapat menciptakan pengalaman komunikasi yang lebih inklusif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan Arab selama perjalanan mereka di Indonesia.

Namun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi dan subjek penelitiannya, sehingga belum mewakili seluruh dinamika layanan wisatawan Arab di Indonesia. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas wilayah kajian dan menggunakan pendekatan komparatif di berbagai penyedia layanan wisata. Hasil penelitian ini membuka peluang untuk pengembangan pelatihan bahasa Arab fusha berbasis kebutuhan wisata, penguatan kurikulum bahasa Arab untuk tujuan khusus, serta penerapan teknologi penerjemahan sebagai alat bantu komunikasi. Dengan strategi yang tepat, bahasa Arab fusha dapat menjadi instrumen komunikasi efektif dalam industri pariwisata berbasis multikultural.

DAFTAR PUSTAKA

Andriani. S, N. N., & Hadi, A. P. (2018). Pola Perjalanan Wisatawan Timur Tengah Berdasarkan Profil Wisatawan Dan Motivasi Pola Pergerakan Di Bandung. *National Conference of Creative Industry*. https://doi.org/10.30813/ncci.v0i0.1252

Anshori, R. A., Ikhsan, A. M., Wafa, M. A. S., Mustofa, S., & Albudaya, Y. A. (2023). Analysis of Dialectal Differences Between Saudi Arabian and Egyptian ’Ammiya Arabic. *Arabi : Journal of Arabic Studies*, *8*(2), 148–161. https://doi.org/10.24865/ajas.v8i2.649

AR, A., Takdir, T., Munawwir, A., & Nurlatifah, N. (2021). Memahami Perbedaan Antara Bahasa Arab Fushah dan ‘Ammiyah. *Jurnal Naskhi: Jurnal Kajian Pendidikan dan Bahasa Arab*, *3*(1), 22–29. https://doi.org/10.47435/naskhi.v3i1.543

Azhari, & Kartini. (2022). Efektivitas Pembelajaran Al-Arabiyah Linnasyiin Jilid 2 dalam Meningkatkan

Kemampuan Berbicara Bahasa Arab. *TA'DIBAN: Journal of Islamic Education*, *3*(1), 31–40. https://doi.org/10.61456/tjie.v3i1.53

Clarke, V., & Braun, V. (2017). Thematic Analysis. *The Journal of Positive Psychology*, *12*(3), 297–298. https://doi.org/10.1080/17439760.2016.1262613

Ernawati, E., Sauri, S., & Ali, M. (2016). Problematika Pembelajaran Bahasa Arab untuk tujuan Pariwisata (Studi Deskriptif pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata STIE Pariwisata YAPARI). *Jurnal Penelitian Pendidikan*.

Faqih, A. (2018). Penggunaan Google Translate dalam Penerjemahan Teks Bahasa Arab ke Dalam Bahasa Indonesia. *ALSUNIYAT: Jurnal Penelitian Bahasa, Sastra, dan Budaya Arab*, *1*(2), 88–97. https://doi.org/10.17509/alsuniyat.v1i2.24216

Halim, N., Islam, U., Sunan, N., & Surabaya, A. (2020). Bahasa Arab dengan Tujuan Khusus Berbasis Komunikatif Wisata Travelling. Dalam *Jurnal Pendidikan dan Sains* (Vol. 2, Nomor 3). https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/bintang

Hasani, A. H., Anam, C., Fauzi, A., & Rika Astari. (2021). Perbandingan Bahasa Antara Modern Standard Arabic Dengan Aksen Lebanon. *ALFAZ (Arabic Literature for Academic Zealots)*, *9*(1), 249.

Khadka, K., Maharjan, S., & Städtjänster, C. T. (2017). *Customer Satisfaction and Customer Loyalty*.

Misran. (2013). Dialek 'Ammiyyah Dalam Pengajaran Bahasa Arab Untuk Pariwisata Di Indonesia. *Adabiyyāt: Jurnal Bahasa dan Sastra*, *12*(2), 398. https://doi.org/10.14421/ajbs.2013.12208

Nisa, M., & Arifin, S. (2020). Bahasa Arab untuk Tujuan Khusus di Indonesia dan Malaysia: Tinjauan Normatif dan Empiris. *Buletin Al-Turas*, *26*(1), 37–53. https://doi.org/10.15408/bat.v26i1.13303

Nuruddin, Syarfuni, Ilham, A., Abidin, J., & Arifin, A. (2023). Pengembangan Panduan Digital Wisata Halal Berbahasa Arab Berbasis Budaya Indonesia: Menyelami Kebutuhan Wisatawan Muslim. *An Nabighoh*, *25*(2), 263. https://doi.org/10.32332/an-nabighoh.v25i2.7634

Patton, M. Q. (1999). *Enhancing the Quality and Credibility of Qualitative Analysis*. https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC1089059/

Tohe, A. (2020). *Bahasa Arab Fusha Dan Amiyah Serta Problematikanya*. Jurnal Bahasa dan Seni, 33, 200-214.

Ṭuʿaimah, R. A. (2003, Januari 6). تعليم العربية لأغراض خاصة: مفاهيمه وأسسه ومنهجياته. *ندوة تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، معهد الخرطوم الدولي لتعليم اللغة العربية*.

Van Putten, M. (2020). Classical and Modern Standard Arabic. *Arabic and Contact-Induced Change*, *1*, 57.

Yakup, A. P., & Haryanto, T. (2021). Pengaruh Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Bina Ekonomi*, *23*(2), 39–47. https://doi.org/10.26593/be.v23i2.3266.39-47

Yin, R. K. (2009). *Case Study Research* (4 ed.). Sage Publications, Inc.

Zakī Sayyidʾ Alī, U. (2017). *المرجع في تعليم اللغة العربية لأغراض خاصة*. King Abdullah bin Abdulaziz Int'l Center for The Arabic Language.