

**PERANAN PEMANDU WISATA BERBAHASA CHINA  
DALAM PELAYANAN TAMU DI MUSEUM  
RADYAPUSTAKA SURAKARTA**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas sebagai Persyaratan Mencapai  
Derajat Ahli Madya pada Diploma III Bahasa China FSSR  
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh :**

**Desiana Retnosari**

**C9609008**

**PROGAM DIPLOMA III BAHASA CHINA  
FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2013**

*commit to user*

**DISETUJUI UNTUK DIUJI**

**Progam Diploma III Bahasa China Fakultas Sastra dan Seni Rupa**

**Universitas Sebelas Maret**

Laporan Tugas Akhir : PERANAN PEMANDU WISATA BERBAHASA  
CHINA DALAM PELAYANAN TAMU DI  
MUSEUM RADYAPUSTAKA SURAKARTA

Nama : Desiana Retnosari

NIM : C9609008

Pembimbing :

1. Feng Huai Zhong  
Pembimbing 1

(.....)

2. Sunyoto, S.E., M.Par  
Pembimbing 2

(.....NIP.030013.....)

**DITERIMA DAN DISAHKAN OLEH DEWAN PENGUJI****Progam Diploma III Bahasa China III Fakultas Sastra dan Seni Rupa****Universitas Sebelas Maret**

Judul Laporan : PERANAN PEMANDU WISATA  
BERBAHASA CHINA DALAM PELAYANAN  
TAMU DI MUSEUM RADYAPUSTAKA  
SURAKARTA

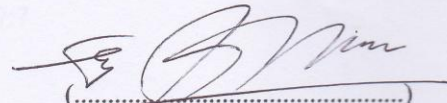
Nama Mahasiswa : Desiana Retnosari

NIM : C9609008

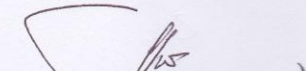
Tanggal Ujian : 18 Juli 2013

## Dewan Penguji :

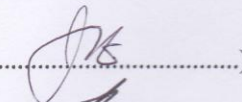
1. Dra. Endang Tri Winarni, M.Hum.  
Ketua Penguji

  
(.....)  
NIP 19581101 1986 01 2 001

2. Drs Yohanes Suwanto, M.Hum.  
Sekertaris Penguji

  
(.....)  
NIP 19611012 1987 03 1 002

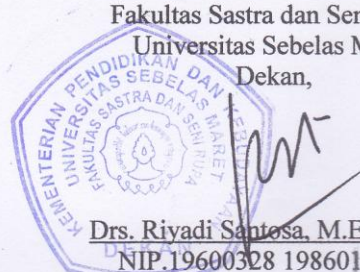
3. Feng Huai Zhong  
Pembimbing I

  
(.....)

4. Sunyoto, S.E, M.Par,  
Pembimbing II

  
(.....)

Fakultas Sastra dan Seni Rupa  
Universitas Sebelas Maret  
Dekan,

  
Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D.  
NIP.19600328 198601 1 001

*commit to user*

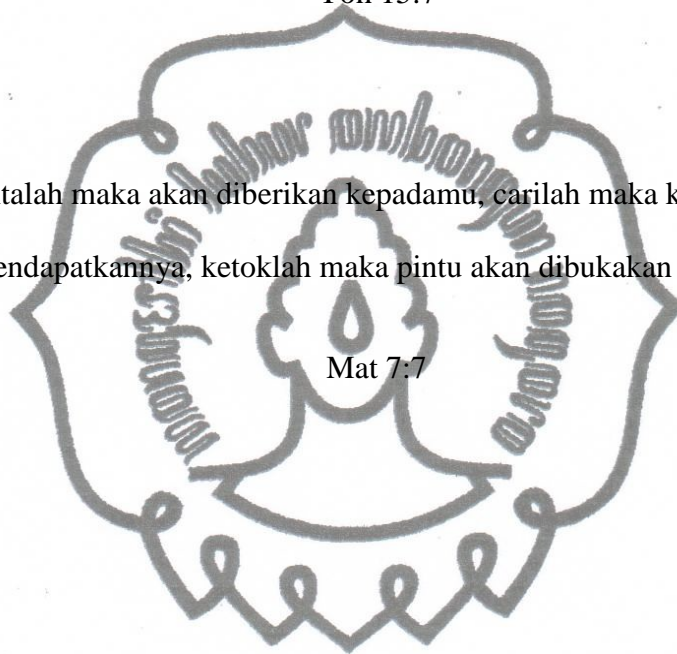
## MOTTO

Jikalau kamu tinggal di dalam AKU dan firmanKu tinggal di dalam kamu,  
mintalah apa saja yang kamu kehendaki, dan kamu akan menerimanya.

Yoh 15:7

Mintalah maka akan diberikan kepadamu, carilah maka kamu akan  
mendapatkannya, ketoklah maka pintu akan dibukakan bagimu.

Mat 7:7



*commit to user*

## PERSEMBAHAN



Karya ini kupersembahkan kepada :

1. Papa dan Mamaku tercinta
2. Nenek, Kakak dan Adikku tersayang
3. Tunangan, Sahabat, dan Temanku terkasih
4. Almamaterku dan Pembaca yang budiman

*commit to user*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ PERANAN PEMANDU WISATA BERBAHASA CHINA DALAM PELAYANAN TAMU DI MUSEUM RADYAPUSTAKA SURAKARTA “, tugas akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III Bahasa China Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta. Segala usaha dan kerja keras yang dilakukan penulis yang dilakukan penulis tidak akan banyak berarti tanpa bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta, beserta staf yang telah memberikan izin kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dra. Endang Tri Winarni, M.Hum. selaku Ketua Progam Studi Diploma III Bahasa China, yang telah memberikan semangat dan arahan kepada penulis.
3. Bapak Drs. Yohanes Suwanto, M.Hum. selaku Sekretaris Progam Studi Diploma III Bahasa China, yang telah memberi masukan dan dukungan kepada penulis.

*commit to user*

4. Bapak Feng Hua Zhong, selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Sunyoto, S.E, M.Par. selaku pembimbing kedua atas bimbingan, arahan dan kemudahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Progam Studi Diploma III Bahasa China yang telah banyak meberikan ilmu dan wawasan yang sangat berguna bagi penulis.
7. Kepada staf Museum Radyapustaka Surakarta yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis, namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis juga berharap agar Tugas Ahkir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surakarta, Juli 2013

Penulis

## ABSTRAK

Desiana Retnasari. C9609008, 2013. Peranan Pemandu Wisata Berbahasa China Dalam Pelayanan Tamu di Museum Radyapustaka Surakarta. Progam Diploma III Bahasa China, Fakultas Sastra dan Seni Rupa, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian ini dilatar belakangi adanya permasalahan yaitu bagaimana peranan pemandu wisata berbahasa china dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisata bagi setiap wisatawan yang datang mengunjungi Museum Radyapustaka.

Metode yang digunakan oleh penulis adalah metode observasi, wawancara, studi dokumentasi dan studi pustaka yang dilakukan di Museum Radyapustaka. Kegiatan penelitian dilakukan selama satu bulan bertempat di Museum Radyapustaka Surakarta. Penulis juga memiliki kendala dan penyelesaiannya di dalam proses memandu wisata.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa peranan pemandu wisata berbahasa china mampu memajukan pelayanan dalam memandu wisata dan menambah jumlah pengunjung. Selain itu penulis juga menerjemahkan data sejarah benda budaya di Museum Radyapustaka

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa peranan pemandu wisata berbahasa China sangat penting dalam meningkatkan upaya kualitas pelayanan di Museum Radyapustaka. Adapun kendala yang dihadapi tidak hanya dalam bahasa dan penguasaan kosa kata yang kurang tetapi juga dari diri sendiri seperti munculnya rasa takut dan rasa tidak percaya diri.

Kata kunci

>Peranan

>Pelayanan



## 摘要

Desiana Retnosari, C9609008。 2013。 汉语导游在梭罗皇家图书馆 (Radyapustaka)服务客人的作用。311 大学文学和艺术学院汉语专科。

背景研究，要了解知道汉语导游对提高服务质量的作用。

作者在博物馆采用了观察方法和交谈方法。在皇家图书馆 (Radyapustaka) 实习了一个月。作者也想说明在导游过程中遇到要解决的问题。

研究结果证明笔者作为一名汉语导游的作用能够促进导游服务和增加游客的数量。作者也翻译在博物馆的历史文物资料。

结论，提供一位能说汉语的导游特别重要。遇到的困难不仅仅来自语言和掌握的词汇量不够但是也来自自己，比如，恐惧和没有信心。

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN UJIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>摘要.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang .....	1
B.Rumusan Masalah .....	2
C.Tujuan Penulisan .....	3
D.Manfaat Penulisan.....	3
E. Metode Pengumpulan Data .....	4
 <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A.Pariwisata .....	6

*commit to user*

B. Wisatawan ..... 8

C. Museum ..... 11

D. Pengertian Pramuwisata ..... 13

E. Komunikasi ..... 16

F. Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan ..... 17

G. Penerjemahan Bahasa Cina ..... 19

**BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Instalasi ..... 21

B. Kegiatan yang Dilakukan Selama PKL..... 32

C. Pembahasan..... 34

**BAB IV. PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 45

B. Saran ..... 46

**DAFTAR PUSTAKA ..... 47**

**LAMPIRAN .....48**