

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TOUR GUIDE TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MUSEUM SANDI YOGYAKARTA

Anggraeni Maulia Kasih

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Email: 214110102075@mhs.uinsaizu.ac.id

Abstrak

Museum Sandi Yogyakarta merupakan destinasi wisata edukatif yang memiliki peran penting dalam menyampaikan sejarah dan informasi kepada pengunjung. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengunjung adalah komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh tour guide. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal tour guide terhadap kepuasan pengunjung Museum Sandi. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi dan pengumpulan data melalui wawancara survei kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif, seperti penggunaan bahasa yang sesuai, keramahan, serta interaksi yang menarik, dapat meningkatkan pengalaman positif bagi pengunjung. Selain itu, komunikasi yang baik juga mendorong pengunjung untuk merekomendasikan museum kepada orang lain, baik melalui ulasan di media sosial maupun dari mulut ke mulut. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam komunikasi interpersonal tour guide, seperti kendala bahasa dengan turis asing. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih adaptif guna meningkatkan kualitas layanan tour guide di Museum Sandi. Dengan komunikasi interpersonal yang optimal, Museum Sandi dapat terus meningkatkan kepuasan pengunjung dan memperkuat posisinya sebagai destinasi wisata edukatif yang menarik.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Tour Guide, Kepuasan Pengunjung, Museum Sandi, Wisata Edukatif.

Abstract

The Yogyakarta Sandi Museum is an educational tourist destination that has an important role in conveying history and information to visitors. One of the main factors that influences visitor satisfaction is interpersonal communication carried out by the tour guide. This research aims to analyze the role of tour guide interpersonal communication on visitor satisfaction at the Sandi Museum. The research method used is observation and data collection through visitor satisfaction survey interviews. The research results show that effective interpersonal communication, such as the use of appropriate language, friendliness, and interesting interactions, can increase positive experiences for visitors. Apart from that, good communication also encourages visitors to recommend the museum to others, either through reviews on social media or by word of mouth. However, there are several obstacles in tour guide interpersonal communication, such as language barriers with foreign tourists. Therefore, a more adaptive communication strategy is needed to improve the quality of tour guide services at the Sandi Museum. With

optimal interpersonal communication, the Sandi Museum can continue to increase visitor satisfaction and strengthen its position as an attractive educational tourism destination.

Keywords : *Interpersonal Communication, Tour Guide, Visitor Satisfaction, Sandi Museum, Educational Tourism*

Pendahuluan

Museum merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang mempunyai peran dalam tetap melestarikan sejarah, budaya dan ilmu pengetahuan. Museum sebagai sumber informasi menghadirkan koleksi bersejarah, yang tidak hanya berfungsi sebagai ruang penyimpanan artefak saja tetapi juga sebagai ruang edukasi bagi pengunjung dan dapat memahami sejarah dengan lebih interaktif. Selain itu komunikasi juga menjadi aspek yang fundamental dalam menyampaikan informasi sejarah kepada para pengunjung. Sebuah bentuk komunikasi interpersonal yang efektif hadir di museum dengan memberikan kontribusi kepada pengunjung terhadap peningkatan dan pemahaman secara logis.

Museum sandi merupakan museum dengan peran yang strategis dan efisien dalam pengembangan edukasi sejarah persandian. Di museum sandi memperkenalkan tentang sejarah persandian di Indonesia mulai dari masa penjajahan hingga masa kejayaan kemerdekaan Indonesia sampai sekarang yaitu era digital. Maka dari itu diperlukan pemahaman yang mendalam dan strategi komunikasi yang efektif agar pengunjung mendapat informasi dengan baik sehingga apa yang disampaikan lengkap dan akurat. Hal ini menjadi penting dengan adanya peran tour guide untuk sebagai jembatan penghubung informasi antara tour guide dengan pengunjung yang memiliki latar belakang pengetahuan yang bermacam-macam.

Salah satu cara untuk menciptakan suasana yang positif dan suasana yang ramah di museum yaitu dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Keterampilan dari komunikasi yang baik sebagai tour guide pastinya akan mengalami peningkatan kepuasan oleh pengunjung dengan cara memberikan informasi yang mendalam dan berkesan dalam penyampaian penjelasan serta interaksi dari tour guide kepada pengunjung. Menjadi tour guide yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat menjadi bagian penting dari pengalaman wisata yang berkesan dan menyenangkan. Salah satu aspek penting dalam kemampuan menjadi tour guide adalah dengan kemampuan berkomunikasi yang baik dengan orang lain. Seperti menceritakan kisah dan informasi tentang setiap artefak koleksi museum akan sangat membantu pengunjung memahami apa yang terkandung dalam koleksi tersebut.

Komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh tour guide memiliki hasil yang signifikan dalam menciptakan sebuah pengalaman edukatif yang mudah dipahami dan menyenangkan. Menurut teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito (2019), komunikasi interpersonal yang baik pasti akan melibatkan aspek komunikasi verbal dan nonverbal yang selaras akan menciptakan pemahaman yang maksimal. Menjadi

tour guide adalah sebuah garda terdepan bagi para pengunjung yang datang dengan memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Seorang tour guide tidak hanya sebagai pemberi informasi saja tetapi harus bisa menjadi fasilitator yang mampu menyesuaikan gaya komunikasi dengan kebutuhan dan karakteristik pengunjung karena setiap pengunjung pasti mempunyai latar belakang pemahaman yang beragam.

Komunikasi interpersonal adalah salah satu faktor yang menentukan hubungan seseorang dengan orang lain karena membuat komunikasi lebih kompleks dengan adanya dua orang atau lebih yang terlibat akan melakukan reaksi timbal balik mereka selama berkomunikasi. Maka dari itu saling berkaitan antara komunikasi interpersonal yang tepat dengan tour guide sebagai penyampaian informasi kepada pengunjung agar apa yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

Tour guide adalah seseorang dengan profesi yang mempunyai tugas untuk menyampaikan informasi, bimbingan dan saran kepada para pengunjung tentang aktivitas wisata yang diwajibkan oleh sebuah Lembaga atau objek wisata. Dalam pelaksanaannya tour guide mempunyai beberapa tantangan seperti perbedaan Bahasa, usia pengunjung, tingkat Pendidikan pengunjung serta karakteristik pengunjung yang berbeda, seperti halnya aktif bergerak sehingga melupakan larangan menyentuh barang yang tidak diperbolehkan.

Seorang tour guide diharuskan mampu untuk menyederhanakan informasi tanpa mengurangi dan melebih-lebihkan cerita sejarah sebenarnya dengan tanpa mengurangi esensi dari sejarah yang disampaikan. Terutama untuk pengunjung kelompok seperti anak-anak atau masyarakat awam yang tidak memiliki pengetahuan atau masih asing dengan istilah persandian. Salah satu cara untuk mendapatkan hati pengunjung dengan memberikan kepuasan pada mereka yaitu dengan cara komunikasi yang efektif dan akan menimbulkan aktivitas yang dilakukan sehingga respon mereka menunjukkan bahwa mereka dapat menerima informasi yang telah disampaikan.

Di museum sandi Yogyakarta, tour guide tidak hanya dituntut untuk menyampaikan informasi secara factual saja tetapi juga harus mampu menghidupkan cerita dibalik koleksi yang dipamerkan. Menggunakan metode komunikasi yang menarik seperti mendemonstrasikan alat-alat persandian atau simulasi pada saat pengiriman pesan rahasia dapat memberikan pengalaman yang lebih menarik bagi para pengunjung. Menggunakan komunikasi berdasar pengalaman dengan berupa Gerakan atau sebuah simulasi akan lebih dapat diingat dibandingkan hanya dengan menggunakan gaya komunikasi yang monoton akan membuat pengunjung merasa cepat bosan.

Sebagai seorang tour guide dituntut untuk dapat menggunakan gaya bahasa komunikasi interpersonal dengan gaya verbal (perakapan) dan nonverbal (gestur tubuh) sehingga dapat lebih menarik pengunjung dan mudah dimengerti pula. Dengan gaya komunikasi kepada pengunjung menggunakan gaya komunikasi yang berkualitas. Karena seorang tour guide dapat mempengaruhi persepsi publik terhadap museum dan berkontribusi pada peningkatan jumlah kunjungan.

Pada pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal sebagai tour guide menjadi aspek yang harus diperhatikan. Karena seorang tour guide memegang peranan

penting bagi seorang pengunjung untuk mengetahui informasi yang lebih lanjut mengenai sejarah yang terkoleksi pada museum sandi. Keterampilan komunikasi tour guide juga menjadi faktor kuni keberhasilan penyampaian informasi kepada pengunjung. Jikalau tour guide dengan pemahaman sejarah yang mendalam namun kurang mampu dalam menyampaikannya kepada pengunjung maka akan lebih sulit untuk membangun interaksi atau mendapatkan feedback yang seharusnya.

Pengunjung akan merasa diperhatikan dan dilibatkan dalam proses interaksi yang dilakukan untuk menarik pengunjung agar lebih aktif dalam berinteraksi, pengunjung juga pasti akan terasa lebih menikmati Ketika seorang tour guide menggunakan Bahasa yang setara ataupun satufrekuensi dengan pengunjung. Pendekatan yang komunikatif bersifat interaktif yaitu menggunakan Teknik interaksi dengan pengunjung atau bertanya, storytelling dan sedikit humor agar pembahasan yang disampaikan tidak akan terasa membosankan, sekaligus dapat meningkatkan pengalaman pengunjung di museum sandi.

Museum sandi yang berada di Jl. Faridan Muridan Noto No. 21 Kotabaru, Yogyakarta yaitu sebuah museum kriptologi satu-satunya yang ada di Indonesia dengan mempunyai koleksi persandian yang digunakan pada zaman dahulu dalam bentuk replika, koleksi asli, mesin sandi, gambar dan dokumentasi terkait persandian. Selain itu terdapat permainan seperti puzzle, USAN (ular tangga sandi), dan tebak-tebakan kode rahasia dengan menggunakan sandi polybious dan sandi aesar hiper yang dapat dimainkan oleh semua orang.

Museum sandi merupakan destinasi wisata yang menarik dikunjungi bagi para wisatawan luar maupun lokal. Museum ini mempunyai berbagai koleksi yang berkaitan dengan perkembangan teknologi, koleksinya seperti alat-alat persandian yang digunakan pada masa penjajahan yang dapat dilihat seara langsung bagaimana teknologi berkembang dari waktu ke waktu. Selain itu pengunjung dapat memahami pentingnya peran persandian dalam menjaga keamanan informasi dari serangan fiber agar terhindar dari penyadapan data melalui tautan. Melalui Museum Sandi menjadi sumber pembelajaran dan menjadi inspirasi bagi masyarakat luas mengenai bidang keamanan informasi dan teknologi. Oleh karena itu dengan adanya tour guide sebagai penyampai informasi menggunakan komunikasi interpersonal berperan penting dalam mengungkapkan sejarah yang terkandung di dalam museum sandi.

Dari pengembangan komunikasi interpersonal bagi tour guide menjadi aspek yang sangat diperlukan, sebagai tour guide museum harus meningkatkan profesionalisme dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung karena dapat berdampak positif dan negatif sesuai pelayanan dari tour guide. Dengan keefektifan komunikasi dapat menentukan sejauh mana informasi dapat diterima dengan baik oleh komunikan dan menjadi kepuasan pengunjung.

Komunikasi interpersonal mempunyai peran yang sangat krusial dalam meningkatkan kepuasan pengunjung DeVito (2019), mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan yang melibatkan dua inividu atau lebih dengan membentuk tujuan paham bersama. Dalam konteks museum, peran seorang tour guide dapat menyampaikan informasi dengan jelas, interaktif, menarik dan dapat

meningkatkan pengalaman edukatif pengunjung. Dengan komunikasi yang baik pula dapat mengantarkan suasana nyaman dengan melibatkan emosional dapat meningkatkan pemahaman materi sejarah yang disampaikan (Gibson, 2001).

Kotler dan Keller (2021) berpendapat bahwa kepuasan pengunjung sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi yang baik dimana keterampilan komunikasi dari tour guide dengan bersikap ramah serta kemampuan menjawab pertanyaan dengan baik dapat menjadi kepuasan pengunjung terhadap sejarah yang disampaikan. Oleh karena itu peran komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya sebagai pengirim informasi tetapi juga sebagai kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dan memberikan pengalaman yang menyenangkan di museum sandi.

Maka dari itu penelitian ini sangat relevan guna memahami lebih dalam kepuasan pengunjung terhadap komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh tour guide Museum Sandi, dengan mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan mengevaluasi efektivitasnya dalam menggunakan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pengunjung.

penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang signifikan dalam pengembangan komunikasi interpersonal khususnya pada seorang tour guide museum dan dapat memberikan sumber auan bagi para pembaa masyarakat luas dalam menganalisis kepuasan pengunjung pada Museum Sandi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus (ase study). Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moelong (2006:3), menyebutkan bahwa metode kualitatif adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dan perilaku orang yang dapat diamati. Selain itu dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara seara mendalam dengan salah satu tour guide museum sandi, dan melakukan dokumentasi pribadi. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi seberapa efektif penggunaan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pengunjung di museum sandi dan kendala yang dihadapi sebagai seorang tour guide serta mengidentifikasi celah pengetahuan dalam literatur terkait. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dalam pelaksanaan tour guide pengunjung di Museum Sandi Yogyakarta.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi pengunjung pada Museum Sandi Yogyakarta telah melalui peningkatan, pada 3 bulan terakhir museum sandi mendapati pengunjung sekitar 3.600an pengunjung yang datang. Dengan kisaran tiap bulannya mendapati pengunjung sebanyak 1.200an dari berbagai kalangan seperti rombongan study tour, konten creator, wisatawan lokal, turis asing, kunjungan anak TK, mahasiswa penelitian sampai kunjungan taruna dan taruni dari sekolah POLTEK BSSN. Pada saat kedatangan kunjungan besar yang datang dengan menggunakan bus sebelumnya sudah konfirmasi atau membuat janji terlebih dahulu terkait kunjungan yang akan dilakukan ke museum sandi.

Hasil dari kepuasan pengunjung dapat mendatangkan para pengunjung lain dengan cara memberitahukan kepuasan mereka dengan merekomendasikan tempat yang mereka rasa sangat baik untuk dikunjungi, yang berarti mereka mempermosikan dengan orang lain tanpa adanya budget karena pengunjung merasa senang hingga merekomendasikannya kepada orang lain agar mereka dapat merasakan kesenangan yang sama. Biasanya mereka memberikan rekomendasi kepada orang terdekat seperti keluarga atau teman, yang diberitahukan dari mulut ke mulut diartikan sebagai *ustomer referrals*.

Selain itu hasil kepuasan pengunjung juga didapati dengan mengisi review museum sandi dengan menggunakan google form yang sudah disediakan. Selain itu pengunjung juga kerap mendokumentasikan kepuasannya dengan mengupload pada google maps dan memberikan bintang sesuai kepuasannya. Selain mengupload di google maps kerap kali pengunjung mengupload di sosial media dengan menandai ataupun memberi hastag Museum Sandi sebagai bentuk kepuasan mereka.

Komunikasi Interpersonal Tour guide di Museum Sandi

Museum sebagai sarana Pendidikan dan sumber pengetahuan yang bermakna bagi warisan kebudayaan yang pastinya akan memberikan dampak dan nilai positif bagi para generasi sekarang yang diharuskan “melek” dalam kesejarahan. Museum berfungsi sebagai wadah yang universal untuk menampung warisan budaya, sebagai tempat Pendidikan masyarakat dan sebagai destinasi wisata yang menarik. Salah satu bagian terpenting dari museum adalah koleksi yang menarik dan autentik sehingga tidak dapat dipisahkan dari museum karena merupakan suatu hal yang sangat penting bagi museum. Maka dari itu penyampaian informasi sejarah yang dikemas dalam bentuk komunikasi interpersonal harus menarik sehingga dapat tersampaikan dengan baik oleh pengunjung. Dalam menampilkan koleksi museum juga harus mengandung unsur estetika, strategis, artistik dan informatif.

Peran komunikasi interpersonal yang digunakan oleh tour guide di Museum Sandi dapat menghasilkan reaksi pengunjung yang positif, karena para tour guide mengedepankan keramahan dan interaksi kepada pengunjung dengan memahami karakteristik dari pengunjung itu sendiri dan menyesuaikan bahasa dan gaya bicara yang sudah semestinya. Pengunjung diajak berkeliling sambil bercerita dan sambil berinteraksi dari pengalaman atau latar belakang dari pengunjung tersebut sehingga memancing pengunjung untuk bercerita lebih dalam karena rasa aman dan nyaman berinteraksi dengan tour guide.

Hambatan tour guide dalam melayani pengunjung

Tour guide sering menghadapi berbagai hambatan dalam melayani pengunjung, terutama karena perbedaan karakteristik dan latar belakang setiap individu. Perbedaan ini menuntut tour guide untuk menyesuaikan gaya bicara dan sikap mereka agar tetap efektif dalam berkomunikasi. Selain itu, kendala bahasa juga menjadi tantangan, terutama ketika berhadapan dengan turis asing yang menggunakan bahasa asli mereka, yang sering kali sulit dipahami. Menurut salah satu tour guide di Museum Sandi Yogyakarta bahwa

hambatan yang paling sering terjadi yaitu keterbatasan pengunjung dengan penggunaan bahasa luar, namun tidak sepenuhnya menjadi hambatan bagi tour guide untuk menjelaskan sejarah, namun hanya bagian intinya saja sesuai pemahaman bahasa yang dikuasai tour guide. Muslikhah dkk. (2022) menjelaskan bahwa salah satu tantangan utama dalam profesi ini adalah peran komunikasi tour guide, karena yang terpenting dalam penerapan komunikasi ialah bagaimana caranya agar suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator itu menimbulkan dampak atau efek tertentu terhadap komunikan

Selain perbedaan bahasa, keterbatasan waktu dalam sesi tur juga menjadi tantangan tersendiri, di mana tour guide harus mampu menyampaikan informasi yang padat namun tetap menarik dalam durasi yang terbatas. Selain faktor komunikasi, hambatan lain yang sering dihadapi adalah fasilitas dan lingkungan kerja yang kurang mendukung dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pengunjung. Menurut Maulidiah dkk. (2023), fasilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Selain fasilitas yang kurang memadai, jumlah pengunjung yang terlalu banyak dalam satu sesi tur dapat menyebabkan kesulitan dalam mengakomodasi pertanyaan dan interaksi secara personal. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih adaptif dalam penyampaian materi serta dukungan dari pihak museum dalam menyediakan fasilitas yang lebih baik guna meningkatkan kualitas pelayanan tour guide kepada pengunjung.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Museum Sandi Yogyakarta mengalami peningkatan jumlah pengunjung yang signifikan dalam tiga bulan terakhir, dengan rata-rata 1.200 pengunjung setiap bulan. Beragam kalangan, mulai dari wisatawan lokal hingga turis asing, serta rombongan pendidikan seperti mahasiswa dan taruna, turut meramaikan kunjungan ke museum ini. Kepuasan pengunjung menjadi faktor utama dalam promosi museum, di mana banyak dari mereka merekomendasikan Museum Sandi kepada orang lain melalui word of mouth atau customer referrals. Selain itu, ulasan positif di Google maps serta unggahan di media sosial dengan tagar museum turut membantu meningkatkan eksposur dan daya tarik museum bagi calon pengunjung lainnya.

Di sisi lain, komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh tour guide berperan penting dalam memberikan pengalaman yang menyenangkan dan informatif bagi pengunjung. Dengan pendekatan yang ramah dan interaktif, tour guide mampu menciptakan suasana yang nyaman dan menarik sehingga pengunjung lebih antusias dalam menerima informasi sejarah yang disampaikan. Namun, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi, seperti kendala bahasa dengan turis asing, keterbatasan waktu tur, serta kondisi lingkungan yang kurang mendukung. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih adaptif serta peningkatan fasilitas untuk menunjang efektivitas penyampaian informasi. Dengan demikian, Museum Sandi dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman edukatif yang lebih baik bagi pengunjung.

Bibliografi

- Bahriyah, E. N. (2013). Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata Dalam Mengenalkan Indonesia Pada Wisatawan Mancanegara. *Marketing Communication*, 62.
- DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Pearson.
- Evitasari, O., Qodariah, L., & Gunawan, R. (2020). Pemanfaatan Fungsi Museum Sebagai Sumber Belajar Sejarah Dalam Mengembangkan Kemampuan Berpikir Kritis. *Estoria: Journal of Social Science and Humanities*, 1(1), 43-56.
- Gibson JL JM Invancevich, JH Donnelly. (2001). *Organisasi*, terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Ibrahim, N. (2018). Pemanfaatan Museum Sebagai Sumber Belajar Dalam Pembelajaran Sejarah. *Visipena*, 9(2), 215-235.
- Jay, A. F. (2016). *Gaya Komunikasi Tour guide dan Kepuasan Pengguna Bus Werkudara di Kota Surakarta Tahun 2016*.
- Kotler, & Keller. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran*. Penerbit Andi
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Muslikhah, F. P., Ernawati, E., & Rizal, S. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tour guide Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Curug Cikuluwung. *Jurnal Kajian Islam Modern*, 8(02), 21-34.
- Moleong, J. Lexy. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Oktaviani, E. D., & Umasih, U. (2020). Pemanfaatan Museum Keprajuritan Indonesia sebagai sumber belajar sejarah. *Jurnal Pendidikan Sejarah*, 9(2), 153-171.
- Sulistyo, D., Putriana, M., Imsa, M. A., & Sari, W. P. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tourguide Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Mini Indonesia Indah. *Journal Media Public Relations*, 4(1), 24-33.
- Wulandari, Y. F., Rahastine, M. P., Bastian, Y., Murtiadi, M., & Pranawukir, I. (2023). Komunikasi Antarpribadi Pemandu Museum Pada Layanan Virtual Tour Museum Kehutanan Melalui Aplikasi Zoom. *Dialektika Komunika: Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah*, 11(1), 51-65.