

EISSN : [27164012](#)

ISSN : [23384751](#)

DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi

Dan Pembangunan Daerah

Jl. Maulana Yusuf No.10 Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota
Tangerang, 15118 Banten

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PEMANDU MUSEUM PADA LAYANAN VIRTUAL TOUR MUSEUM KEHUTANAN MELALUI APLIKASI ZOOM

**Yulianti Fajar Wulandari¹; Mareta Puri Rahastine²; Yan Bastian³; Murtiadi⁴; Iswahyu
Pranawukir⁵**

**Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2,3,4}; Institut Bisnis dan Informatika KOSGORO
1957⁵**

yulianti.yfw@bsi.ac.id; mareta.mpr@bsi.ac.id; yan.ybn@bsi.ac.id; murtiadi.mdi@bsi.ac.id;
prana1enator@gmail.com

Article Information :

Submitted: 23 Mei 2023

Revised: 14 Juli 2023

Published: 17 Juli 2023

ABSTRACT

The Forestry Museum is a tourist destination in Jakarta managed by the Ministry of Environment and Forestry. The pandemic that has hit for two years has forced the Forestry Museum to adapt public services by using modern communication technology, namely virtual tours using the zoom application. The social interactions and interpersonal communication that are built in the virtual tour service between the Forestry Museum Guide as the Communicator and the Virtual Tour Service Providers as the Communicants are interesting to study. The purpose of this research is to understand and explain the role of the Museum Guide's interpersonal communication in the Forestry Museum's virtual tour service through the zoom application. This study used a qualitative descriptive method with a case study design at the Forestry Museum. The results showed that the Forestry Museum Guide in the process of social interaction and interpersonal communication took an approach according to DeVito's theory, namely openness, empathy, supportive attitude, positive attitude and equality, so that the virtual tour activities were not boring and memorable for Participants to come to visit in person. Forestry Museum. The response from the virtual tour participants was very positive and they hoped to motivate students to actively seek knowledge so that they could perform well in school.

Keywords : *Interpersonal Communication, Museum Guide, Virtual Tour*

ABSTRAK

Museum Kehutanan merupakan destinasi wisata di Jakarta yang dikelola Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Pandemi yang melanda selama dua tahun membuat Museum Kehutanan mengadaptasi layanan publik dengan menggunakan teknologi komunikasi kekinian, yakni virtual tour dengan memanfaatkan aplikasi zoom. Interaksi sosial dan komunikasi antarpribadi yang terbangun dalam layanan virtual tour antara Pemandu Museum Kehutanan selaku Komunikator dan Para peserta Layanan Virtual Tour sebagai Komunikan menarik untuk diteliti. Tujuan penelitian ini adalah memahami dan menjelaskan peran komunikasi antarpribadi Pemandu Museum dalam layanan virtual

tour Museum Kehutanan melalui aplikasi zoom. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus di Museum Kehutanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemandu Museum Kehutanan dalam proses interaksi sosial dan komunikasi antar pribadi melakukan pendekatan sesuai teori DeVito, yakni keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan, agar kegiatan virtual tour tidak membosankan dan berkesan bagi Peserta untuk datang berkunjung secara langsung di Museum Kehutanan. Respon peserta virtual tour sangat positif dan berharap dapat memotivasi siswa untuk aktif mencari pengetahuan agar berprestasi baik di sekolah.

Kata Kunci : Komunikasi Antarpribadi, Pemandu Museum, Virtual Tour

A. PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 yang melanda seluruh dunia selama lebih dari dua tahun mengajarkan kepada semua individu maupun organisasi untuk “melek” terhadap perkembangan teknologi komunikasi dan informasi saat ini. Fenomena belajar dan bekerja dari rumah menjadi hal yang umum terjadi tidak hanya di Indonesia, namun juga belahan dunia lain. Gaung kampanye “di rumah aja” menjadi *tagline* yang didengungkan melalui media radio, televisi maupun media sosial dalam setiap harinya. Fenomena umum dalam sebuah rumah tangga terlihat, sang anak melakukan pembelajaran jarak jauh (PJJ), sedangkan sang ayah yang pekerja kantor melakukan rapat secara daring, bahkan sang ibu mengadakan arisan dari rumah mereka melalui aplikasi *zoom*, menjadi hal yang biasa di masa pandemi.

Di sisi lain, Museum yang menjadi salah satu destinasi wisata harus menutup pelayanan bagi publiknya untuk meminimalisir penyebaran virus COVID-19. Jakarta sebagai ibukota melalui Pemprov DKI Jakarta bertindak sigap dalam upaya memutus mata rantai penyebaran virus tersebut. Serangkaian upaya pencegahan yang dilakukan Pemprov DKI Jakarta dilakukan mulai pada tanggal 3 Maret 2020, dengan membatasi izin keramaian dan dua hari kemudian dilakukan penutupan sementara layanan perizinan yang melibatkan banyak orang. Di tanggal 13 Maret diumumkannya penutupan sekolah, acara-acara pertunjukan, area wisata, layanan perpustakaan, museum, taman dan hutan kota juga ditutup. Hingga akhirnya dikeluarkan kebijakan bekerja dan belajar dari rumah pada 16 Maret 2020. (Sutawijaya, 2022)

Keberadaan museum sebagai tempat rekreasi semasa pandemi menjadi sebuah tantangan yang berat karena pelayanannya secara fisik sangat terbatas. *International Council of Museums (ICOM)* dalam (Marpelina & Asrofin, 2022) mengeluarkan survei terkait dampak pandemi terhadap eksistensi museum, disebutkan bahwa 94,7 % museum di dunia mengalami penutupan di tahun 2020, dan sekitar 15% museum telah mengadaptasi komunikasi digital dalam kegiatannya. Sementara *UNESCO* menyebutkan 90% atau sekitar 85.000 museum di seluruh dunia telah tutup selama pandemi di tahun 2020. Baik *ICOM* maupun *UNESCO* pun memperkirakan 1 dari 8 museum dapat ditutup secara permanen imbas pandemi COVID-19.

Umumnya pendapatan museum bersumber pada penjualan tiket masuk dan pelayanan tour pemanduan secara langsung didalam museum. Bila museum ditutup, maka pendapatan menurun, bahkan beberapa museum yang dikelola secara pribadi terpaksa “gulung tikar” karena tidak ada dana operasional. Seperti yang diungkap (Susantio, 2020) di Indonesia, banyak museum yang dikelola oleh swasta maupun pribadi terpaksa merumahkan karyawannya di masa pandemi. Umumnya museum swasta/pribadi ini masih mengandalkan donatur maupun penjualan tiket masuk, souvenir, persewaan ruangan maupun layanan tour di museum. Museum pemerintah

yang umumnya mengandalkan dana APBN untuk biaya operasional, pun terdampak, karena beberapa anggaran dialihkan untuk penanganan pandemi.

Namun, industri ini perlahan bangkit dan mengadaptasi layanannya dengan menggunakan internet untuk melayani publiknya, yakni melalui pelayanan *virtual tour* bagi para pengunjung Museum maupun destinasi wisata lainnya. *International Council of Museums (ICOM)* dalam (Marpelina & Asrofin, 2022) memberi saran bagi para pengelola museum di seluruh dunia untuk memanfaatkan teknologi digital sebagai bagian dari upaya adaptasi terhadap krisis pelayanan di masa pandemi. Museum didorong untuk mempublikasikan, memamerkan dan melayani para pengunjungnya secara virtual dan/atau daring.

Begitupula halnya dengan komunikasi antarpribadi, dimana setiap individu yang biasanya bertatap muka, tiba-tiba harus menggunakan media internet untuk bertemu maupun beraktifitas seperti belajar, bekerja bahkan berwisata. Pemandu Museum sebagai salah satu garda terdepan pelayanan museum kepada masyarakat turut terdampak. Umumnya pemandu museum melakukan pelayanan pemanduan secara langsung atau tatap muka. Hal ini tidak dapat dilakukan selama masa pandemi. Kemampuan komunikasi para pemandu museum pun menjadi tantangan tersendiri di masa pandemi. Biasanya para pemandu museum ini menerapkan *public speaking* secara langsung, namun semasa pandemi harus menggunakan media agar dapat memberi pelayanan dengan baik.

Menurut Situs (We Are Social, 2023), pengguna internet di Indonesia, sebelum pandemi tahun 2019 berjumlah 150 juta orang dari jumlah penduduk Indonesia saat itu yang berada di kisaran 268, 2 juta jiwa. Penetrasi internet di tahun 2019 awal sebelum pandemi sekitar 56% dari jumlah populasi. Pandemi yang melanda Indonesia selama dua tahun dari 2020 sampai 2022 meningkatkan jumlah pengguna internet di Indonesia menjadi 212,9 juta orang dari jumlah penduduk yang juga meningkat menjadi 276,4 juta jiwa. Penetrasi internet pasca pandemi naik secara signifikan menjadi 77%. Data-data tersebut memperlihatkan bahwa hikmah pasca pandemi, membuat tingkat literasi digital khususnya penggunaan internet menjadi bertambah, artinya masyarakat Indonesia cukup paham manfaat internet tersebut, beserta aplikasi-aplikasi penyertanya.

Museum Kehutanan adalah satu-satunya museum bertema kehutanan di Jakarta yang cukup unik dan menarik (Wulandari et al., n.d.). Hal ini dikarenakan tema koleksi kehutanan yang sangat spesifik dan anti *mainstream*, maka minat pengunjung ke Museum ini tidaklah sebanyak di museum yang bertema kesejarahan maupun seni. Namun, Museum Kehutanan di masa pandemi telah mengadaptasi layanan *tour* yang tadinya dilakukan secara luring atau tatap muka, dengan memberikan layanan *tour* secara *virtual* kepada publiknya di masa pandemi (Wulandari, Y.F., Caesariano, L., Murtiadi, M., Bastian, 2021). Adaptasi teknologi komunikasi ini terus berlanjut meski pandemi telah berakhir sesuai informasi dari WHO yang mencabut status pandemi pada awal tahun 2023 ini di seluruh dunia.

Untuk menjaga kualitas layanan publik, dengan menyajikan beragam layanan bagi para pengunjungnya, maka Museum Kehutanan tetap memberlakukan layanan *virtual tour* melalui aplikasi *zoom meeting*, khususnya bagi pengunjung di luar Jakarta yang hendak berkunjung ke Museum Kehutanan namun terkendala biaya transportasi dan lain sebagainya. Bicara tentang layanan *virtual tour* tentu tidak lepas dari peran para pemandu museum yang melakukan pemanduan tentang sejarah museum, gedungnya, koleksinya maupun pesan edukasi yang hendak disampaikan.

Pemandu Museum menjadi salah satu garda terdepan pada pelayanan publik terutama dalam layanan *virtual tour*.

Banyak faktor yang menjadikan seorang Pemandu Museum begitu interaktif dan komunikatif kepada publik yang dilayaninya. Beberapa terlahir dengan bakat berbicara dan berkomunikasi secara aktif dengan orang lain, atau yang biasa kita kenal sebagai kepribadian ekstrovert. Beberapa diantaranya mengasah kemampuan *public speaking* melalui serangkaian pelatihan dan sertifikasi agar menjadi seorang Pemandu Museum yang kompeten. Namun bagi seorang Pemandu Museum tentunya ada perbedaan dalam bekerja memandu secara langsung kepada publiknya di Museum dengan melakukan pemanduan secara tidak langsung atau menggunakan media, misalnya seperti *zoom meeting* atau pada layanan *virtual tour*. Tantangan untuk menghidupkan suasana seperti pada interaksi langsung, menjadi masalah yang dihadapi oleh para Pemandu Museum dalam layanan *virtual tour*. Penelitian ini bertujuan memahami dan menjelaskan peran komunikasi antarpribadi Pemandu Museum pada layanan *virtual tour* di Museum Kehutanan melalui aplikasi *zoom meeting*.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi menurut DeVito dalam (Pranawukir & Hamboer, 2021) adalah pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan dalam proses diadik yang melibatkan keterbukaan, empati, dukungan dan hal-hal lain yang menimbulkan interaksi yang penuh makna dan saling memuaskan. Interaksi sosial dalam komunikasi antarpribadi berperan penting bagi kedua belah pihak dalam memaknai pesan maupun simbol yang dilempar satu sama lain. Semakin baik hubungan antarpribadi seseorang, maka semakin mudah dalam mengungkapkan dirinya maupun dalam mencermati lawan bicaranya. Komunikasi antarpribadi dapat berlangsung secara efektif dengan terkirimnya pesan dari seseorang dan diterima dengan baik oleh orang lain dengan respon secara langsung.

Tujuan komunikasi antarpribadi menurut Widjaja dalam (Azeharie & Khotimah, 2015) adalah: a) mengenal diri sendiri dan orang lain, dimana komunikasi antarpribadi memberi peluang bagi individu untuk mengenal diri sendiri sekaligus memberitahukannya kepada orang lain; b) mengetahui dunia luar, dimana komunikasi antarpribadi memudahkan kita memahami lingkungan sekitar kita dengan baik, karena banyak informasi dan interaksi yang terjadi antar pribadi; 3) menciptakan dan memelihara hubungan, dimana manusia sebagai makhluk sosial butuh berkomunikasi dengan orang lain. Interaksi sosial ini berperan pada berubahnya sikap dan perilaku individu, juga sebagai media bermain dan mencari hiburan, serta sebagai sarana membantu individu lain.

Menurut Jalaludin Rahmat dalam (Bahri, 2018), peran komunikasi antarpribadi melibatkan sosok komunikator yang memiliki karakteristik sebagai berikut: 1) kredibilitas; 2) daya tarik; 3) kekuasaan; 4) kemampuan intelektual; 5) integritas; 6) kepercayaan; 7) kepekaan sosial; 8) kematangan tingkat emosional; 9) berorientasi kepada kondisi psikologi komunikan. Dalam pelayanan publik di Museum, Pemandu Museum berperan sebagai garda terdepan pelayanan yang berhadapan langsung dengan para pengunjung baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemandu Museum sebagai seorang komunikator menurut (Almeida, Pilar

de and Yokoi, 2003) membantu pengunjung Museum dalam memandu dan memberikan informasi mengenai koleksi di Museum.

Virtual Tour

Menurut (Farida, 2015) perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat saat ini berfungsi sebagai bantuan bagi manusia dalam memudahkan pekerjaannya sehari-hari, namun kecanggihan teknologi ini harus diimbangi dengan kemampuan kecerdasan manusia dalam mengelola interaksi sosial. Melalui teknologi komunikasi digital, manusia mampu mengoptimalkan potensi dan kemampuan yang dimiliki dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan manusia lainnya.

Virtual tour menurut (El-Said & Aziz, 2022) memiliki beberapa interpretasi dan definisi, namun umumnya dideskripsikan sebagai sebuah teknologi komunikasi digital yang mensimulasikan ruang atau lokasi dalam bentuk tayangan video. Simulasi ini dapat berupa gambar maupun film ataupun interaksi langsung yang melibatkan tulisan, suara, penjelasan dan lain sebagainya. Teknologi *virtual tour* memberikan pengalaman bagi penikmatnya untuk berselancar di dunia maya dengan menggunakan komputer dimana pengunjung destinasi wisata maupun museum seperti merasa berada di lokasi tersebut. Museum juga dapat menggunakan media *virtual tour* untuk berkomunikasi dengan pengunjungnya meski berada di tempat yang jauh.

Wulandari dalam (Bramantyo & Ismail, 2021) mendefinisikan *virtual tour* di museum sebagai perpaduan antara konsep museum secara fisik dengan dukungan perkembangan teknologi multimedia. Menurut penelitiannya Museum Kehutanan berhasil dalam memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi digital dalam bentuk *virtual tour* bagi pengunjung Museum dalam pelayanan publiknya. *Virtual tour* tersebut menggunakan aplikasi *zoom* dengan menghadirkan Pemandu Museum sebagai komunikator atau penyampai pesan. (Wulandari, Y.F., Caesariano, L., Murtiadi, M., Bastian, 2021)

Pada beberapa penelitian terdahulu, umumnya relasi antara istilah virtual dan museum ditempatkan sebagai sebuah metode mengadakan pameran di museum secara maya atau virtual, artinya pameran benda koleksi museum ditampilkan dalam format media daring atau melalui situs lembaga tertentu, seperti yang dijabarkan oleh (Marpelina & Asrofin, 2022) dimana museum virtual merupakan salah satu cara dinamis dalam mempublikasikan koleksi museum secara digital. Cara ini dianggap revolusioner karena mampu menghubungkan pengunjung dengan museum secara digital. Sedangkan unsur kebaruan dalam penelitian ini adalah merujuk pada istilah virtual yang dipakai sebagai sebuah cara dalam melayani pemanduan atau tour didalam museum yang biasanya dilakukan secara langsung (tatap muka) namun karena pandemi terpaksa dilakukan secara virtual.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena dianggap sesuai untuk menjelaskan fenomena dan interaksi yang luas dari partisipan, selain itu metode ini dapat dipakai untuk memahami kondisi secara rinci dengan fokus yang mendalam. (Azeharie & Khotimah, 2015). Dalam penelitian ini terdapat dua konsep utama yakni komunikasi antarpribadi, dimana konsep ini membahas tentang interaksi yang melibatkan komunikator yakni Pemandu Museum dengan komunikannya, yakni publiknya atau pengunjung museum pada layanan *virtual tour*.

Sedangkan konsep utamanya adalah peran Pemandu Museum sebagai komunikator dalam komunikasi antarpribadi dalam memandu, memberi informasi dan mengedukasi tentang museum dan koleksinya melalui media *zoom*.

Penelitian dilakukan di Museum Kehutanan, Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto, Senayan, Jakarta Pusat. Penggalan data dilakukan melalui dua cara yakni wawancara dan pengamatan. Wawancara dilakukan kepada satu orang Pemandu Museum Kehutanan yakni Bapak Trimulya Rizkinda atau yang biasa disebut dengan "Kak Eki" sebagai narasumber kunci yang diyakini dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Kak Eki adalah pemandu utama di Museum Kehutanan yang telah mendapatkan pelatihan kepemanduan yang tersertifikasi dan selalu memberikan pelayanan tour baik secara langsung maupun melalui media (*virtual tour*).

Wawancara juga dilakukan kepada satu orang Koordinator Unit Pengelola Museum Kehutanan, yakni Bapak Eri Prasodjo, juga kepada Ibu Siti Jahidah Fina atau yang akrab dipanggil "Kak Fina", selaku Kurator Koleksi Museum. Sedangkan validasi data menggunakan teknik triangulasi, dimana Peneliti menggunakan data sekunder yakni kuesioner yang dibagikan Pemandu Museum kepada peserta yang hadir dalam kegiatan *virtual tour* melalui *zoom*, dimana mereka diminta mengisi *googleform* terkait pengalaman mereka berkunjung ke Museum secara *virtual* dan berkomunikasi dengan Pemandu Museum melalui aplikasi *zoom*. Untuk melengkapi penelitian, peneliti juga melakukan pengamatan pada video rekaman *virtual tour* yang direkam oleh Humas Museum Kehutanan.

D. TEMUAN HASIL PENELITIAN

Museum Kehutanan merupakan salah satu alternatif destinasi wisata yang unik dan menarik di Jakarta Pusat, dimana museum ini mempunyai dua jenis koleksi, yakni koleksi benda mati berupa artefak-artefak kehutanan dan koleksi benda hidup berupa arboretum yang berisikan tanaman hutan, tanaman langka, dan tanaman obat. Museum Kehutanan dahulu bernama Museum Manggala Wanabakti, kini berganti nama menjadi Museum kehutanan, sejak dikelola oleh Sekretariat Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, khususnya pada Pusat Data dan Informasi Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Pusdatin KLHK) pada tahun 2015.

Menurut Kak Fina, sejarah Museum Kehutanan sendiri bermula dari diresmikannya Museum ini pada 24 Agustus 1983 oleh Presiden Republik Indonesia yang kedua, yakni Bapak Soeharto. Museum Kehutanan berdiri atas harapan para Rimbawan akan sebuah bangunan yang merangkum semua perjalanan kehutanan bangsa Indonesia dari masa ke masa. Hal inilah yang menjadi visi dan misi Museum Kehutanan itu sendiri. Visi Museum Kehutanan adalah menjadi pusat dokumentasi dan informasi lingkungan hidup dan kehutanan. Sedangkan misi Museum ini adalah: 1) mendokumentasikan segala kegiatan di bidang lingkungan hidup dan kehutanan yang bernilai sejarah dari zaman ke zaman; 2) memberikan edukasi, informasi dan rekreasi kepada para pengunjung; 3) berunsur ilmiah sehingga menunjang ilmu pengetahuan.



Gambar 1. Tampak Depan Museum Kehutanan
Sumber: (Arsip Museum Kehutanan, 2023)

Museum Kehutanan yang berada di Komplek Manggala Wanabakti mempunyai luas bangunan sekitar 1.466 m², yang terdiri atas dua lantai. Lantai pertama berisi pameran tetap artefak kehutanan, dan pada lantai kedua berisi pameran tetap dokumentasi foto kegiatan di bidang kehutanan serta perpustakaan sebagai fasilitas museum. Museum ini dapat diakses secara gratis oleh publik. Selain itu Museum ini juga mempunyai dua kegiatan utama yakni program publik dan program edukasi. Program publik antara lain berupa kegiatan-kegiatan untuk publik seperti pameran temporer dan pameran keliling, serta kegiatan seminar atau webinar yang membahas seputar isu-isu di bidang permuseuman maupun lingkungan hidup dan kehutanan, menurut Kak Eki.

Beliau lebih detail menjelaskan bahwa program edukasi adalah program pelayanan publik yang memfasilitasi kunjungan rombongan baik secara luring maupun daring. Layanan program edukasi secara daring diadakan dalam format *virtual tour* untuk memfasilitasi pengunjung yang tidak dapat hadir secara langsung di Museum dengan menggunakan aplikasi *zoom meeting*. Layanan *virtual tour* ini pertama kali dimunculkan saat pandemi COVID-19 melanda di tahun 2020, dimana Museum Kehutanan menutup layanan kunjungan luring. Meski, pandemi telah usai, namun layanan ini tetap dipertahankan karena masih ada pengunjung rombongan khususnya dari sekolah yang berada di luar Jakarta yang ingin berkunjung ke Museum Kehutanan namun terkendala biaya transportasi yang cukup besar.

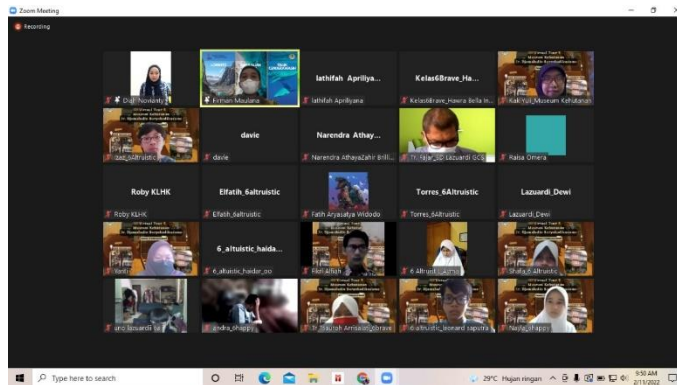
Menurut Bapak Eri Prasodjo, Koordinator Unit Pengelola Museum Kehutanan, Pusdatin KLHK, jumlah koleksi yang terdapat di Museum Kehutanan berjumlah 899 benda, dengan 529 diantaranya mengisi ruang pameran tetap di lantai satu. Beberapa koleksi juga ditempatkan diluar gedung Museum sebagai ornamen penghias taman. Adapun tata letak koleksi museum pada ruang pameran tetap lantai satu, disajikan dalam linimasa sebagai berikut: 1) Rimbawan Pejuang dan Sejarah Kehutanan; 2) Alat-alat Kehutanan; 3) Diorama Lima Jenis Hutan di Indonesia; 4) Diorama Enam Taman Nasional Unggulan di Indonesia; 5) Hasil Hutan Kayu; 6) Hasil Hutan Non Kayu; 7) Benih dan Hama Tanaman Hutan. Adapun koleksi unggulan atau *masterpieces* museum ini menurut beliau adalah Gelondong Kayu Jati Berusia 336 tahun; Pohon Jati Berbicara yang terletak dibagian tengah dalam gedung Museum serta fosil kayu kamper yang berusia 50.000 tahun.



Gambar 2. Interior Museum Kehutanan
Sumber: (Arsip Museum Kehutanan, 2023)

Kak Eki yang berprofesi sebagai Pemandu sekaligus Edukator Museum Kehutanan memaparkan bahwa pengunjung yang datang ke Museum Kehutanan umumnya adalah pelajar, mahasiswa, peneliti serta para profesional di bidang kehutanan. Namun yang menjadi rombongan terbanyak adalah pelajar sekolah terutama di tingkat SD dan SMP. Umumnya pelajar ini berkunjung secara rombongan yang diatur oleh sekolahnya dalam bentuk kegiatan *study tour*. Dalam kaitannya dengan layanan *virtual tour*, Kak Eki, menyebutkan bahwa layanan *virtual tour* tetap diadakan meski pandemi telah berakhir. Menurutnya ada beberapa sekolah dari luar kota yang ingin berkunjung dalam jumlah besar namun terkendala waktu dan transportasi serta akomodasi, sehingga mereka memilih menggunakan layanan ini, apalagi layanan ini gratis dan difasilitasi oleh Pusdatin KLHK.

Statistik kunjungan tahunan Museum Kehutanan baik luring maupun daring, menurut Kak Eki tidaklah sebanyak museum-museum lain yang bertema kesejarahan. Hal ini dikarenakan Museum Kehutanan merupakan museum tematik tentang kehutanan yang tentunya tidak semua orang punya ketertarikan tentang bidang ini. Data kunjungan luring selama tahun 2022 sebanyak 4480 orang dengan 474 diantaranya adalah kunjungan daring dalam layanan *virtual tour*. Sedangkan beberapa sekolah yang tercatat menggunakan layanan *virtual tour* dan berada di luar Jakarta selama tahun 2022, adalah MTS Al Falah di Karawang, SD Pribadi di Bandung, SD Lazuardi GCS dan SDIT Ruhama di Depok, Jawa Barat. (Arsip Museum Kehutanan, 2023)



Gambar 3. Layanan Virtual Tour bersama SD Lazuardi GCS Depok, Jawa Barat
 Sumber: (Arsip Museum Kehutanan, 2023)

Layanan *virtual tour* menurut Kak Eki, berdurasi dua jam dengan menggunakan aplikasi *zoom meeting*. Adapun tautan *zoom meeting* disediakan oleh Pusdatin KLHK dengan kuota sesuai jumlah panitia dan peserta yang terlibat. Pusdatin KLHK menyediakan kuota 100 sampai dengan 300 partisipan. Tautan *zoom* yang dipakai hanya untuk sekolah yang terlebih dahulu melakukan reservasi layanan *virtual tour* melalui *email* ke Museum Kehutanan.

Pihak Museum Kehutanan telah menyiapkan rangkaian acara pada kegiatan *virtual tour*. Dimulai dengan registrasi peserta dengan memberi nama akun ID *zoom* sesuai nama pribadi peserta dan kelas sekolahnya. Selanjutnya pembawa acara (MC) akan membacakan susunan acara dan tata tertib peserta *virtual tour*. Doa bersama mengawali rangkaian kegiatan yang dilanjutkan dengan prosesi menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya. Sambutan dari kedua belah pihak disampaikan, dimana mewakili Museum Kehutanan adalah Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Informasi (PDI), yakni Bapak Firman Maulana. Selanjutnya adalah sambutan dari perwakilan tamu rombongan, biasanya Kepala Sekolah atau Wali Kelas, menurut Kak Eki.



Gambar 3. Sambutan Pimpinan Museum Kehutanan pada *Virtual Tour*
 Sumber: (Arsip Museum Kehutanan, 2023)

Setelah sambutan, kegiatan dilanjutkan dengan pemutaran video tentang profil Museum Kehutanan, Taman Nasional Unggulan serta Pengelolaan Sampah dan Penanaman Pohon. Pada acara utama, yakni *Virtual Tour* Museum Kehutanan, Pemandu Museum yang bertugas melakukan pemanduan secara *live* berada di ruang pameran utama Museum Kehutanan yang berada di lantai 1. Disini, Kak Eki, selaku pemandu utama museum, melakukan *tour* keliling museum layaknya *tour* pada pemanduan langsung. Selama kurang lebih 30 menit *tour* di ruang pameran Museum, Kak Eki menjelaskan tentang artefak-artefak di Museum kehutanan. Kemudian,

peserta diajak untuk *tour* di Arboretum Kehutanan selama 30 menit pula. Adapun, jarak Museum dan Arboretum cukup jauh dan kendala susah sinyal di lapangan, maka Pengelola Museum Kehutanan mensiasatinya dengan memutar film pemanduan *tour* di Arboretum, yang telah diambil sehari sebelum kegiatan berlangsung. Setelah *virtual tour* selesai, tersisa waktu 30 menit yang dipakai untuk berinteraksi dalam bentuk tanya-jawab antara Pemandu Museum dengan Peserta *Virtual Tour*.

Interaksi yang terjadi antara pemandu museum dan peserta *virtual tour* di sisa waktu yang ada sungguh menarik. Pengunjung *virtual tour* yang umumnya anak-anak atau pelajar SD ini sangat antusias mengenal flora dan fauna yang ada di hutan, maupun yang menjadi koleksi Museum Kehutanan. Beberapa pertanyaan dilontarkan peserta *virtual tour* melalui fitur *raise-hand* dan kolom *chat*. Kak Eki menjawab dengan senang hati dan tentunya dengan disisipkan pesan-pesan edukasi untuk anak-anak seperti ajakan berkunjung ke Museum Kehutanan secara langsung, himbuan mengelola sampah dengan baik serta menanam pohon untuk mengatasi polusi lingkungan, juga menghemat penggunaan listrik di rumah.

Pada akhir kegiatan terdapat kuis yang dapat dijawab peserta *virtual tour* secara berebutan, dan bagi yang mampu menjawab dengan benar disediakan suvenir dari Museum kehutanan. Sebelum kegiatan ditutup, peserta *virtual tour* diminta untuk menuliskan kesan dan pesannya dalam tautan *googleform* yang dibagikan pada kolom *chat*. Lalu kegiatan *virtual tour* ditutup dengan foto bersama antara Panitia dari Museum Kehutanan dan Peserta *Virtual Tour*. Humas Museum Kehutanan akan mempublikasikan kegiatan layanan *virtual tour* pada konten media sosial @museumkehutanan dengan menautkan sekolah yang menjadi peserta *virtual tour*.

E. DISKUSI

Pada masa pandemi COVID-19 Museum Kehutanan sangat merasakan dampak nyata dengan adanya penutupan layanan. Akibatnya kinerja staf Museum menjadi dipertanyakan, bagaimana mereka dapat melayani publik dengan baik bila tidak boleh bertemu secara langsung. Seperti halnya yang dipaparkan oleh (Harahap, 2020) dalam penelitiannya di masa pandemi COVID-19, proses interaksi sosial di masyarakat melibatkan apa dan bagaimana proses komunikasi itu berjalan, media apa yang dipakai dan bagaimana dampaknya. Hal-hal ini mendorong perubahan dalam proses interaksi sosial. Begitupula Museum kehutanan melakukan perubahan melalui strategi adaptif agar komunikasi dan interaksi sosial dengan publiknya dapat berjalan baik. Salah satunya memfasilitasi kunjungan *virtual tour*. Dalam prosesnya menurut Bapak Eri Prasodjo, semua staf museum diminta mempelajari *zoom* dan fitur-fiturnya, karena *virtual tour* akan dilakukan menggunakan media *zoom*.

Trenholm dan Jensen dalam (Londa et al., 2014) menjelaskan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara dua orang yang dilakukan secara tatap muka. Adapun karakteristik komunikasi jenis ini adalah: a) spontan dan informal; b) saling merespon; c) luwes atau fleksibel. Dalam layanan *virtual tour* Museum Kehutanan, proses komunikasi antarpribadi menggunakan media berupa aplikasi *zoom*. Pemandu Museum sebagai komunikator pada saat berinteraksi dengan peserta *tour* yang umumnya pelajar SD maupun SMP memanfaatkan sesi tanya jawab untuk bertatap muka melalui layar secara langsung dengan peserta yang bertanya. Meski menggunakan media, namun proses komunikasi antarpribadi dapat terbangun dengan baik.

Menurut penjelasan Kak Eki, saat proses tanya jawab berlangsung, fitur *spotlight* diaktifkan. Suasana interaktif antara Pemandu Museum dan peserta *virtual tour* yang bersanding dalam layar memperlihatkan keduanya saling merespon dengan baik. Dalam pengamatan video rekaman *virtual tour* nampak jelas ekspresi wajah Kak Eki ketika berusaha menyapa peserta *tour*, begitu pula ekspresi kepuasan pada peserta yang pertanyaannya dijawab oleh Kak Eki. Beliau berpendapat bahwa dunia anak-anak adalah dunia bermain dan kecenderungan anak-anak menyukai perhatian, maka perlu bagi Pemandu Museum untuk memberi respon atau perhatian sekecil apapun agar komunikasi dan interaksi antarpribadi ini dapat berjalan baik, misalnya dengan menunjukkan jempol atau tanda hati dari jari Pemandu Museum ketika peserta merespon pertanyaan yang dilontarkan Pemandu Museum.

Komunikasi antarpribadi dan interaksi sosial yang muncul di layanan *virtual tour* sangat menggambarkan bagaimana sifat komunikasi antarpribadi ini, yang spontan, informal, fleksibel dan saling merespon. Satrio dalam (Abriyoso et al., 2012) menjelaskan bahwa komunikasi antarpribadi dapat berjalan dengan baik, bukan dilihat pada kuantitasnya, namun pada kualitasnya. Artinya saat komunikasi berlangsung, kedua belah pihak saling terbuka dalam pemberian informasi juga memahami simbol-simbol yang disampaikan, dan merespon atau tanggapan dengan baik.



Gambar 4. Interaksi Kak Eki sebagai Pemandu Museum dengan Peserta *Virtual Tour*
Sumber: (Arsip Museum Kehutanan, 2023)

Teori Komunikasi Antarpribadi dari Joseph A DeVito dalam (Wardhani et al., 2017) menyebutkan dalam pendekatan humanistis, terdapat lima kualitas umum yakni, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Aspek-aspek tersebut melahirkan perilaku-perilaku tertentu yang menunjukkan komunikasi antarpribadi yang efektif. Pada layanan *virtual tour* Museum Kehutanan, pemandu museum memainkan peran sebagai komunikator atau pemberi pesan. Menurut Kak Eki, dalam melakukan pemanduan di *virtual tour*, pemandu museum akan berupaya sebaik mungkin berkomunikasi dengan peserta, karena menurutnya ini interaksi tidak akan dapat berjalan baik bila dari keduanya baik pemandu museum maupun peserta *virtual tour* tidak ada keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif maupun kesetaraan.

Dalam *virtual tour*, Kak Eki menerapkan kelima pendekatan DeVito dengan tujuan agar komunikasi melalui media *zoom* ini menjadi interaktif dan tidak membosankan. Perilaku ini ditunjukkan dengan menyapa peserta secara akrab, bertanya tentang hobi atau hal yang menarik bagi peserta, menunjukkan sikap empati

ketika ada beberapa peserta yang bercerita tentang masalah seputar sampah di lingkungan tempat tinggalnya, juga memberikan pernyataan mendukung serta *gesture* bangga pada peserta yang berhasil memenangkan kuis dan mendapatkan souvenir, juga memberikan pesan-pesan edukatif yang positif kepada peserta dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti peserta *virtual tour* yang umumnya adalah anak-anak. Kelima kualitas umum ini diperlihatkan Kak Eki pada saat berinteraksi dengan peserta *virtual tour*.

Proses interaksi sosial dalam masyarakat dalam (Muslim, 2013) dicirikan dengan adanya dua pelaku atau lebih; adanya hubungan timbal balik; diawali dengan kontak sosial secara langsung; dan mempunyai maksud serta tujuan yang jelas. Analisis ciri pada kegiatan *virtual tour* terlihat jelas bahwa proses interaksi sosial melibatkan Pemandu Museum sebagai komunikator dan peserta *virtual tour* yang jumlahnya cukup banyak (bisa mencapai seratus peserta dalam satu sesi) sebagai komunikan. Keduanya saling berinteraksi dan merespon, bahkan di sesi *live tour* di Museum kehutanan, menurut Kak Eki, peserta terkadang melakukan “*unmute*” dan menimpali informasi yang disampaikannya. Adapun para peserta *virtual tour* umumnya berasal dari sekolah-sekolah tingkat SD dan SMP yang mempunyai tujuan yang sama, yakni berwisata secara *virtual* ke Museum kehutanan dan mempelajari flora dan fauna di hutan dalam rangka pembelajaran di sekolah.

Peneliti melakukan pengamatan pada kesan dan pesan yang disampaikan peserta *virtual tour* pada tautan *googleform* yang dibagikan pada kolom *chat zoom* oleh Panitia dari Museum kehutanan. Respon peserta umumnya positif dan beberapa diantaranya tertarik untuk datang berkunjung secara langsung ke Museum Kehutanan. Peserta yang terdiri atas pelajar dan guru serta kepala sekolah secara langsung di media *zoom* menyampaikan apresiasi dalam prosesi penyampaian sertifikat penghargaan yang ditampilkan pada layar monitor *zoom*.



Gambar 5. Apresiasi Pihak Sekolah sebagai Peserta *Virtual Tour* di Museum Kehutanan
Sumber: (Arsip Museum Kehutanan, 2023)

Pihak Sekolah umumnya merasa kunjungan secara *virtual* ke Museum Kehutanan memberi motivasi kepada siswa untuk bertindak aktif dengan secara langsung datang ke Museum kehutanan maupun museum lainnya untuk mendapatkan pengetahuan juga berekreasi bersama keluarga, maupun teman. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sardiman dalam (Abriyoso et al., 2012) bahwa motivasi adalah daya penggerak untuk menjadi aktif. Melalui motivasi siswa yang aktif, pihak sekolah mengharapkan prestasi belajar para siswa yang hadir sebagai peserta virtual tour dapat meningkat karena bertambahnya pengetahuan tentang flora dan fauna di hutan. Prestasi belajar sendiri menurut (Mulyaningsih, 2014) adalah hasil maksimal

yang dapat dicapai siswa setelah belajar, yakni berupaya mendapatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai yang diharapkan.

Terkait penggunaan aplikasi *zoom* dalam layanan *virtual tour*, menurut (Kohnke & Moorhouse, 2022) *zoom* merupakan aplikasi pertemuan sinkronus yang populer saat ini, aplikasi ini mempunyai banyak fitur seperti perangkat anotasi, *polling*, *break-out room*, papan tulis, forum percakapan, berbagi layar dan video dan lain-lain, dimana fitur-fitur ini memfasilitasi komunikasi interaktif bagi para penggunanya. Sehingga *zoom* menjadi media yang banyak dipakai dalam pembelajaran sekolah dan edukasi oleh banyak organisasi, misalnya pada webinar, konferensi dan banyak aktifitas lainnya. Museum Kehutanan pun turut memanfaatkan aplikasi ini, awalnya sebagai solusi untuk melayani pengunjung secara *virtual* di masa pandemi, hingga berlanjut sampai saat ini. Kini, penggunaan aplikasi *zoom* dalam layanan *virtual tour* menjadi sebagai sarana memfasilitasi pengunjung Museum yang tidak dapat berkunjung secara langsung karena terkendala jarak, biaya dan waktu.

Tantangan dalam penggunaan *zoom* menurut (Kohnke & Moorhouse, 2022) jumlah peserta yang relatif banyak, membuat komunikator sulit memantau layar monitor para peserta secara keseluruhan, karena jumlah peserta yang ditampilkan pada layar hanya beberapa saja, dan komunikator harus menggeser layar agar dapat melihat peserta lainnya. Masalah lain adalah peserta cenderung pasif dan kurang termotivasi untuk berinteraksi, selain itu baik pemandu maupun peserta *virtual tour* dapat mengalami kebosanan juga kelelahan karena harus menatap layar terlalu lama, sehingga durasi penggunaan *zoom* ini harus dibatasi. Belum lagi bila terjadi *zoomboombing*, yakni peserta secara sengaja mengganggu jalannya sesi *tour* dengan lupa mematikan tombol suara, sehingga aktifitasnya terdegar oleh peserta lain.

Demikianlah paparan atas penelitian ini yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sejenis, yakni umumnya penelitian terkait *virtual tour* membahas pada sisi pemanfaatan teknologi komunikasi digital. Penelitian ini menjadi berbeda karena membahas sisi humanistik Pemandu Museum dalam interaksi sosial dan perannya dalam komunikasi antarpribadi dalam sebagai pihak pemberi pesan kepada pihak penerima pesan, yakni para peserta *virtual tour*. Di sisi lain, hikmah pandemi memberi sentuhan baru dari pelayanan di Museum dengan adanya layanan *virtual tour* yang membantu siswa mendapatkan tambahan pengetahuan agar mereka semakin termotivasi untuk belajar secara aktif dan meraih prestasi di sekolah.

F. KESIMPULAN

Layanan *virtual tour* Museum Kehutanan merupakan strategi adaptif museum di masa pandemi yang akhirnya dilanjutkan sebagai salah satu bentuk layanan Museum Kehutanan kepada publiknya. Pada kegiatan *virtual tour* melibatkan pihak Museum Kehutanan yakni Pemandu menjadi komunikator pemberi pesan edukatif kepada penerima pesan yaitu peserta *virtual tour*. Peserta *virtual tour* yang umumnya pelajar SD dan SMP menikmati interaksi sosial dan proses komunikasi antarpribadi dalam kegiatan tersebut. Pemandu Museum berupaya menghidupkan suasana dengan menerapkan unsur-unsur komunikasi antarpribadi seperti keterbukaan, dukungan, sikap positif, empati dan kesetaraan.

Di sisi komunikasi juga terdapat respon yang positif terkait motivasi belajar siswa, dimana siswa dapat menggunakan museum sebagai media pembelajaran yang terkoneksi dengan materi pelajaran yang dipelajari di sekolah. Respon positif ini terlihat pada hasil evaluasi dari kuesioner yang dibagikan oleh pihak Museum

kehutanan pada setiap sesi akhir *virtual tour*.

Implikasi penelitian ini secara praktis berupa saran dalam peningkatan layanan *virtual tour* Museum Kehutanan kepada publiknya di masa datang. Khususnya kepada profesi Pemandu Museum, yang tidak terbatas di Museum Kehutanan saja, yakni perlunya Pemandu Museum mempelajari aplikasi-aplikasi menarik yang dapat dimainkan bersama pada saat sesi akhir, misalnya aplikasi kuis *digital* ataupun *polling digital* dimana para peserta dapat secara interaktif terlibat dalam kegiatan dengan lebih menyenangkan. Secara akademis, tentunya penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan akan komunikasi antarpribadi secara digitalisasi.

REFERENSI

- Abriyoso, O. J., Karimah, K. El, & Benyamin, P. (2012). Hubungan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi dalam Keluarga dengan Motivasi Belajar Anak di Sekolah. *EJurnal Mahasiswa Universitas Padjadjaran*, 1(1), 1-15.
<http://journals.unpad.ac.id>
- Almeida, Pilar de and Yokoi, S. (2003). Interactive Character as a Virtual Tour Guide to an Online Museum Exhibition. *Museums and the Web 2003*, 11 p.
- Azeharie, S., & Khotimah, N. (2015). The Patterns of Interpersonal Communication between Teachers and Students in Children Daycare "Melati" in Bengkulu. *Jurnal Pekommas*, 18(3), 213-224.
- Bahri, A. N. (2018). Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Lingkungan Kerja Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama (Jisa)*, 1(1), 128.
<https://doi.org/10.30829/jisa.v1i1.1780>
- Bramantyo, B. D., & Ismail, P. (2021). Digital Tourism Museum Nasional Indonesia Melalui Virtual Tour Di Masa Pandemi Covid-19. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 20(2), 184-196. <https://doi.org/10.32509/wacana.v20i2.1616>
- El-Said, O., & Aziz, H. (2022). Virtual Tours a Means to an End: An Analysis of Virtual Tours' Role in Tourism Recovery Post COVID-19. *Journal of Travel Research*, 61(3), 528-548. <https://doi.org/10.1177/0047287521997567>
- Farida. (2015). PEMANFAATAN KECANGGIHAN TEKNOLOGI BERBASIS DIGITAL (Memudahkan Komunikasi Manusia). *Komunikasi Penyiaran Islam*, 3(2), 359-382.
<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/1652/1488>
- Harahap, S. R. (2020). Proses Interaksi Sosial Di Tengah Pandemi Virus Covid 19. *Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial Dan Kebudayaan*, 11(1), 45-53.
<https://doi.org/10.32505/hikmah.v11i1.1837>
- Kohnke, L., & Moorhouse, B. L. (2022). Facilitating Synchronous Online Language Learning through Zoom. *RELC Journal*, 53(1), 296-301.
<https://doi.org/10.1177/0033688220937235>
- Londa, N. B., Senduk, J., & Boham, A. (2014). Efektifitas Komunikasi Antar Pribadi dalam Meningkatkan Kesuksesan Sparkle Organizer. III(1).
<https://media.neliti.com/media/publications/89824-ID-efektivitas-komunikasi-antar-pribadi-dal.pdf>
- Marpelina, L., & Asrofin, R. F. (2022). Eksistensi Museum Virtual Masa Pandemi Covid- 19. *Jurnal Penelitian Sejarah Dan Budaya*, 8(1), 45-66.
<https://doi.org/10.36424/jpsb.v8i1.282>

- Mulyaningsih, I. E. (2014). Pengaruh Interaksi Sosial Keluarga, Motivasi Belajar, dan Kemandirian Belajar terhadap Prestasi Belajar. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 20(4), 441–451. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v20i4.156>
- Muslim, A. (2013). Interaksi Sosial Dalam Masyarakat Multietnis. *Jurnal Diskursus Islam*, 1(3), 1–11.
- Pranawukir, I., & Hamboer, M. J. E. (2021). Model Komunikasi Bisnis Jual Beli Buku Melalui Komunikasi Interpersonal dan Komunitas Grup Facebook. *IKRA-ITH HUMANIORA : Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(2), 40–47. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v6i2.1498>
- Arsip Museum Kehutanan, (2023).
- Susantio, D. (2020). *Perlu Tenaga Kreatif dan Inovatif untuk Menyelamatkan Museum Swasta Akibat Pandemi*. <https://www.kompasiana.com/djuliantosusantio/5f05bdafd541df4d45755e72/perlu-tenaga-kreatif-dan-inovatif-untuk-menyelamatkan-museum-swasta-akibat-pandemi>
- Sutawijaya, A. A. (2022). Strategi Komunikasi Krisis di Media Sosial Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah* |, 10(1), 13–26. <http://ejournal.unis.ac.id/index.php/DK/article/view/2550>
- Wardhani, A. I., Soedarsono, D. K., & Esfandari, D. A. (2017). Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Pada Kegiatan Komunikasi Dokter-Pasien Di Konsultasi Gratis Rs Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. *Biomedika*, 8(2), 13–19. <https://doi.org/10.23917/biomedika.v8i2.2911>
- We Are Social. (2023). *Digital 2023 Indonesia: The essential guide to the latest connected behaviours*. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia?rq=indonesia>
- Wulandari, Y.F., Caesariano, L., Murtiadi, M., Bastian, Y. (2021). Virtual Tour Sebagai Media Komunikasi Digital Dalam Pelayanan Museum. *Jurnal Media Penyiaran*, 01(01), 9–15.
- Wulandari, Y. F., Mayasari, S., & Rahastine, M. P. (n.d.). *Analisis Peran Dan Fungsi Humas Museum*. 2.