

**Komunikasi Interpersonal**  
**Pemandu Raz Museum & Gallery Kepada Pengunjung**  
**Dalam Edukasi Nilai-Nilai Sejarah**

**SKRIPSI**

Oleh :

**FITRI RAMADHANI**

**NPM 1903110294**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**  
**Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2023**

## PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera  
Utara oleh:

Nama : Fitri Ramadhani  
NPM : 1903110294  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari, tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023  
Waktu : Pukul 08.00 WIB s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom

(.....)

PENGUJI II : Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A

(.....)

PENGUJI III : Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si

(.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

DR. ARIFIN SALEH, S.SOS., MSP DR. ABRAR ADHANI, S.SOS., M.I.KOM



## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama : Fitri Ramadhani  
NPM : 1903110294  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Pemandu Raz Museum & Gallery Kepada Pengunjung Dalam Edukasi Nilai-Nilai Sejarah

Medan, September 2023

**Pembimbing**

**Assoc. Prof. Dr. Yan Hendra, S.Sos., M.Si.**  
NIDN : 0121106803

Disetujui Oleh

**Ketua Program Studi**

**Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom**  
NIDN : 0127048401



**Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP**  
NIDN : 0030017402

## PERNYATAAN

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan ini saya, Fitri Ramadhani, NPM 1903110294, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

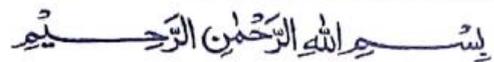
Medan, September 2023

Yang Menyatakan,



**Fitri Ramadhani**

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* rabbil'alaminn, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat tersusun hingga selesai. Salam dan shalawat tercurah kepada Nabi Muhammad shalallahualaihiwassalam yang telah membawa kabar tentang ilmu pengetahuan kepada umatnya agar berguna untuk kehidupan didunia dan akhirat kelak.

Skripsi merupakan salah satu syarat wajib untuk menyelesaikan pendidikan sarjana di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul **“KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERMANDU RAZ MUSEUM & GALLERY KEPADA PENGUNJUNG DALAM EDUKASI NILAI-NILAI SEJARAH”** skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena dalam proses penyelesaiannya tidak terhindar dari kesulitan dan hambatan dalam penyusunannya. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga selesai.

Tak lupa pula penulis berterima kasih kepada Orang tua tercinta **Ayahanda Drs.Kamaruddin Hutasuhut** dan **Ibunda Nurganty Ritonga** yang telah membesarkan, mendidik, memberi dukungan moral maupun materi, nasehat serta lantunan doa yang tidak putus-putusnya sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.

Kelancaran dan keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas berkat bantuan, bimbingan dan peran serta berbagai pihak yang memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada hingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh.,S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani S.Sos.M.Ikom, Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dra. Hj.Yurisna Tanjung,M.AP Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Ilmu Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Akhyar Anshori S.Sos.,M.Ikom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Faizal Hamzah Lubis S.sos.,M.Ikom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc.Prof. Dr. Yan Hendra, M.Si. selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu membimbing penulis demi tersusunnya skripsi ini dengan baik dan benar.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

9. Keluarga penulis yang mendukung dan mendoakan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Terimakasih kepada teman seperjuangan penulis, Adinda Rahmawani Br Berutu, Tiara Rahmadani Nst yang selalu menjadi support system terbaik.
11. Terimakasih kepada Raz Museum & gallery yang bersedia untuk penulis jadikan tempat penelitian dan membantu penulis menyelesaikan penelitian skripsi ini.
12. Terimakasih kepada staff Raz Museum & gallery yang sudah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam penelitian skripsi ini.
13. Serta seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Demikianlah kiranya besar harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

*Wassalamua'alaikum Wr. Wb*

Medan, Agustus 2023

**Fitri Ramadhani**  
**NPM : 1903110294**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEMANDU RAZ MUSEUM &  
GALLERY KEPADA PENGUNJUNG DALAM EDUKASI NILAI-NILAI  
SEJARAH**

**FITRI RAMADHANI**

**NPM: 1903110294**

**ABSTRAK**

Museum adalah sebuah lembaga atau institusi yang berfungsi untuk mengumpulkan, merawat dan melestarikan budaya masyarakat pada masa lampau. Di era modern, museum telah menjadi tempat dinamis dan inovatif dalam menyampaikan pesan-pesan sejarah dan budaya. Pemandu museum merupakan elemen penting dalam memfasilitasi komunikasi interpersonal antara pengunjung dan benda-benda di dalam museum. Pemandu harus mampu mengkomunikasikan informasi yang relevan dengan cara menarik dan mudah dipahami. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana komunikasi interpersonal antara pemandu Raz Museum & Gallery kepada pengunjung dalam edukasi nilai-nilai sejarah dan bagaimana menangani faktor-faktor yang menghambat komunikasi interpersonal. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah Teori Harold Laswell. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menganalisis data, mengolah dan menarik kesimpulan secara kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Salah satu aspek penting dalam komunikasi interpersonal adalah pemahaman pemandu museum terhadap kebutuhan dan minat pengunjung. Sebagai pemandu, mereka harus berupaya untuk memahami latar belakang, pengetahuan, dan minat pengunjung agar dapat menyampaikan informasi dengan cara yang relevan dan menarik bagi mereka.

**Kata Kunci : Pemandu Museum, Komunikasi Interpersonal, Wisata Edukasi.**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR BAGAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
a. Tujuan Penelitian .....	6
b. Manfaat Penelitian .....	6
1.4 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>	
2.1 Komunikasi Interpersonal .....	8
2.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	8
2.1.2 Karakteristik Komunikasi Interpersonal .....	12
2.1.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	14
2.1.4 Etika Komunikasi Interpersonal .....	16
2.1.5 Efektifitas Komunikasi Interpersonal .....	16
2.1.6 Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal .....	18
2.2 Museum .....	19
2.2.1 Pengertian Museum .....	19
2.2.2 Raz Museum & Gallery .....	21
2.3 Pramuwisata (Pemandu Wisata) .....	23
2.3.1 Pengertian Pramuwisata .....	23
2.3.2 Peranan Pramuwisata (Pemandu Wisata) .....	23
2.4 Wisata Edukasi .....	25

2.4.1 Pengertian Wisata Edukasi .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Kerangka Konsep .....	27
3.3 Definisi Konsep.....	28
3.4 Kategorisasi Penelitian .....	29
3.5 Narasumber .....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	34
4.2 Pembahasan.....	54
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	57
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 Kategorisasi Penelitian.....	30
Tabel 4.1 Data Dan Identitas Narasumber .....	35
TableSI 4.2 Jenis Kelamin Narasumber .....	36

## DAFTAR BAGAN

Bagan 3.2.....	28
----------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Museum berasal dari kata latin “Mouseion”, yaitu kuil untuk sembilan dewa muze, anak-anak Dewa Zeus yang tugas utamanya adalah menghibur. Arti museum dapat dipahami dari kegiatannya. Fungsi museum dari zaman ke zaman terus mengalami perubahan sesuai dengan situasi dan kondisi, tetapi hakikatnya pengertian museum itu tidak berubah. Landasan ilmiah dan kesenian tetap menjwai arti museum hingga kini. Pengertian museum menurut ICOM adalah sebuah lembaga yang bersifat tetap, tidak mencari keuntungan, melayani masyarakat dan perkembangannya, terbuka untuk umum, memperoleh, merawat, menghubungkan dan memamerkan untuk tujuan studi, pendidikan, dan kesenangan, barang pembuktian manusia dan lingkungannya.(Asmara, 2019)

Museum merupakan sebuah bangunan atau tempat yang di dalamnya menyimpan berbagai barang yang memiliki nilai sejarah. Museum merupakan organisasi pelestarian dan sumber informasi benda yang memiliki tanggung jawab moral kepada masyarakat. Oleh karena itu museum punya visi dan misi yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam pemberi pendidikan kepada masyarakat tentang arti sebuah kekayaan budaya sebagai warisan bangsa.

Museum adalah sebuah lembaga atau institusi yang berfungsi untuk mengumpulkan, merawat, menyajikan, dan melestarikan warisan budaya masyarakat pada masa lampau. Museum juga merupakan lembaga yang tidak mencari keuntungan dan merupakan lembaga yang memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Pelayanan yang diberikan biasanya berkaitan dengan pemberian informasi mengenai koleksi museum. Museum dalam perspektif pendidikan kepada para pengunjung adalah pemanfaatan koleksi museum sebagai media dan sumber pembelajaran. (Evita Dwi Oktaviani, 2020)

Di era modern, museum telah menjadi tempat yang dinamis dan inovatif dalam menyampaikan pesan-pesan mengenai sejarah dan budaya. Raz Museum Gallery adalah sebuah museum yang menyimpan berbagai koleksi sejarah, budaya, dan seni dari berbagai zaman dan tempat. Sebagai sebuah lembaga pendidikan, museum ini berusaha untuk memperkenalkan nilai-nilai sejarah dan budaya kepada masyarakat, khususnya kepada pengunjung yang datang berkunjung.

Pemandu (guide) merupakan elemen penting dalam memfasilitasi komunikasi interpersonal antara pengunjung dan benda-benda koleksi di dalam museum. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal menjadi sangat penting, karena pemandu wisata harus mampu melakukan pendekatan yang baik kepada pengunjung, sehingga pengunjung merasa nyaman dan senang mendengarkan penjelasan mengenai nilai-nilai sejarah tersebut. Komunikasi interpersonal yang baik juga akan mempermudah pemandu wisata dalam menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami oleh pengunjung.

Pemandu museum harus mampu mengkomunikasikan informasi yang relevan dengan cara yang menarik dan mudah dipahami oleh pengunjung. Hal ini melibatkan kemampuan untuk berbicara dengan jelas, mendengarkan dengan baik, dan menjawab pertanyaan pengunjung dengan tepat.

Selain itu, pemandu museum harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang sejarah dan nilai-nilainya agar dapat memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat. Pemandu museum juga harus mampu mengadaptasi cara mereka berkomunikasi tergantung pada audiens mereka, agar informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh pengunjung dari berbagai latar belakang dan usia.

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting terjadinya aktivitas. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Oleh karena itu, perlu adanya pengetahuan tentang komunikasi dan hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi.

Komunikasi interpersonal pemandu raz museum & gallery dengan pengunjung meliputi berbagai aspek, seperti sikap, bahasa tubuh, penggunaan bahasa, dan pengetahuan tentang benda-benda koleksi di dalam museum. Pemandu raz museum & gallery harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan pengunjung dengan cara yang tepat, sehingga pesan-pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pengunjung.

Komunikasi interpersonal yang efektif dan menyenangkan antara pemandu museum dan pengunjung menjadi kunci penting dalam memfasilitasi proses edukasi nilai-nilai sejarah. Namun, dalam beberapa kasus, terdapat permasalahan yang menghambat interaksi yang efektif antara kedua belah pihak tersebut.

Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah kekurangan pemahaman pemandu museum terhadap kebutuhan dan minat pengunjung. Pemandu museum yang kurang peka terhadap preferensi dan tingkat pengetahuan

pengunjung dapat menyebabkan ketidaknyamanan, kehilangan minat, dan rendahnya partisipasi pengunjung dalam proses edukasi. Selain itu, adanya perbedaan bahasa dan kosakata yang digunakan dalam penyampaian informasi juga dapat menjadi hambatan yang signifikan dalam komunikasi interpersonal. Masalah lain yang muncul dalam komunikasi adalah kurangnya keterlibatan emosional yang dapat mempengaruhi pengalaman belajar pengunjung.

Pemandu museum yang tidak mampu menjalin hubungan empati dengan pengunjung dapat menyebabkan ketidaksepahaman dan pengurangan motivasi belajar. Hal ini dapat membawa dampak negatif terhadap efektivitas transfer pengetahuan dan nilai-nilai sejarah kepada pengunjung. Selain itu, kurangnya variasi metode pengajaran dan kurangnya keterlibatan interaktif juga dapat menjadi permasalahan dalam komunikasi interpersonal antara pemandu museum dan pengunjung.

Penggunaan metode pengajaran yang kreatif dan interaktif sangat penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang menarik dan memadukan pengetahuan sejarah dengan pengalaman praktis. Mengidentifikasi dan memahami permasalahan dalam komunikasi interpersonal antara pemandu museum dan pengunjung dalam edukasi nilai-nilai sejarah menjadi langkah awal yang penting dalam mengembangkan solusi yang efektif.

Oleh karena itu penulis ingin meneliti mengenai **“Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata Raz Museum & Gallery Kepada Pengunjung Dalam Edukasi Nilai-Nilai Sejarah”**

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai komunikasi interpersonal pemandu raz museum dan galeri dalam memfasilitasi komunikasi interpersonal antara pengunjung dan benda-benda koleksi di dalam museum.

Dalam konteks edukasi nilai-nilai sejarah, pemandu raz museum & galeri harus mampu menyampaikan pesan-pesan yang kompleks dengan cara yang mudah dipahami oleh pengunjung, sehingga pengunjung dapat memperoleh pengalaman yang memuaskan dan memahami lebih dalam mengenai nilai-nilai sejarah dan budaya yang terkandung dalam koleksi museum.

Dalam penelitian ini, juga akan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menghambat komunikasi interpersonal pemandu raz museum dan galeri dengan pengunjung, dan bagaimana faktor-faktor tersebut dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dalam edukasi nilai-nilai sejarah.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka ada beberapa rumusan permasalahan penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana komunikasi interpersonal pemandu raz museum & gallery kepada pengunjung dalam edukasi nilai sejarah ?
2. Bagaimana Pemandu Raz Museum menangani faktor-faktor yang menghambat komunikasi interpersonal pemandu raz museum & gallery kepada pengunjung dalam memberikan edukasi nilai sejarah ?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menjelaskan bagaimana komunikasi interpersonal pemandu raz museum & gallery kepada pengunjung dalam edukasi nilai-nilai sejarah
2. Menjelaskan bagaimana menangani faktor – faktor yang menghambat komunikasi interpersonal pemandu raz museum & gallery dalam edukasi nilai-nilai sejarah.

#### **b. Manfaat Penelitian**

##### **1) Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah uraian-uraian yang bersifat teoritis tentang komunikasi,khususnya mengenai komunikasi interpersonal pemandu raz museum & gallery kepada pengunjung dalam edukasi nilai-nilai sejarah.

##### **2) Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah kajian mengenai komunikasi interpersonal pemandu raz museum & gallery kepada pengunjung dalam edukasi nilai-nilai sejarah.

##### **3) Aspek Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada berbagai pihak dalam membuat aturan maupun kebijakan terkait dengan khususnya komunikasi interpersonal pemandu raz museum & gallery kepada pengunjung dalam edukasi nilai-nilai sejarah.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah:

**BAB I** : Merupakan pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

**BAB II** : Merupakan uraian teoritis yang menguraikan tentang komunikasi interpersonal, efektivitas komunikasi interpersonal, faktor penghambat komunikasi interpersonal, apa itu pemandu museum, serta penjelasan mengenai wisata edukasi.

**BAB III** : Merupakan persiapan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, kategori penelitian, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

**BAB IV** : Merupakan hasil pembahasan dan hasil dari penelitian yang diperoleh dari lapangan saat melakukan pengumpulan data berupa wawancara kepada beberapa narasumber.

**BAB V** : Merupakan penutup yang menguraikan tentang simpulan dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Komunikasi Interpersonal**

##### **2.1.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan aktivitas yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, dan merupakan cara untuk menyampaikan dan menerima pikiran-pikiran, informasi, gagasan, perasaan, dan bahkan emosi seseorang, sampai pada titik tercapainya pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan. Secara umum, definisi komunikasi interpersonal adalah Sebuah proses penyampaian pikiran-pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu (biasanya dalam komunikasi diadik) sehingga orang lain tersebut mengerti apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran atau informasi.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang mempunyai efek besar dalam hal mempengaruhi orang lain terutama perindividu. Hal ini disebabkan, biasanya pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi bertemu secara langsung, tidak menggunakan media dalam penyampaian pesannya sehingga tidak ada jarak yang memisahkan antara komunikator dengan komunikan (face to face). Oleh karena saling berhadapan muka, maka masing-masing pihak dapat langsung mengetahui respon yang diberikan, serta mengurangi tingkat ketidak jujuran ketika sedang terjadi komunikasi. Sedangkan apabila komunikasi interpersonal itu terjadi secara sekunder, sehingga antara komunikator dan komunikan terhubung

melalui media, efek komunikasi sangat dipengaruhi oleh karakteristik interpersonalnya. (Aw, 2011)

Menurut (Rizky & Moulita, 2017) Komunikasi merupakan kebutuhan aktifitas dasar manusia yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Tanpa komunikasi manusia tidak dapat hidup, bahkan yang tidak dapat melakukannya secara verbal pun akan berusaha melakukannya dengan cara lain yaitu nonverbal, seperti menggunakan bahasa tubuh. Manusia memerlukan kehidupan sosial, kehidupan bermasyarakat. Sebagian besar interaksi manusia berlangsung dalam situasi komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi).

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa poin penting. Berikut beberapa poin penting Komunikasi Interpersonal :

a) Kredibilitas komunikator

Secara umum komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Untuk menyampaikan pesan dengan baik seorang komunikator harus memiliki kredibilitas sehingga disebut kredibilitas komunikator. (Yuniar, 2016)

b) Pesan komunikasi

Dalam proses berkomunikasi, pesan merupakan bagian atau unsur penting yang harus selalu ada dalam komunikasi karena sesuatu yang disampaikan komunikator kepada komunikan dalam proses komunikasi berupa pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik itu secara lisan maupun tulisan. (Wicaksana & Rachman, 2018)

c) Media komunikasi

Komunikasi merupakan cara agar suatu pesan dapat sampai pada penerima yang disampaikan oleh pengirim atau pembawa pesan. Ketika melakukan komunikasi, seseorang perlu menggunakan media-media komunikasi yang tepat agar pesan yang ingin disampaikan dapat sampai pada penerima pesan.

d) Teknik komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh manusia memiliki teknik komunikasi tersendiri termasuk Ustadzah dan Santri, sedangkan dalam kamus besar teknik merupakan cara atau kepandaian membuat sesuatu atau melakukan sesuatu untuk mendapatkan hasil yang diinginkan . Teknik adalah cara, metode seorang pembina dalam menyampaikan suatu pesan untuk mencapai suatu tujuan yang tepat. taan yang ada teknik-teknik dalam komunikasi secara sederhana.(Maria Dimova & Stirk, 2019)

e) Pemahaman terhadap komunikasi

Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila sang penerima pesan memahami dan melakukan apa yang terdapat pada isi pesan. Dalam hal ini, tingkat pemahaman seseorang bisa berbeda-beda tergantung beberapa faktor, contohnya latar belakang pendidikan, usia ataupun status sosial.

f) Umpan balik

Feedback dalam komunikasi adalah bentuk respons, tanggapan, atau jawaban atas pesan yang dikirimkan komunikator kepada komunikan.

Secara ideal, tujuan komunikasi bisa menghasilkan kesepakatan kesepakatan bersama terhadap ide atau pesan yang disampaikan. Maka fungsi fungsi komunikasi adalah :

- a. Membangun konsep diri (establishing self concept)
  - b. Eksistensi diri (self existence)
  - c. Kelangsungan hidup (live continuity)
  - d. Memperoleh kebahagiaan (obtaining happiness)
  - e. Terhindar dari tekanan dan ketegangan (free from pressure and stress)
- (Tenerman, 2021)

Komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi yang dilakukan antara dua orang secara langsung dan bertatap muka dengan umpan balik seketika. Komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap paling efektif dan prosesnya dapat dilakukan dengan cara sangat sederhana. Selain efektif, komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap penting dan menjadi keharusan bagi setiap insan, baik dalam organisasi, masyarakat maupun masyarakat.(Lanes et al., 2021)

Komunikasi Interpersonal ialah komunikasi yang paling efektif yang didalamnya terdapat seorang komunikator dan komunikan yang saling melakukan komunikasi demi tersampainya sebuah pesan yang mampu mengubah pola pikir, sikap dan perilaku seseorang yang bersifat secara langsung sehingga komunikator dapat mengetahui bagaimana tanggapan dan respon komunikan di saat itu juga (Simanjuntak & Nasution, 2017)

### **2.1.2. Karakteristik Komunikasi Antarpribadi**

Dikutip Pada Buku Teori Komunikasi Antarpribadi (2011) oleh (Muhammad & Leila, 2011) Rihard L.Weaver II (1993) Mengatakan Ada 8 Karakteristik Komunikasi Antarpribadi,yaitu :

#### **a. Melibatkan paling sedikit dua orang**

Komunikasi antarpribadi melibatkan paling sedikit dua orang yang disebut sebagai a dyad. Karakteristik yang pertama dari komunikasi antarpribadi ini lebih dari sekedar karakteristik namun lebih kepada keharusan, karena jika jumlah orang yang berpartisipasi kurang dari dua orang maka tidak akan terjadi komunikasi antarpribadi. Komunikasi yang terjadi adalah komunikasi intrapribadi atau komunikasi dengan diri sendiri.

#### **b. Adanya umpan balik atau feedback**

Umpan balik merupakan pesan yang dikirim kembali oleh penerima kepada pembicara. Dalam komunikasi antarpribadi hampir selalu melibatkan umpan balik langsung. Sering kali bersifat segera dan nyata. Hubungan yang langsung antara sumber dan penerima merupakan bentuk yang unik bagi komunikasi antarpribadi. Ini yang dinamakan simultaneous message atau co-stimulation.

#### **c. Tidak harus tatap muka**

Bagi komunikasi antarpribadi yang sudah terbentuk, adanya saling pengertian antara dua individu, kehadiran fisik dalam berkomunikasi tidaklah terlalu penting. Misalnya interaksi antara dua sahabat kental, suami istri, bisa melalui telepon, e-mail, bisa dengan bahasa isyarat kalau berada di ruang terbuka tapi

masing-masing tidak berdekatan. Kemajuan teknologi saat ini turut mempermudah komunikasi antarpribadi dan menjadikan komunikator dan komunikan tidak harus bertatap muka jika ingin melakukan komunikasi antarpribadi

**d. Tidak harus bertujuan**

Komunikasi antarpribadi tidak harus selalu disengaja atau dengan kesadaran. Orang mungkin saja mengkomunikasikan segala sesuatunya tanpa disengaja atau sadar, tapi apa yang dilakukannya itu merupakan pesan-pesan sebagai isyarat yang memengaruhi orang lain. Dapat dikatakan telah terjadi penyampaian pesan-pesan dan penginterpretasian pesan-pesan tersebut.

**e. Menghasilkan beberapa pengaruh atau effect**

Komunikasi antarpribadi yang baik harus memiliki sebuah pesan yang menghasilkan sebuah efek atau pengaruh. Efek atau pengaruh itu tidak harus segera dan nyata, tetapi harus terjadi. Jika pesan-pesan yang disampaikan komunikator tidak diterima komunikan dan tidak menghasilkan efek maka hal tersebut bukanlah komunikasi antarpribadi.

**f. Tidak harus melibatkan atau menggunakan kata-kata**

Komunikasi antarpribadi tidak harus selalu melibatkan atau menggunakan kata-kata, karena dalam komunikasi antarpribadi dapat menggunakan komunikasi nonverbal dalam menyampaikan pesannya. Contohnya adalah ketika sepasang kekasih terpisah di tengah pesta namun saling melihat dari kejauhan, mereka akan berkomunikasi dengan bahasa nonverbal atau isyarat untuk menyampaikan tujuannya.

#### **g. Dipengaruhi oleh konteks**

Konteks merupakan tempat di mana pertemuan komunikasi terjadi termasuk apa yang mendahului dan mengikuti apa yang dikatakan. Konteks memengaruhi harapan-harapan para partisipan, makna yang diperoleh, dan perilaku mereka selanjutnya. Konteks meliputi jasmaniah, sosial, historis, psikologis, keadaan kultural yang mengelilingi peristiwa komunikasi

#### **h. Dipengaruhi oleh kegaduhan atau noise**

Kegaduhan atau noise ialah setiap rangsangan atau stimulus yang mengganggu dalam proses pembuatan pesan. Kegaduhan / kebisingan atau noise dapat bersifat eksternal, internal, atau semantik.

### **2.1.3. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Dikutip dari buku komunikasi interpersonal (Aw, 2011) komunikasi Interpersonal, tujuan komunikasi interpersonal itu bermacam macam,beberapa di antaranya dipaparkan berikut ini .

#### **a. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain**

Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan menyapa, tersenyum, menanyakan kabar dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi interpersonal hanya dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain,dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup,dingin,dan cuek.

#### **b. Menemukan diri sendiri**

Artinya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain.

c. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual.

d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain.

e. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung.

f. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Ada kalanya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan.

g. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (mis communication) dan salah interpretasi (mis interpretation) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan.

h. Memberikan bantuan (konseling)

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya.

#### **2.1.4. Etika Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi antar pribadi atau antar individu. Untuk menjaga agar proses komunikasi tersebut berjalan baik, agar tujuan komunikasi dapat tercapai tanpa menimbulkan kerenggangan hubungan antar individu, maka diperlukan etika komunikasi. Cara paling mudah menerapkan etika komunikasi interpersonal ialah, pihak-pihak yang terlibat komunikasi, bahkan kita semuanya sebagai anggota masyarakat, perlu memperhatikan beberapa hal berikut ini :

- Nilai-nilai dan norma-norma sosial budaya setempat
- Segala aturan, ketentuan, tata tertib yang sudah disepakati
- Adat istiadat, kebiasaan yang dijaga kelestariannya
- Tata krama pergaulan yang baik
- Norma kesusilaan dan budi pekerti
- Norma sopan santun dalam segala tindakan.

#### **2.1.5. Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Untuk dapat berkomunikasi secara efektif maka terlebih dahulu seseorang sebaiknya memahami apa sebenarnya komunikasi itu dan bagaimana cara melakukannya. Pemahaman terhadap komunikasi sebaiknya diawali dari pengetahuan dan pemahaman terhadap definisi komunikasi itu sendiri.

Secara etimologis atau menurut asal usul kata, istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin "communicatio", yang artinya adalah "sama", dalam arti kata sama makna, yakni sama makna terhadap suatu hal yang dimaknai oleh komunikator maupun komunikan. Berdasarkan pengertian secara etimologi ini maka komunikasi itu akan dapat terjadi apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan dimaknai secara sama secara sama oleh keduanya. Apa bila pesan dimaknai secara berbeda maka komunikasi belum terjadi secara efektif.(Hendra, 2017)

Efektivitas Komunikasi antarpribadi atau interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality).

a. Keterbukaan (Openness)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi.

b. Empati (Empathy)

Henry Backrack (1976) mendefinisikan empati sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.

c. Sikap Mendukung (Supportiveness)

Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (supportiveness). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb.

d. Sikap Positif (Positiveness)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi antarpribadi dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi antar pribadi.

e. Kesetaraan (Equality)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi antar pribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. (Londa, Nicolas et al., 2014)

### **2.1.6. Faktor-faktor penghambat komunikasi interpersonal**

ada beberapa faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal, di antaranya adalah:

- a. Kekurangan keterampilan komunikasi: Ini bisa terjadi jika seseorang tidak memiliki keterampilan untuk berbicara atau mendengarkan dengan baik sehingga pesan yang disampaikan dapat diinterpretasikan.

- b. Perbedaan persepsi: Setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap sesuatu atau dalam situasi tertentu. Hal ini dapat menyebabkan pesan yang disampaikan oleh satu orang tidak sepenuhnya dipahami oleh orang lain.
- c. Gangguan fisik : Suara yang teredam, gangguan pada sinyal, atau gangguan fisik lainnya sering kali menjadi faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal.
- d. Konflik: Konflik dalam hubungan antarpribadi dapat mempengaruhi cara orang berkomunikasi satu sama lain. Konflik dapat mengakibatkan ketidakpercayaan dan kurangnya rasa hormat di antara mereka yang berkomunikasi.
- e. Kurangnya rasa hormat: Kurangnya rasa hormat dalam komunikasi dapat menghambat hubungan yang baik antara dua orang yang berbicara.
- f. Perbedaan budaya: Perbedaan budaya dapat menyebabkan pemahaman dan juga dapat mempengaruhi cara orang berkomunikasi satu sama lain.

## **2.2 Museum**

### **2.2.1 Pengertian Museum**

Menurut Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2015 tentang Museum, Museum adalah lembaga yang berfungsi melindungi, mengembangkan, memanfaatkan koleksi, dan mengomunikasikannya kepada masyarakat. Definisi museum berdasarkan konferensi umum ICOM (International Council Of Museums) yang ke-22 di Wina, Austria, pada 24 Agustus 2007 menyebutkan bahwa Museum adalah lembaga yang bersifat tetap, tidak mencari keuntungan,

melayani masyarakat dan perkembangannya, terbuka untuk umum, yang mengumpulkan, merawat, meneliti, mengomunikasikan, dan memamerkan warisan budaya dan lingkungannya yang bersifat kebendaan dan takbenda untuk tujuan pengkajian, pendidikan, dan kesenangan.

Secara etimologis kata museum berasal dari bahasa latin yaitu "museum" ("musea"). Aslinya dari bahasa Yunani "mouseion" yang merupakan kuil yang dipersembahkan untuk Muses (9 dewi seni dalam mitologi Yunani), dan merupakan bangunan tempat pendidikan dan kesenian, khususnya institut untuk filosofi dan penelitian pada perpustakaan di Alexandria yang didirikan oleh Ptolomy I Soter 280 SM.

Museum mengelola bukti material hasil budaya dan/atau material alam dan lingkungannya yang mempunyai nilai penting bagi sejarah, ilmu pengetahuan, pendidikan, agama, kebudayaan, teknologi, dan/atau pariwisata untuk dikomunikasikan dan dipamerkan kepada masyarakat umum melalui pameran permanen, temporer, dan keliling. Kebanyakan museum menawarkan program dan kegiatan yang menjangkau seluruh pengunjung, termasuk orang dewasa, anak-anak, seluruh keluarga, dan tingkat profesi lainnya. Program untuk umum terdiri dari perkuliahan atau pelatihan dengan staf pengajar, orang-orang yang ahli, dengan film, musik atau pertunjukkan tarian, dan demonstrasi dengan teknologi (*Pengertian Museum*, n.d.)

Museum wasaka merupakan satu destinasi wisata edukasi di Kota Banjarmasin yang dikemas dalam satu pola perjalanan wisata yang dikenal dengan sebutan susur sungai. Dalam pengertian sederhana wisata edukasi adalah

suatu program dimana wisatawan berkunjung ke suatu lokasi wisata dengan tujuan utama untuk memperoleh pengalaman pembelajaran secara langsung di objek wisata tersebut. Wisata edukasi adalah sebuah kegiatan yang biasanya dilaksanakan oleh institusi pendidikan, seperti sekolah dasar, sekolah menengah pertama (Indriyani, I. E., Syaharuddin, S., & Jumriani, 2021)

### **2.2.2. Raz Museum & gallery**

Indonesia mempunyai banyak jenis museum yang menarik untuk dikunjungi. Hampir setiap kota di Indonesia mempunyai jenis museumnya masing-masing. Museum-museum di Indonesia ini banyak mempunyai koleksi benda bersejarah yang unik untuk diamati. Salah satunya adalah museum di Kota Medan satu ini.

Proses didirikannya museum ini berawal dari koleksi Hj. Rahmawaty Sofyan Raz. Berawal dari hobi mengumpulkan benda kenangan keluarga, menjadikan beliau membuat sebuah museum yang bisa menampung berbagai benda kenangan yang dikumpulkannya.

Museum and Gallery Raz yang terletak di Jalan Dr. Mansyur No 191, Tj. Rejo, Kecamatan Medan Sunggal, Drs. H. Sofyan Raz, Ak.MM atau biasa dikenal sebagai Sofyan Raz merupakan mantan Direktur Utama PTPN II, seorang tokoh Pendidikan di Sumatera Utara, sekaligus pemilik Raz Group. Didampingi Hj. Rahmawaty Raz, seorang istri dan ibu yang juga bergerak di bidang pendidikan, mendirikan Yayasan pendidikan Islam, Yayasan Pendidikan Shafiyatul Amaliyyah (YPSA) Medan.

Museum yang terdiri dari 6 lantai ini merupakan museum pribadi keluarga Sofyan Raz yang menampilkan koleksi barang-barang kenangan dan penuh memori. Awal membangun museum ini karena hobi dari Rahmawaty mengumpulkan dan menata barang-barang yang memiliki kenangan. Walaupun awalnya hanya untuk koleksi pribadi, museum ini diresmikan pada Januari 2022 dan buka untuk umum. (“Raz Museum & Gallery, Bermula Karena Hobi Hingga Koleksi Lego Terbesar Di Indonesia - SUARA USU,” n.d.)

Raz Collection Gallery ini telah menerima piagam penghargaan dari Museum Rekor Dunia Indonesia (MURI) Atas Rekor:

- *“Sekolah yang memiliki galeri dengan koleksi barang-barang keluarga variasi terbanyak”* diberikan kepada Yayasan Pendidikan Shafiyatul Amaliyyah.
- *“Pemrakarsa berdirinya galeri dengan koleksi barang-barang variasi terbanyak”*. diberikan kepada Hj. Rahmawaty Sofyan Raz.

Menurut pemrakarsa Raz Gallery Hj. Rahmawaty yang biasa disapa Umi Ety Raz mengatakan bahwa Raz Collection Gallery memiliki 5 Nilai Dasar Pemikiran, yaitu Nilai Syukur, Nilai Sejarah, Nilai Pendidikan, Nilai Ekonomi, dan Nilai Sosial.

- Nilai syukur maksudnya museum ini adalah sebagai wujud syukur kepada Allah SWT atas anugerah kehidupan yang diberikan-Nya. Dari tidak ada menjadi ada, dari yang tidak tahu menjadi tahu.
- Nilai sejarah maksudnya benda itu sangat terikat dengan dimensi ruang dan waktu. Di dalamnya ada cerita, nilai, dan ‘ibrah.

- Nilai pendidikan maksudnya adalah bahwa museum ini menjadi sumber belajar di YPSA. Artinya siswa-siswi YPSA mempunyai jadwal wajib berkunjung dan jadwal pelajaran dari guru dan Raz Galleri sebagai referensinya.
- Nilai ekonomi maksudnya museum ini didirikan bukan mencari keuntungan material. Sama sekali tidak. Nilai ekonomi yang dimaksud adalah sesungguhnya setiap benda yang kita miliki pasti mempunyai nilai. Masalahnya sejauh mana kita bisa memberi nilai kepada benda-benda tersebut.
- Dan nilai Sosial maksudnya adalah bahwa museum ini sebagai wadah silaturahmi. (*Jelajahi Raz Collection Museum & Gallery - Museum.Co.Id, n.d.*)

### **2.3 Pramuwisata ( Pemandu Wisata)**

#### **2.3.1 Pengertian Pramuwisata ( Pemandu Wisata )**

Seorang pramuwisata adalah seorang yang memiliki kualifikasi yang tinggi. Pertama, dia memiliki sikap mental yang baik, yaitu mau melayani konsumennya dengan baik. Disamping itu, pramuwisata juga seorang pekerja keras, ulet, disiplin dan rajin. Memiliki penguasaan yang bagus terhadap bahasa asing, sejarah, keadaan sosialbudaya Indonesia, keadaan bisnis pariwisata Indonesia. Dari paparan di atas menjadi jelas bahwa pramuwisata harus menguasai beberapa pengetahuan dan keterampilan khusus berikut dengan baik. (Akbar & I.B.Oda, 2018)

#### **2.3.2. Peranan Pramuwisata ( Pemandu Wisata )**

Peranan Pramuwisata di dalam kepariwisataan, seorang pramuwisata dituntut agar citra pariwisata Indonesia, citra Negara dan bangsa Indonesia berada dipuncaknya. Karena itu peranan seorang pramuwisata sangat penting dalam perkembangan suatu objek wisata Pramuwisata memiliki peranan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya.

Bagi wisatawan yang akan diberikan pelayanan, pramuwisata adalah teman dalam perjalanan yang mengetahui dan dianggap sebagai tempat menyerahkan nasib dalam perjalanan wisata yang diselenggarakan. Pramuwisata juga dianggap sebagai “guru besar” yang memiliki keahlian dalam memberikan penjelasan tentang objek wisata.

Dari sudut pandang pariwisata Indonesia pramuwisata merupakan “guru besar” yang dianggap serba mengetahui tentang objek dan atraksi yang dimiliki daerahnya. Bagaimana cerita dan sejarahnya serta dapat memberikan informasi tentang data dan fakta dari objek dan atraksi wisata yang telah dimasukkan dalam tour itinerary yang telah disusun sebelumnya. Kenyamanan wisatawan selama perjalanan merupakan tujuan utama seorang pramuwisata. Apabila pelayanan yang diberikan oleh seorang pramuwisata selama penyelenggaraan wisata kurang memuaskan wisatawan, maka sudah sewajarnya jika wisatawan mengeluh (complaint) kepada perusahaan perjalanan yang dipakai wisatawan tersebut. Wisatawan akan meminta pertanggung jawaban perusahaan atas perjanjian yang telah disepakati bersama. Inilah yang harus diingat oleh pramuwisata, bahwa ia tidak dapat melakukan kegiatannya secara bebas, namun terikat oleh aturan dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan tempat ia bekerja.

Seorang pramuwisata harus bertanggungjawab terhadap semua kegiatan perjalanan kepada perusahaan yang memperkerjakannya. Majunya suatu perusahaan perjalanan juga tergantung kepada pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata. Pelayanan yang diberikan baik, maka image yang muncul juga baik. Sebaliknya pelayanan yang diberikan buruk, maka akan memberikan image yang buruk pula terhadap suatu perusahaan perjalanan. Dalam industri pariwisata, seorang pramuwisata harus memberikan cerminan dari kehidupan bangsa sendiri dengan segala kepribadiannya dan selalu dapat dan ingin bekerja sama dengan segala jenis bangsa yang datang ke Indonesia.

Dalam memberikan pelayanan, seorang pramuwisata dipantangkan membedakan pemberian pelayanan kepada wisatawan yang dilayaninya. Bagi seorang pramuwisata semua manusia adalah sama tanpa membedakan ras, bangsa, dan agama, karena dalam kepariwisataan orang hanya dikenal secara universal. Secara lebih luas, pramuwisata adalah duta bangsa atau duta daerah tempat bertugas. Pengekspresian pramuwisata dianggap oleh wisatawan sebagai cerminan(Akbar & I.B.Oda, 2018)

## **2.4. Wisata Edukasi**

### **2.4.1. Pengertian Wisata Edukasi**

Wisata Edukasi Wisata Edukasi atau Wisata Pendidikan adalah suatu program yang menggabungkan unsur kegiatan wisata dengan muatan pendidikan didalamnya. Program ini dapat dikemas sedemikian rupa menjadikan kegiatan wisata tahunan atau kegiatan ekstrakurikuler memiliki kualitas dan berbobot. Materi-materi dalam pemanduan telah disesuaikan dengan bobot siswa dan

kurikulum pendidikan. Setiap kali mengunjungi obyek wisata akan disesuaikan dengan ketertarikan obyek dan bidang ilmu yang akan dipelajari.

Program Wisata Edukasi yang telah lama diluncurkan sehingga menjadi suatu kebutuhan bagi sekolah untuk membina dan mendidik para siswa. Selain program pembelajaran di dalam kelas, Program wisata Pendidikan telah terbukti efektif untuk meningkatkan pola pembelajaran dan sosialisasi para siswa. Program Wisata Edukasi juga didukung oleh para kalangan akademisi perguruan tinggi dalam menyampaikan materi dilapangan.

Sehinga program ini betul-betul disusun untuk memenuhi kegiatan wisata sekolah dengan berkualitas. Program wisata edukasi sudah saatnya dikembangkan di setiap sekolah sebagai proses pembelajaran siswa tentang cinta bangsa, negara dan tanah air. Idealnya wisata edukasi didesain khusus untuk memenuhi kapasitas ilmu pengetahuan para pelajar untuk mengisi wawasan kebangsaan melalui kegiatan perjalanan, mengenal wilayah dan potensi sumber daya lokal antarkabupaten, provinsi serta antarpulau di Indonesia. (Akbar & I.B.Oda, 2018)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

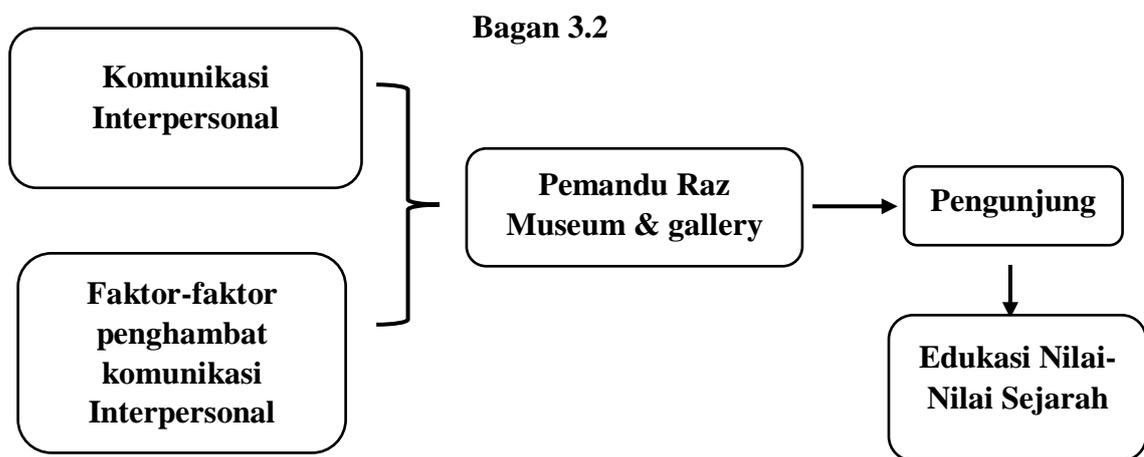
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan Dan Taylor (1990) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh).

Penelitian dengan pendekatan kualitatif menekankan analisis proses dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antarfenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Kemudian penelitian kualitatif dapat didefinisikan sebagai penelitian yang timbul dari pemikiran induktif, yaitu berdasarkan pengamatan objektif terhadap suatu fenomena sosial. Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analitik. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka

#### **3.2 Kerangka Konsep**

Kerangka konseptual penelitian merupakan suatu hubungan atau keterkaitan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari suatu masalah yang akan diteliti. Kerangka konseptual berguna untuk menjelaskan secara lengkap dan detail tentang suatu topik yang akan menjadi pembahasan. Konsep penelitian merupakan suatu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang perlu

dirumuskan. Dalam merumuskan suatu pengertian kita harus dapat menjelaskan sesuai dengan maksud peneliti dalam memakainya. Hal ini perlu ada konsistensi dalam penggunaan konsep itu. (Drs. Tjetjep Samsuri, 2003)



### 3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep yaitu serangkaian pernyataan, gagasan, atau ide yang saling berkaitan mengenai suatu peristiwa atau kejadian dan dapat menjadi sebuah petunjuk atau dasar dalam melakukan sebuah penelitian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa konsep adalah suatu rancangan, suatu ide atau pengertian yang diabstrakkan dari adanya suatu peristiwa yang konkret, merupakan gambaran mental dari sebuah proses, objek, atau apapun itu yang ada di luar bahasa yang akal gunakan agar dapat memahami hal-hal lainnya.

Konsep ialah ide abstrak yang memungkinkan seseorang untuk dapat mengelompokkan objek atau kejadian dan menerangkan apakah objek atau kejadian itu merupakan contoh atau bukan contoh dari ide tersebut. (Fajar et al., 2019).

Berdasarkan kerangka konsep diatas maka defenisi konsep dalam penelitian ini, yaitu:

a. Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka atau face to face yang biasanya tidak diatur secara formal.

b. Pemandu Museum

Pemandu museum adalah orang bertugas memberikan pelayanan untuk menunjukkan isi museum, menemani pengunjung dan memberikan informasi mengenai koleksi museum. Pemandu museum dapat dikatakan sebagai salah satu tumpuan dalam sebuah museum karena memberikan pelayanan publik.

c. Pengunjung

Seseorang yang melakukan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap ditempat yang didatanginya, atau hanya untuk sementara waktu tinggal ditempat yang didatanginya.

d. Edukasi

Edukasi adalah suatu proses pembelajaran yang dilakukan baik secara formal maupun non formal yang bertujuan untuk mendidik, memberikan ilmu pengetahuan, serta mengembangkan potensi diri yang ada dalam diri setiap manusia, kemudian mewujudkan proses pembelajaran tersebut dengan lebih baik.

### **3.4 Kategori Penelitian**

Kategori didefinisikan sebagai salah satu tumpukan dan koleksi yang disusun menurut ide, intuisi, dan kriteria tertentu. Kategorisasi menunjukkan cara

mengatur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel berikut:

**Tabel 3.4**  
**Kategorisasi Penelitian**

<b>Konsep teoritis</b>	<b>Kategorisasi Penelitian</b>
<b>Komunikasi Interpersonal</b>	1. Komunikasi Interpersonal
<b>Pemandu Raz Museum &amp; Gallery kepada Pengunjung dalam Edukasi Nilai-Nilai Sejarah</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kredibilitas komunikator</li> <li>b. Pesan komunikasi</li> <li>c. Media komunikasi</li> <li>d. Teknik komunikasi</li> <li>e. Pemahaman terhadap komunikasi</li> <li>f. Umpan balik</li> </ul>
	2. Faktor penghambat Komunikasi Interpersonal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kurangnya keterampilan komunikasi</li> <li>b. Perbedaan persepsi</li> <li>c. Gangguan fisik</li> <li>d. Konflik</li> <li>e. Kurangnya rasa hormat</li> <li>f. Perbedaan budaya</li> </ul>

### **3.5 Narasumber**

Narasumber ialah informan dalam pengambilan data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang memiliki nilai dalam menguasai persoalan yang ingin diteliti dan mempunyai keahlian dalam berwawasan cukup. atau peneliti dapat memperoleh data dengan melakukan wawancara.

Pada penelitian ini, peneliti memilih 5 narasumber yaitu 3 orang Pemandu Raz Museum & gallery dan 2 orang pengunjung.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam kegiatan penelitian teknik pengumpulan data adalah aspek terpenting. Untuk menentukan bentuk teknik pengumpulan data yang dibutuhkan, peneliti harus mengidentifikasi pertanyaan yang dirumuskan dalam fokus penelitian, mungkin memerlukan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda. Pada penelitian ini penulis menjelaskan beberapa metode yaitu

#### **a. Observasi**

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif, observasi difokuskan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena riset. fenomena ini mencakup interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi diantara subjek yang diriset. (Rachmat, 2006)

#### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dua orang atau lebih dengan cara bertatap muka, dan mendengarkan secara langsung informasi-informasi yang diberikan oleh pemberi informasi.

### **1) Wawancara Mendalam**

Adapun teknik pengumpulan data yang saya gunakan yaitu Teknik Wawancara mendalam (Indepth interview). Wawancara mendalam merupakan metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara mendalam secara umum adalah proses mendapatkan keterangan yang bertujuan untuk memenuhi penelitian dengan cara tanya jawab tatap muka antara peneliti dengan narasumber menggunakan pedoman maupun tidak menggunakan pedoman wawancara.

### **c. Dokumentasi**

Dikutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Selain itu, dokumentasi juga diartikan sebagai pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan (seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain. maka dapat kita simpulkan bahwa dokumentasi adalah kegiatan yang sistematis dalam melakukan pengumpulan, penyelidikan, pencarian, pemakaian, dan penyediaan dokumen.

Tujuan dari kegiatan ini untuk mendapatkan keterangan, pengetahuan, serta bukti, dan menyebarkan hal tersebut kepada pihak yang berkepentingan.

Bisa juga diartikan bahwa dokumentasi adalah kegiatan penyediaan

dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat berdasarkan pencarian dari berbagai sumber. (Rully Desthian Pahlephi, 2022)

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Noeng Muhadjir (1998: 104) mengemukakan pengertian analisis data sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.”

Dari pengertian itu, tersirat beberapa hal yang perlu digarisbawahi, yaitu (a) upaya mencari data adalah proses lapangan dengan berbagai persiapan pralapangan tentunya, (b) menata secara sistematis hasil temuan di lapangan, (c) menyajikan temuan lapangan, (d) Pengumpulan Data Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini termasuk data wawancara, atau memilah dan menyusun data tersebut kedalam jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi (Rijali, 2019)

### **3.8 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Raz Museum & gallery Jl. Dr. Mansyur No.191, Tj. Rejo, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20122.

Adapun waktu penelitian ini dimulai pada bulan Mei 2023 sampai dengan Agustus 2023.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Komunikasi interpersonal yang efektif dan menyenangkan antara pemandu museum dan pengunjung menjadi kunci penting dalam memfasilitasi proses edukasi nilai-nilai sejarah. Namun, dalam beberapa kasus, terdapat permasalahan yang menghambat interaksi yang efektif antara kedua belah pihak tersebut.

Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah kekurangan pemahaman pemandu museum terhadap kebutuhan dan minat pengunjung. Pemandu museum yang kurang peka terhadap preferensi dan tingkat pengetahuan pengunjung dapat menyebabkan ketidaknyamanan, kehilangan minat, dan rendahnya partisipasi pengunjung dalam proses edukasi. Selain itu, adanya perbedaan bahasa dan kosakata yang digunakan dalam penyampaian informasi juga dapat menjadi hambatan yang signifikan dalam komunikasi interpersonal. Masalah lain yang muncul dalam komunikasi adalah kurangnya keterlibatan emosional yang dapat mempengaruhi pengalaman belajar pengunjung.

Pemandu museum yang tidak mampu menjalin hubungan empati dengan pengunjung dapat menyebabkan ketidaksepahaman dan pengurangan motivasi belajar. Hal ini dapat membawa dampak negatif terhadap efektivitas transfer pengetahuan dan nilai-nilai sejarah kepada pengunjung. Selain itu, kurangnya variasi metode pengajaran dan kurangnya keterlibatan interaktif juga dapat menjadi permasalahan dalam komunikasi interpersonal antara pemandu museum dan pengunjung.

Pada bab ini peneliti akan menguraikan serta menerangkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian. Dalam bab ini, peneliti menjabarkan hasil wawancara, dokumentasi dan pengamatan selama penelitian berlangsung. Ketika melakukan penelitian, peneliti mewawancarai narasumber untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal antara pemandu raz museum dan pengunjung dalam edukasi nilai-nilai sejarah. Peneliti menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini. Peneliti mengumpulkan beberapa narasumber dari Raz Museum dan Pengunjung untuk mengetahui interaksi yang terjadi di Raz Museum & Gallery, Jl. Dr. Mansyur No.191, Tj. Rejo, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20122.

**Tabel 4.1 Identitas Narasumber**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Status</b>
<b>1</b>	Rina	Pemandu Raz Museum
<b>2</b>	Imam	Pemandu Raz Museum
<b>3</b>	Nabila	Pemandu Raz Museum
<b>4</b>	Dinda	Pengunjung
<b>5</b>	Gerhan	Pengunjung

Sumber : Hasil Penelitian 2023

Pada tabel 4.1 terdapat nama serta status narasumber yang merupakan 5 narasumber di antaranya 3 Pemandu Raz Museum dan 2 Pengunjung Raz Museum.

**Tabel 4.2 Jenis Kelamin Narasumber**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	2	40%
2	Perempuan	3	60%
Total		5	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2023

Pada tabel 4.2 terdapat jenis kelamin narasumber yang dimana jenis kelamin narasumber laki-laki ada 2 orang sedangkan jenis kelamin perempuan 3 orang.

Berdasarkan penelitian yang saya lakukan terhadap bagaimana Komunikasi Interpersonal Pemandu Raz Museum & Gallery Kepada Pengunjung Dalam Edukasi Nilai- Nilai Sejarah, adapun hasil penelitian yang saya lakukan adalah sebagai berikut :

### **1. Cara Pemandu Raz Museum Dalam Menjelaskan Nilai-Nilai Sejarah Yang Mudah Dipahami Oleh Pengunjung.**

Pemandu Museum atau *Tour Guide* memiliki kewajiban untuk bisa menjelaskan dan memberikan informasi seputar nilai-nilai yang terdapat dalam Raz Museum & Gallery. Untuk menciptakan kesan sebagai pemandu yang profesional dan memiliki wawasan yang luas dapat dipengaruhi oleh cara pemandu museum dalam berbicara dan menyampaikan informasi sehingga pengunjung bisa memahami apa yang telah dijelaskan oleh Pemandu Museum.

Penjelasan tentang benda-benda bersejarah dan nilai-nilai sejarah sangat penting artinya bagi pengunjung, oleh karena itu pemandu harus menyampaikannya secara jelas.

Sebagaimana dikemukakan **Narasumber 1** : “Sebagai seorang pemandu saya menjelaskan nilai-nilai sejarah melalui kisah-kisah yang terkandung dalam setiap barang. Saya akan menceritakan kisah menarik terkait barang-barang yang ada disini.”**Narasumber 3** juga menambahkan “Benar,karena Raz Museum merupakan museum yang memiliki banyak beda-benda dari masa lampau yang memiliki ceritanya sendiri kami lebih menggunakan metode diskusi dan tanya jawab bagi siapa saja pengunjung yang ingin mengetahui kisah dibalik benda-benda tersebut.”

“Bagi pengunjung yang tidak ingin ditemani oleh pemandu museum juga dapat memahami nilai-nilai sejarah yang ada melalui tulisan-tulisan sejarah yang sudah tertera disetiap barang atau peninggalan yang ada di Raz Museum.” **Kata Narasumber 2**

Peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber yang berada berasal dari pihak (pengunjung) dengan pertanyaan “Apakah Pemandu Raz museum menjelaskan nilai-nilai sejarah dengan jelas dan mudah dipahami ?”

“ Ya, Menurut saya mereka menjelaskannya dengan sangat baik dan mudah dipahami, mereka juga menyampaikannya dengan cerita-cerita yang menarik sehingga saya sebagai pengunjung merasa tertarik dengan informasi yang disampaikannya” **Ucap Narasumber 4** “Mereka menjelaskan cukup baik dan mudah dimengerti” **Kata Narasumber 5**

Dari Jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa Pemandu Raz Museum menjelaskan nilai-nilai sejarah dengan cara menceritakan kembali kisah-kisah yang terkandung pada barang-barang yang ada, mereka menggunakan metode

diskusi,ceramah dan sesi tanya jawab bagi pengunjung yang ingin mengetahui kisah dibalik barang bersejarah tersebut. Dari hasil wawancara kepada pengunjung juga mendapatkan respon positif dari mereka terkait cara pemandu menyampaikan atau menjelaskan nilai-nilai sejarah yang ada di Raz Museum menurut mereka Pemandu Raz Museum menjelaskan nilai-nilai sejarah dengan cukup baik dan mudah dipahami.

## **2. Cara Pemandu Raz Museum Meyakinkan Pengunjung Terhadap Penjelasan Nilai-Nilai Sejarah**

Pemandu Raz Museum harus bisa meyakinkan pengunjung terhadap penjelasan nilai-nilai sejarah yang disampaikan. Oleh karena itu peneliti melakukan wawancara kepada narasumber (Pemandu raz museum) yaitu “Bagaimana cara anda meyakinkan pengunjung atas penjelasan nilai-nilai sejarah yang anda jelaskan ?”

**Narasumber 2** ketika ditanya terkait hal tersebut, ia mengatakan : “salah satu cara meyakinkan pengunjung adalah dengan membangun kredibilitas dan memperkuat bukti dan fakta dalam penjelasan”. **Narasumber 3** juga menambahkan “penting untuk memiliki pengetahuan yang mendalam tentang topik yang dibicarakan dengan menyampaikan informasi yang akurat dan terpercaya”

“Menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Hindari penggunaan jargon atau istilah, sederhanakan penjelasan agar mudah dicerna oleh pengunjung” **kata Narasumber 1**

Disisi lain, Peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber

(pengunjung) terkait dengan “Bagaimana Pemandu Raz Museum meyakinkan anda atas penjelasan nilai-nilai sejarah yang mereka jelaskan ?”

“Mereka menunjukkan fakta seperti rekor muri, penghargaan, ikon museum untuk meyakinkan saya terhadap informasi yang mereka sampaikan”. **Ucap Narasumber 4** ketika diwawancarai perihal tersebut.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meyakinkan seorang pengunjung sangat penting untuk membangun kredibilitas dan memperkuat bukti dan fakta.

### **3. Pemilihan Gaya Bahasa Untuk Memenuhi Kebutuhan Pengunjung Yang Berbeda**

Penggunaan gaya bahasa merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh Pemandu Museum, Penggunaan gaya bahasa bisa mempengaruhi kenyamanan pengunjung tersebut dalam berinteraksi maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan narasumber (Pemandu raz museum) terkait “Bagaimana anda menyesuaikan gaya bahasa untuk memenuhi kebutuhan pengunjung yang berbeda ?”.

**Narasumber 2** Ketika diwawancarai perihal tersebut mengatakan : “Saya akan menjaga keterbukaan dan sensitivitas terhadap kebutuhan mereka. Misalnya, jika pengunjung menggunakan bahasa formal, saya akan menyampaikan informasi dengan gaya yang lebih resmi. Namun, jika pengunjung menggunakan bahasa yang lebih santai, saya akan menyesuaikan gaya bahasa yang lebih santai agar terasa lebih akrab dan ramah.”

“Saya akan mendengarkan secara aktif untuk memahami preferensi dan

kebutuhan mereka, saya dapat mengubah gaya bahasa saya itu lebih formal atau santai, sehingga mereka merasa nyaman dan terhubung dengan baik” **Ucap**

**Narasumber 1**

“Saya akan menggunakan pendekatan yang empatik dan berempati dalam berkomunikasi dengan mereka. Saya akan mengamati dan merespons gaya bahasa mereka dan juga saya memperhatikan umur pengunjung yang sedang berkunjung di Raz Museum.” **Kata Narasumber 3**

Peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber (pengunjung) dengan pertanyaan “Bagaimana Pemandu Raz Museum menyesuaikan gaya bahasa untuk memenuhi kebutuhan anda?”

**Narasumber 5** saat diwawancari perihal tersebut menyatakan “Mereka cukup enjoy dan asik saat bersama saya, mereka menjelaskan dengan bahasa yang ringan dan mudah untuk saya pahami”. **Narasumber 4** juga mengatakan “mereka menggunakan pilihan kata yang mudah dipahami untuk remaja seperti saya, tidak monoton tetapi tetap teratur dan memilih pengolahan kata yang baik.”

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan pemilihan gaya bahasa dapat ditentukan oleh pengunjung itu sendiri dan juga menyesuaikan dengan situasi atau umur pengunjung yang sedang berkunjung.

#### **4. Cara Menyampaikan Nilai-Nilai Sejarah Secara Kreatif dan Menarik Bagi Pengunjung**

Penyampaian nilai-nilai sejarah yang dilakukan oleh pemandu museum harus kreatif dan menarik menarik minat pengunjung agar tetap mendengarkan informasi-informasi yang akan disampaikan.

“Salah satu cara kreatif yang saya terapkan dalam menyampaikan nilai-nilai sehari-hari kepada pengunjung adalah dengan menggunakan cerita. Saya akan menciptakan narasi yang menarik dan relevan dengan nilai-nilai yang ingin disampaikan. Misalnya, jika nilai yang ingin ditonjolkan adalah keberagaman, saya akan menggambarkan situasi yang melibatkan karakter dengan latar belakang yang berbeda-beda dan menunjukkan bagaimana kolaborasi mereka menghasilkan keberhasilan.” **Ucap Narasumber 3**

“Sebagai pemandu museum , saya akan menggabungkan interaksi langsung dengan pengunjung untuk menyampaikan nilai-nilai sehari-hari secara kreatif. Misalnya, saya bisa mengatur permainan atau tantangan yang melibatkan pengunjung dalam situasi yang membutuhkan pengambilan keputusan berdasarkan nilai-nilai yang diinginkan. Dengan melibatkan pengunjung secara aktif, mereka akan merasakan nilai-nilai tersebut secara langsung dan memiliki pengalaman yang relevan dan berkesan.” **Kata Narasumber 1**

Adapun pihak narasumber (pengunjung) saat ditanya terkait “ Apakah pemandu raz museum menyampaikan nilai-nilai sejarah secara kreatif dan menarik bagi anda ?

“Ya, mereka menyampaikan dengan kreatif dan menarik, sehingga tidak membuat saya pribadi menjadi bosan atau jenuh. Penjelasan yang tertulis disetiap barang bersejarah juga cukup mudah diahama.” **Ucap Narasumber 4**

Berdasarkan pernyataan diatas pemandu raz museum melakukan pekerjaannya dengan sangat baik dimana dia memberitahukan nilai-nilai sejarah dengan menarik dan menurut narasumber lainnya juga kreatif .

## **5. Penggunaan Teknologi Atau Alat Bantu Lainnya Untuk Mendukung Komunikasi Dengan Pengunjung**

Penggunaan teknologi atau alat bantu lainnya dapat memudahkan pemandu museum dalam berinteraksi dengan pengunjung maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan narasumber (pemandu raz museum) terkait “Apakah anda menggunakan teknologi atau alat bantu lainnya untuk mendukung komunikasi anda dengan pengunjung?”.

“Ya,kami biasa menggunakan announcer dan Rekaman penjelasan” **kata**

### **Narasumber 3**

Dari hasil diatas narasumber 3 mewakilkan narasumber lainnya terkait pertanyaan tersebut.

## **6. Teknik Khusus Dalam Menyampaikan Informasi Sejarah yang Kompleks Menjadi Mudah Dipahami.**

Setiap Pemandu Museum pasti memiliki teknik khus miliknya sendiri dalam menyampaikan informasi agar menjadi mudah dipahami. Maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan narasumber (Pemandu raz museum) terkait “Apakah anda memiliki teknik khusus dalam menyampaikan informasi sejarah yang kompleks menjadi mudah dipahami oleh pengunjung ?.”

“Saya akan menggunakan teknik narasi yang menarik untuk menyampaikan informasi sejarah yang kompleks kepada pengunjung. Saya akan menciptakan cerita yang mengandung elemen dramatisasi dan suspense untuk menjaga minat dan keterlibatan mereka. Dengan menambahkan detail dan konteks yang relevan, saya akan membawa pengunjung menjelajahi peristiwa sejarah

dengan cara yang mudah dipahami dan menarik. Selain itu, saya akan menggunakan bahasa yang sederhana dan menjelaskan istilah teknis dengan cara yang jelas dan terstruktur agar pengunjung dapat mengikuti dengan baik." **Kata**

### **Narasumber 2**

“Teknik yang saya terapkan adalah dengan mengaitkan informasi sejarah kompleks dengan pengalaman atau situasi yang lebih dikenali oleh pengunjung. Misalnya, saya akan mencari referensi populer, perbandingan dengan konteks saat ini, atau menyajikan analogi yang relevan. Dengan menghubungkan informasi sejarah dengan hal-hal yang lebih akrab bagi pengunjung, mereka akan lebih mudah memahami dan merasakan relevansi materi yang disampaikan. Selain itu, saya akan mempersiapkan contoh konkret atau benda-benda fisik yang terkait dengan peristiwa sejarah untuk memberikan pengalaman taktis yang memperkuat pemahaman dan keterlibatan pengunjung." **Kata Narasumber 1**

untuk memastikan hal tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber (pengunjung) terkait”apakah pemandu raz museum memiliki teknik khusus dalam menyampaikan informasi sejarah yang kompleks menjadi mudah dipahami oleh anda sebagai pengunjung ?

“Ya,mereka memiliki teknik-teknik tersendiri untuk menjelaskan beberapa informasi sejarah yang kompleks menjadi mudah saya pahami” **Kata Narasumber 5**

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa Pemandu Raz Museum memiliki teknik khusus untuk menjelaskan informasi sejarah yang kompleks menjadi mudah dimengerti pengujung.

## **7. Cara Menarik Pengunjung Terhadap Topik Sejarah yang Anda Jelaskan.**

Setiap pemandu museum pasti memiliki cara agar topik yang mereka jelaskan dapat diterima dan tidak terlalu membosankan untuk didengar oleh pengunjung, maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan narasumber (pemandu raz museum) terkait “bagaimana cara anda menangani pengunjung yang merasa tidak tertarik dengan topik sejarah yang anda jelaskan ?”

“ Menurut saya jawaban untuk pertanyaan ini sama dengan jawaban pertanyaan sebelumnya tentang cara saya menyampaikan informasi secara kreatif dan menarik minat pengunjung jadi kembali lagi saya jelaskan bahwa kami akan menggunakan cerita dan menggunakan bahasa yang sedikit santai dan mudah dipahami oleh pengunjung.” **Kata Narasumber 1**

## **8. Cara Membantu Pengunjung yang Kesulitan Dalam Memahami Pesan yang Disampaikan**

Sebagai pemandu museum diharuskan untuk membantu pengunjung yang sedang mengalami kesulitan dalam memahami nilai-nilai sejarah atau informasi yang disampaikan , maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan narasumber (pemandu raz museum) terkait “Bagaimana anda membantu pengunjung yang mengalami kesulitan dalam memahami pesan atau informasi yang disampaikan?”

**Narasumber 2** saat diawawancarai mengatakan “Ketika pengunjung mengalami kesulitan memahami pesan atau informasi yang saya sampaikan, saya akan berusaha untuk menyederhanakan penjelasan tersebut. Saya akan menggunakan kata-kata dan kalimat yang lebih sederhana, menghindari

penggunaan istilah teknis yang mungkin membingungkan, dan memberikan contoh atau analogi yang lebih mudah dipahami. Dengan cara ini, saya berharap pengunjung dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik” **Narasumber 3** juga menambahkan “Untuk membantu pengunjung memahami pesan atau informasi yang saya sampaikan, saya akan memberikan contoh nyata atau studi kasus yang relevan. Saya akan mencari contoh yang dekat dengan pengalaman atau kehidupan sehari-hari pengunjung, sehingga mereka dapat lebih mudah mengaitkan dan memahami konsep yang sedang dibahas. Dengan cara ini, saya berharap pesan atau informasi yang saya sampaikan dapat lebih terperinci dan terasa lebih relevan bagi pengunjung.”

Untuk membuktikan jawaban yang dikatakan pemandu raz museum peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber (pengunjung) dengan menanyakan “apakah pemandu raz museum membantu anda jika mengalami kesulitan dalam memahami pesan atau informasi yang disampaikan? “

“Ya,mereka melakukannya” Ucap kedua narasumber yaitu **Narasumber 4** dan **Narasumber 5** saat ditanyai tentang pertanyaan tersebut.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa Pemandu Raz Museum membantu mengatasi para pengunjungnya jika mereka mengalami kesulitan memahami pesan atau informasi yang disampaikan.

## **9. Cara Mengumpulkan Umpan balik dari Pengunjung**

Sebagai pemandu museum umpan balik merupakan hal terpenting yang harus mereka dapatkan untuk meningkatkan reputasi mereka pribadi dan juga reputasi Raz Museum itu sendiri. Oleh karena itu peneliti melakukan wawancara

kepada narasumber (pemandu raz museum) terkait “bagaimana cara anda mengumpulkan umpan balik dari pengunjung?”

“Saya dapat membuka saluran komunikasi yang mudah diakses, seperti kotak saran atau alamat email khusus, yang memungkinkan pengunjung untuk memberikan umpan balik secara langsung. Melalui saluran ini, pengunjung dapat menyampaikan pendapat, saran, atau keluhan mereka. Saya akan dengan seksama membaca dan mengevaluasi setiap umpan balik yang diberikan, dan meresponnya dengan baik. Memiliki saluran komunikasi yang terbuka akan memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk berpartisipasi dan merasa bahwa pendapat mereka dihargai.” **Ucap Narasumber 1**

“Salah satu cara efektif untuk mengumpulkan umpan balik dari pengunjung adalah dengan menggunakan survei online. Saya dapat menciptakan survei yang singkat dan mudah diisi melalui tautan yang tersedia di platform atau situs web. Survei ini dapat mencakup pertanyaan terkait dengan pengalaman pengunjung, tingkat kepuasan mereka, saran perbaikan, dan lain sebagainya.”

### **Kata Narasumber 3**

Disisi lain narasumber (pengunjung) saat ditanya “bagaimana anda memberikan umpan balik kepada pemandu museum?”

“Saya memberikan kritik dan saran menggunakan kertas dan memasukkannya ke kotak saran yang tersedia” **Kata Narasumber 4.**

“Saya memberikan dengan situs web yang telah diberikan” **Kata Narasumber 5**

Dari hasil diatas dapat disimpulkan baik pemandu maupun pengunjung

memberikan umpan balik dengan sebuah kotak saran dan dengan survey online. Survei ini dapat mencakup pertanyaan terkait dengan pengalaman pengunjung, tingkat kepuasan mereka, saran perbaikan, dan lain sebagainya. Dengan survei ini, saya dapat mengumpulkan umpan balik secara langsung dari pengunjung dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

#### **10. Apakah Kurangnya Keterampilan Komunikasi Menjadi Faktor Penghambat Interaksi Komunikasi Interpersonal**

Dalam Interaksi komunikasi interpersonal terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat Interaksi tersebut berjalan. Dalam hal ini Peneliti Bertanya Kepada Narasumber Terkait “Apakah kurangnya keterampilan komunikasi dapat menghambat Interaksi komunikasi interpersonal antara pemandu museum dan pengunjung?”

“Benar, Interaksi yang buruk atau tidak efektif juga dapat menghambat pengunjung untuk bertanya atau berbagi pandangan mereka.” **Kata Narasumber 3** mewakili seluruh narasumber.

Oleh karena itu, keterampilan komunikasi yang baik sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang positif dan bermakna bagi pengunjung.

#### **11. Pentingnya Program Pelatihan atau Pengembangan Keterampilan Komunikasi bagi Pemandu Museum.**

Sebagai seorang Pemandu Museum keterampilan komunikasi sangat penting dalam berlangsungnya interaksi yang terjadi maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan narasumber (pemandu raz museum) terkait “apakah anda mendapatkan program pelatihan atau pengembangan keterampilan

komunikasi sebelum anda menjadi pemandu museum ?”

“Ya, kami mendapatkan program pelatihan atau pengembangan keterampilan komunikasi. Itu dirancang khusus untuk membantu meningkatkan keterampilan berkomunikasi dengan pengunjung agar pemandu dapat memberikan pengalaman yang lebih menarik dan bermakna bagi pengunjung”. **Kata**

#### **Narasumber 1**

Disisi lain peneliti juga melakukan wawancara dengan narasumber (pengunjung) terkait “apakah menurut anda pemandu museum perlu mendapatkan program pelatihan atau pengembangan keterampilan komunikasi sebelum menjadi pemandu museum?”

“Ya, menurut saya sangat penting bagi seorang pemandu museum melakukan pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi agar dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan menarik.” **Kata Narasumber 4**

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa program pelatihan dan pengembangan komunikasi sangat penting bagi seorang pemandu museum agar mendapatkan cara berinteraksi dengan pengunjung yang jelas dan mudah dipahami.

## **12. Perbedaan Presepsi Dapat Mempengaruhi Interaksi Komunikasi**

Pada bagian ini, melakukan wawancara dengan narasumber terkait “Apakah menurut perbedaan persepsi dapat mempengaruhi interaksi antara pemandu museum dan pengunjung?”

“Menurut saya perbedaan persepsi dapat mempengaruhi interaksi antara pemandu museum dan pengunjung karena dapat mempengaruhi pemahaman dan

apresiasi pengunjung terhadap karya seni atau artefak yang dipamerkan. Jika pengunjung dan pemandu memiliki persepsi yang berbeda tentang makna atau nilai suatu karya, hal ini dapat menghambat pemahaman yang mendalam atau kegembiraan pengunjung.” **Kata Narasumber 2**

“ Ya,Perbedaan persepsi juga dapat mempengaruhi cara komunikasi antara pemandu museum dan pengunjung. Jika mereka memiliki persepsi yang berbeda tentang tingkat pengetahuan atau minat pengunjung terhadap topik yang dibicarakan, pemandu mungkin perlu menyesuaikan gaya dan bahasa yang digunakan agar informasi dapat disampaikan dengan efektif. Namun, perbedaan persepsi juga bisa memberikan peluang untuk diskusi yang kaya antara pemandu museum dan pengunjung. Dengan mengakui bahwa setiap individu memiliki pengalaman dan latar belakang yang unik, pemandu museum dapat menggunakan perbedaan persepsi sebagai jembatan untuk membangun dialog yang berarti. Ini bisa menciptakan pengalaman yang lebih pribadi dan berkesan bagi pengunjung.”

**Kata Narasumber 1**

Dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa penting bagi pemandu museum untuk menyadari perbedaan persepsi dan memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam menyampaikan informasi kepada pengunjung. Dengan memahami dan menghargai perspektif yang berbeda, interaksi antara pemandu museum dan pengunjung dapat menjadi lebih berharga dan bermakna.

### **13. Langkah-Langkah yang Diambil Untuk Mencegah atau Mengatasi Gangguan Fisik.**

Dalam berinteraksi ada langkah-langkah yang diambil untuk mencegah atau mengatasi gangguan fisik yang terjadi selama proses interaksi berlangsung. Maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan narasumber terkait “Apa langkah-langkah yang anda ambil untuk mencegah atau mengatasi gangguan fisik di raz museum & gallery ?”

**Narasumber 2** ketika diwawancarai terkait hal tersebut,ia mengatakan “saya akan memastikan bahwa ada tanda peringatan yang jelas dan terlihat di seluruh museum, khususnya di area yang berpotensi berbahaya atau rentan terhadap gangguan fisik. Tanda peringatan ini akan memberikan pengunjung pengingat untuk berhati-hati dan menghindari perilaku yang dapat memicu gangguan fisik. Selain itu, saya akan memastikan adanya petunjuk evakuasi dan jalur darurat yang terlihat dengan jelas, untuk menghindari kepanikan dan membantu pengunjung mengatasi situasi darurat dengan aman.” **Narasumber 1** juga menambahkan “Saya akan melibatkan staf keamanan atau petugas museum yang terlatih untuk menjaga dan mengawasi area museum. Mereka akan bertanggung jawab untuk memantau pengunjung dan mengidentifikasi perilaku yang berpotensi menyebabkan gangguan fisik. Jika ada situasi yang membutuhkan penanganan lebih lanjut, mereka akan dilatih untuk berinteraksi dengan pengunjung dengan cara yang tenang dan profesional, dengan tujuan menghentikan gangguan fisik tanpa menimbulkan kekerasan atau konfrontasi yang lebih besar.”

#### **14. Prosedur atau Kebijakan untuk Menangani Konflik di Raz Museum**

Dalam sebuah museum biasanya memiliki prosedur atau kebijakan dalam menangani setiap masalah yang terjadi saat interaksi sedang berlangsung. Maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan narasumber terkait “Apakah ada prosedur atau kebijakan untuk menangani situasi konflik di raz museum & gallery ?”

“Ya, Kami di museum kami sangat peduli dengan kenyamanan dan keamanan pengunjung kami. Oleh karena itu, kami memiliki prosedur dan kebijakan yang ditetapkan untuk menangani konflik yang mungkin terjadi. Salah satu langkah pertama dalam penanganan konflik adalah pengenalan dan pelatihan yang diberikan kepada pemandu museum kami. Kami mengedukasi pemandu museum tentang bagaimana mengenali tanda-tanda konflik, baik verbal maupun non-verbal, serta memberikan mereka keterampilan dalam mengelola konflik dengan baik. Kami mendorong pemandu museum kami untuk tetap tenang, mendengarkan dengan empati, dan mencari solusi yang memuaskan bagi semua pihak terlibat. Selain itu, kami juga memiliki tim keamanan yang dilatih khusus untuk menangani situasi konflik yang lebih serius atau potensial mengganggu. Tim keamanan kami siap untuk merespon dan mengatasi konflik dengan cepat dan profesional. Mereka dapat melakukan intervensi proaktif untuk mencegah konflik menjadi lebih buruk dan memastikan keamanan semua pengunjung. Kami selalu mendorong pengunjung kami untuk melaporkan konflik atau masalah apa pun yang mereka hadapi selama kunjungan di museum. Kami memiliki mekanisme pengaduan yang tersedia, seperti kotak saran atau formulir pengaduan di area

museum. Hal ini memungkinkan kami untuk mengumpulkan umpan balik dari pengunjung dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman mereka di masa mendatang. Secara keseluruhan, prioritas kami adalah menciptakan lingkungan yang aman dan menyenangkan bagi semua pengunjung kami. Kami berusaha untuk mencegah konflik sebisa mungkin, tetapi jika terjadi, kami memiliki prosedur dan kebijakan yang jelas untuk menangani konflik tersebut dengan profesionalisme dan keadilan..” **Kata Narasumber 1**

### **15. Cara Menangani Situasi Kurangnya Rasa Hormat Oleh Pengunjung**

Seorang pemandu museum harus dapat menangani situasi kurangnya rasa hormat oleh pengunjung agar interaksi komunikasi dapat berjalan dengan baik dan nyaman. Oleh karena itu peneliti melakukan wawancara dengan narasumber terkait “Bagaimana anda menangani situasi kurangnya rasa hormat oleh pengunjung yang terjadi selama interaksi komunikasi interpersonal ?”

“Saya akan tetap tenang dan mengendalikan emosi saya. Ketika dihadapkan dengan kurangnya rasa hormat, penting untuk tetap profesional dan tidak terbawa emosi negatif. Saya akan berusaha memahami bahwa mungkin ada faktor lain yang mempengaruhi perilaku pengunjung, seperti kelelahan atau ketidakpuasan. Dalam situasi ini, saya akan tetap sopan dan menghargai pengunjung, dan mencoba untuk menyelesaikan masalah dengan pendekatan yang tenang dan terarah.” **Kata Narasumber 3**

“saya akan berusaha untuk membangun empati dengan pengunjung yang kurang menghormati. Saya akan mencoba memahami perspektif mereka dan mencari tahu apa yang mendasari perilaku mereka. Dengan berempati, saya dapat

mencoba menemukan cara untuk menyampaikan informasi atau menyelesaikan masalah yang relevan dengan kebutuhan mereka. Menghindari konfrontasi langsung dan mendengarkan dengan penuh perhatian dapat membantu meredakan ketegangan dan memperbaiki interaksi.” **Kata Narasumber 1**

“saya akan menggunakan keterampilan komunikasi yang efektif untuk menangani situasi tersebut. Saya akan berbicara dengan jelas dan ramah, menjelaskan harapan dan batasan dengan tegas. Jika pengunjung tetap tidak menghormati, saya akan mencari bantuan dari rekan kerja atau manajer yang dapat memberikan pendekatan yang lebih tepat untuk menangani situasi tersebut. Saya akan berfokus pada solusi yang konstruktif yang dapat memastikan pengalaman positif bagi semua pengunjung. Dalam menghadapi kurangnya rasa hormat dari pengunjung, penting untuk tetap profesional, berempati, dan menggunakan keterampilan komunikasi yang efektif. Dengan pendekatan yang tepat, kita dapat mencoba merestorasi rasa hormat dan menciptakan pengalaman yang positif bagi semua pihak yang terlibat.” **Kata Narasumber 2**

## **16. Apakah Perbedaan Latar Belakang Menghambat Interaksi Komunikasi**

Perbedaan Latar belakang menjadi salah satu faktor penghambat interaksi komunikasi, maka dari itu peneliti melakukan wawancara kepada narasumber terkait “Apakah menurut anda perbedaan latar belakang budaya dapat menghambat interaksi komunikasi ?”

**Narasumber 1** ketika diwawancarai mengatakan: “Ya, perbedaan latar belakang budaya dapat menghambat interaksi komunikasi. Setiap budaya memiliki norma, nilai, dan bahasa yang berbeda. Jika tidak memahami atau tidak

sadar akan perbedaan ini, kita mungkin tidak dapat memahami makna yang sebenarnya dari pesan yang disampaikan oleh orang dari budaya yang berbeda. Misalnya, bahasa tubuh, gaya berbicara, atau aturan komunikasi non-verbal yang berbeda dapat menyebabkan kesalahpahaman atau ketidaknyamanan dalam interaksi.” **Narasumber 2** juga menambahkan “Meskipun perbedaan latar belakang budaya dapat menjadi hambatan, tetapi juga dapat menjadi peluang untuk belajar dan saling memahami dengan lebih baik. Mengenali dan menghormati perbedaan budaya adalah langkah penting dalam membangun hubungan yang inklusif dan saling menghormati. Dengan sikap terbuka, kita dapat mengatasi hambatan komunikasi yang mungkin muncul dan mendorong pertukaran budaya yang positif.”

Dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa penting untuk menyadari bahwa perbedaan budaya dapat mempengaruhi cara kita memahami dan bereaksi terhadap situasi. Dalam interaksi komunikasi, penting untuk mengadopsi perspektif yang inklusif dan menghindari asumsi atau stereotip yang dapat membatasi pemahaman kita terhadap orang lain. Dengan berkomunikasi secara terbuka dan bertanya untuk memahami perspektif orang lain, kita dapat mengatasi hambatan yang dihadapi dan membangun hubungan yang lebih kuat. Dalam menghadapi perbedaan latar belakang budaya dalam interaksi komunikasi, kesadaran, penghargaan, dan komunikasi yang terbuka adalah kunci untuk mengatasi hambatan dan membangun pemahaman yang lebih dalam. Dengan sikap saling menghormati, kita dapat menciptakan interaksi yang lebih produktif dan inklusif dengan orang-orang dari latar belakang budaya yang berbeda.

## 4.2 PEMBAHASAN

Pada sub bab metode penelitian telah dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam pendekatan kualitatif ini prosedur penelitian menghasilkan data secara deskriptif berupa kata-kata tertulis dari hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber penelitian yaitu Pemandu Raz Museum dan Pengunjung.

Penting untuk memahami bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses saling bertukar informasi, gagasan, dan emosi antara dua individu atau lebih. Dalam konteks pemandu museum dan pengunjung, komunikasi interpersonal menjadi landasan utama dalam menyampaikan nilai-nilai sejarah kepada pengunjung.

Salah satu aspek penting dalam komunikasi interpersonal adalah pemahaman pemandu museum terhadap kebutuhan dan minat pengunjung. Sebagai pemandu, mereka harus berupaya untuk memahami latar belakang, pengetahuan, dan minat pengunjung agar dapat menyampaikan informasi dengan cara yang relevan dan menarik bagi mereka. Hal ini dapat dilakukan melalui observasi, pendekatan yang terbuka, dan penggunaan pertanyaan untuk menggali minat dan pengetahuan pengunjung.

Perbedaan bahasa dan kosakata juga dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal antara pemandu museum dan pengunjung. Pemandu harus berusaha menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas, menghindari penggunaan istilah teknis yang mungkin sulit dipahami oleh pengunjung. Jika terdapat perbedaan bahasa, pemanfaatan alat bantu seperti terjemahan atau panduan multibahasa

dapat membantu meningkatkan pemahaman dan komunikasi antara kedua belah pihak.

Selain itu, keterlibatan emosional juga memainkan peran penting dalam komunikasi interpersonal. Pemandu museum harus mampu menciptakan ikatan emosional dengan pengunjung melalui empati dan kepedulian. Hal ini dapat dilakukan dengan mendengarkan aktif, menunjukkan kepentingan terhadap pengalaman dan pertanyaan pengunjung, serta merespons dengan penuh perhatian. Keterlibatan emosional yang baik akan membuat pengunjung merasa dihargai dan lebih terbuka untuk menerima informasi yang disampaikan.

Selanjutnya, variasi metode pengajaran dan interaktivitas juga merupakan faktor penting dalam komunikasi interpersonal pemandu museum dan pengunjung. Pemandu harus menggunakan berbagai metode pengajaran, seperti cerita, gambar, video, atau objek fisik, untuk memperkaya pengalaman belajar pengunjung. Selain itu, melibatkan pengunjung dalam aktivitas interaktif, seperti diskusi kelompok, permainan, atau eksplorasi langsung, dapat meningkatkan keterlibatan dan pemahaman mereka.

### **1) Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

- a *kredibilitas komunikator* mempengaruhi efektivitas komunikasi. Seorang pemandu museum perlu memiliki pengetahuan yang mendalam tentang koleksi dan topik yang disampaikan. Arti kredibilitas memang memiliki makna yang luas, namun kata tersebut biasanya digunakan untuk seseorang yang bisa dipercaya dan memiliki tanggung jawab atas suatu hal yang diperdebatkan. Prof. Dr. H. Hafied Canggara, M.Sc. (2008;91) juga

berpendapat, kredibilitas adalah persepsi yang dimiliki seseorang tentang kelebihanannya, sehingga bisa diterima oleh khalayak. Sedangkan menurut Aristoteles, kredibilitas adalah seorang komunikator yang memiliki kekuatan dari karakter pribadinya, sehingga mampu mengendalikan emosi pendengarnya.

Sehingga dari penjelasan para ahli di atas, bisa disimpulkan bahwa kredibilitas adalah persepsi seseorang yang berasal dari sifat-sifat yang melekat pada orang tersebut.

- b *Pesan komunikasi* Menurut Tasmara (1987), pesan adalah sesuatu yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan melalui proses komunikasi. Dalam *Pengantar Ilmu Komunikasi* (2004), Hafied mendefinisikan pesan sebagai serangkaian isyarat/symbol yang diciptakan oleh seseorang untuk maksud tertentu dengan harapan bahwa penyampaian isyarat/symbol itu akan berhasil dalam menimbulkan sesuatu.
- c *Media komunikasi* juga berperan penting dalam efektivitas komunikasi. Menurut Leslie J Briggs, menurut Briggs, media komunikasi adalah sebuah alat yang memiliki bentuk fisik untuk dapat digunakan dalam menyampaikan materi. Media komunikasi menurut Briggs dapat berupa televisi, komputer, gambar, video, grafik dan lain sebagainya.
- d *Teknik komunikasi* teknik komunikasi adalah cara atau kepandaian seseorang dalam menyampaikan pesan, gagasan pemikiran, ide atau lainnya untuk dapat lebih mudah dipahami/dimengerti oleh orang lain. (Maria Dimova & Stirk, 2019)

- e *Pemahaman komunikasi* penting dalam konteks pemandu museum dan pengunjung. Pemandu harus memahami bahwa setiap individu memiliki gaya belajar yang berbeda, sehingga penting untuk menggunakan berbagai strategi komunikasi yang sesuai.
- f *umpan balik* Menurut Bonaraja Purba, dkk dalam buku Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar (2020), umpan balik atau feedback adalah informasi yang diterima sebagai bentuk respons terhadap pesan yang telah dikirimkan sebelumnya.

Efektivitas komunikasi antara pemandu museum dan pengunjung dapat ditingkatkan melalui pemilihan pesan komunikasi yang jelas, penggunaan teknik komunikasi yang menarik, penggunaan media yang relevan, memperkuat kredibilitas komunikator, memahami komunikasi dan memberikan umpan balik yang sesuai. Dengan meningkatkan komunikasi interpersonal seperti ini, pemandu museum dapat lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada pengunjung, menciptakan pengalaman yang berarti, dan meningkatkan pemahaman serta apresiasi terhadap koleksi museum.

## **2). Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal**

- a *kurangnya keterampilan komunikasi* juga dapat menjadi penghambat. Keterampilan komunikasi adalah pengetahuan seseorang yang digunakan dalam teknik komunikasi verbal, nonverbal dan melalui media komunikasi secara efektif untuk mempertahankan keaktifan dalam bertanya, berinteraksi dan kolaborasi dengan orang lain (Maros & Juniar, 2016). Pemandu museum perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik,

seperti mendengarkan aktif, bertanya dengan tepat, dan berbicara dengan jelas. Jika pemandu merasa kurang percaya diri dalam keterampilan komunikasinya, pelatihan dan pengembangan diri dapat membantu meningkatkan keterampilan tersebut. Menghadiri lokakarya atau membaca buku tentang komunikasi interpersonal dapat memberikan pemandu strategi dan teknik baru.

- b *perbedaan persepsi* juga dapat menghambat komunikasi interpersonal. Jalaludin Rakhmat (2007: 51) menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan, Suharman (2005: 23) menyatakan: “persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia”(UNY, 2013). Pengunjung mungkin memahami atau menafsirkan informasi dengan cara yang berbeda-beda. Pemandu harus memahami bahwa setiap individu memiliki latar belakang dan pengalaman yang unik, sehingga penting untuk menggunakan bahasa yang jelas dan mengklarifikasi informasi jika ada kebingungan. Pemandu juga dapat menggunakan contoh konkret atau cerita untuk membantu pengunjung memahami konsep yang kompleks.
- c *Gangguan Fisik* . Hambatan fisik akan mengganggu proses komunikasi yang berjalan sehingga komunikasi tidak bisa berjalan secara efektif, gangguan fisik biasanya berasal dari luar seperti, kegaduhan, gemuruh suara di luar dan lain sebagainya.(Sari, 2017)

- d *Konflik* Menurut Soerjono Soekanto, adalah suatu keadaan pertentangan antara dua pihak untuk berusaha memenuhi tujuan dengan cara menentang pihak lawan. Konflik dapat muncul antara pemandu dan pengunjung jika ada perbedaan pendapat atau ketegangan. Untuk menangani konflik, pemandu harus tetap tenang dan empati. Mendengarkan dengan penuh perhatian, menghargai pendapat pengunjung, dan mencari solusi yang saling menguntungkan dapat membantu mengatasi konflik dan melanjutkan komunikasi dengan baik.
- e *kurangnya rasa hormat* dapat menjadi penghambat komunikasi. Pengunjung mungkin tidak menghargai pemandu museum sebagai sumber informasi yang berkompeten, atau sebaliknya. Untuk mengatasi ini, pemandu perlu menciptakan hubungan saling percaya dan menghormati dengan pengunjung. Ini dapat dilakukan dengan menunjukkan pengetahuan yang mendalam tentang koleksi, bersikap sopan dan ramah, serta mendengarkan dengan aktif ketika pengunjung berbicara.
- f *perbedaan budaya* juga dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal antara pemandu dan pengunjung. Pemandu museum perlu memiliki pemahaman yang baik tentang budaya-budaya yang berbeda dan menghormati perbedaan tersebut. Penting untuk menghindari stereotip dan mengadopsi pendekatan yang inklusif dalam komunikasi. Pemandu dapat menggunakan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan wawasan tentang latar belakang budaya pengunjung dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan sensitif terhadap perbedaan budaya.

Secara keseluruhan, menangani faktor penghambat komunikasi interpersonal dalam konteks pemandu museum dan pengunjung melibatkan menciptakan rasa hormat, mengatasi perbedaan persepsi, menangani konflik, meningkatkan keterampilan komunikasi, dan menghargai perbedaan budaya. Dengan mengatasi faktor-faktor penghambat ini, pemandu museum dapat menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih positif dan efektif, membuat pengunjung merasa dihargai dan memungkinkan mereka untuk memperoleh informasi dengan lebih baik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti dapat menarik kesimpulan, Komunikasi Interpersonal Pemandu Raz Museum & gallery Dan Pengunjung Dalam Edukasi Nilai-Nilai Sejarah, yaitu:

1. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal Pemandu Raz Museum dan pengunjung harusla jelas dan padat. Pemandu harus mampu mengkomunikasikan informasi sejarah dengan cara yang mudah dipahami pengunjung. Pemandu museum dapat menggunakan berbagai media komunikasi, seperti audio visual ataupun tulisan materi untuk memudahkan pengunjung memahami nilai-nilai sejarah yang disampaikan.
2. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pemandu Raz Museum menggunakan teknik komunikasi seperti narasi atau cerita yang menarik untuk menjelaskan informasi sejarah yang kompleks menjadi mudah dipahami oleh pengunjung. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penting untuk memliki keterampilan komunikasi untuk lebih memudahkan Pemandu Raz berinteraksi dengan pengunjung. Oleh karena itu, sebelum menjadi seorang Pemandu Mereka mengikuti beberapa pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi.
3. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa. Penting bagi pemandu museum untuk menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi pengunjung, termasuk memastikan keamanan fasilitas dan

memperhatikan tindakan yang melanggar batasan pribadi. Jika terjadi gangguan fisik, langkah-langkah proaktif harus diambil untuk mengatasi situasi tersebut dengan segera dan melibatkan pihak yang berwenang jika perlu. Dengan menerapkan penanganan konflik yang efektif dan menjaga keamanan fisik dalam kegiatan komunikasi interpersonal antara pemandu museum dan pengunjung, kita dapat menciptakan pengalaman yang positif, edukatif, dan membangun.

4. Hasil Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penting menghormati dan memahami perbedaan budaya dalam berinteraksi komunikasi untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan mengatasi hambatan komunikasi.

## **5.2. Saran**

1. Diharapkan setiap pemandu museum selalu memiliki pengetahuan yang mendalam tentang nilai sejarah yang ingin disampaikan kepada pengunjung. Berikan pelatihan yang komprehensif tentang sejarah dan komunikasi interpersonal agar mereka dapat berkomunikasi dengan jelas dan efektif.
2. Diharapkan pemandu museum membuat tur museum yang interaktif dan menarik. Sediakan elemen-elemen yang memungkinkan pengunjung berpartisipasi aktif dalam pengalaman belajar. Misalnya, jadwalkan sesi tanya jawab, permainan, atau aktivitas praktis yang melibatkan pengunjung dalam memahami nilai sejarah.

3. Diharapkan pemandu museum Manfaatkan teknologi untuk meningkatkan komunikasi interpersonal antara pemandu museum dan pengunjung.
4. Diharapkan pemandu museum meningkatkan jumlah promosi yang kreatif agar dapat menarik lebih banyak pengunjung.
5. Diharapkan pemandu museum dapat mempertahankan sikap ramah tamah selama interaksi komunikasi masih berlangsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, harfa jordy, & I.B.Oda, H. (2018). *PELAJAR DI MUSEUM POS*. *September*, 1–10.
- Asmara, D. (2019). Peran Museum dalam Pembelajaran Sejarah. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial-Humaniora*, 2(1), 10–20.  
<https://doi.org/10.31539/kaganga.v2i1.707>
- Aw, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu.
- Drs. Tjetjep Samsuri, M. P. (2003). Kajian Teori , Kerangka Konsep Dan Hipotesis dalam Penelitian. *Kajian Teori, Kerangka Konsep dan Hipotesis Dalam Penelitian*, 1–7. [http://repository.unp.ac.id/1656/1/TJEJEP\\_SAMSURI\\_209\\_03.pdf](http://repository.unp.ac.id/1656/1/TJEJEP_SAMSURI_209_03.pdf)
- Evita Dwi Oktaviani. (2020). Pemanfaatan Museum Keprajuritan Indonesia sebagai Sumber Belajar Sejarah. *Jurnal Pendidikan Sejarah*, 9(2), 153–171.  
<https://doi.org/10.21009/jps.092.04>
- Fajar, A. P., Kodirun, K., Suhar, S., & Arapu, L. (2019). Analisis Kemampuan Pemahaman Konsep Matematis Siswa Kelas VIII SMP Negeri 17 Kendari. *Jurnal Pendidikan Matematika*, 9(2), 229.  
<https://doi.org/10.36709/jpm.v9i2.5872>
- Hendra, Y. (2017). Pengaruh Komunikasi Keluarga, Guru Pendidikan Agama Islam Dan Teman Sebaya Terhadap Etika Komunikasi Islam Siswa Sekolah Menengah Pertama Di Kota Medan. *Disertasi*, 1–232.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/84459622.pdf>
- Indriyani, I. E., Syaharuddin, S., & Jumriani, J. (2021). Social interaction contents on social studies learning to improve social skills. *The Innovation of Social Studies Journal*, 2(2), 93–102.
- Jelajahi Raz Collection Museum & Gallery - museum.co.id*. (n.d.). Retrieved May 31, 2023, from <https://museum.co.id/directory-museum/listing/raz-collection-museum-gallery/>
- Lanes, L. G., Warouw, D. M. ., & Mingkid, E. (2021). Peran Komunikasi Antarpribadi Orang Tua Dalam Proses Belajar Daring Bagi Anak Di Sd Negeri 15 Manado. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- londa, nicolas, B., Senduk, J., & Boham, A. (2014). *4512-8676-1-Sm. III(1)*.  
<https://media.neliti.com/media/publications/89824-ID-efektivitas-komunikasi-antar-pribadi-dal.pdf>
- Maria Dimova, C., & Stirk, P. M. R. (2019). *Teknik komunikasi*. 9–25.
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). *Komunikasi Melalui Negosiasi Bisnis*. 1–23.
- Muhammad, B., & Leila, ganiem mona. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*.  
 Kencana Prenada Media Group.
- Pengertian Museum*. (n.d.). Retrieved May 31, 2023, from  
<https://museum.kemdikbud.go.id/pengertian-museum>
- Rachmat, K. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*.  
 Kencana Prenada Media Group
- Raz Museum & Gallery, Bermula Karena Hobi Hingga Koleksi Lego Terbesar Di  
 Indonesia - SUARA USU. (n.d.). <https://Suarausu.or.Id/>. Retrieved May 31,  
 2023, from <https://suarausu.or.id/raz-museum-gallery-bermula-karena-hobi-hingga-koleksi-lego-terbesar-di-indonesia/>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*,  
 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Rizky, R. N., & Moulita. (2017). Penanaman Nilai-Nilai Islam Melalui  
 Komunikasi Interpersonal Orang Tua Pada Anak. *Jurnal Interaksi*, 1(2),  
 206–219.
- Rully Desthian Pahlephi. (2022). *Dokumentasi Adalah: Mengenal Fungsi, Kegiatan, dan Jenisnya*. Detik Bali. <https://www.detik.com/bali/berita/d-6409573/dokumentasi-adalah-mengenal-fungsi-kegiatan-dan-jenisnya>
- Sari, A. (2017). *Sari Andhita, Komunikasi Antarpribadi (Yogyakarta: Budi Utama, 2017)*. 8. 14. 14–46.
- Simanjuntak, S. L., & Nasution, N. (2017). Komunikasi Interpersonal psikolog  
 terhadap Pemulihan Pasien Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sumatra Utara.  
*Jurnal Interaksi*, 1(1), 118–128.
- Tenerman. (2021). *Pola Komunikasi Badan Kenaziran Masjid dalam Penanggulangan Pergaulan Bebas di Desa Hamparan Perak*.15.
- UNY. (2013). Konsep Dasar Tentang Persepsi Secara Umum.  
[Http://Eprints.Uny.Ac.Id/9686/3/Bab%202.Pdf](http://Eprints.Uny.Ac.Id/9686/3/Bab%202.Pdf), 53(9), 1689–1699.  
<http://eprints.uny.ac.id/9686/3/bab 2.pdf>

- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Pesan Komunikasi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27.  
<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Yuniar, C. I. (2016). *Hubungan Antara Kredibilitas Host Dengan Kepuasan Menonton Tayangan Program Talkshow “Sarah Sechan” di Net TV*. 1–19.

## LAMPIRAN

### Foto Dokumentasi Bersama Narasumber



### Foto Koleksi Raz Museum





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar dituliskan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi : Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Tel. (061) 6622400 - 66224587 Fax. (0610) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN**  
**JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu**  
**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 25 Mei.....2023.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Fitri Ramadhani  
N P M : 1903110294  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tabungan sks : 140.0 sks, IP Kumulatif 3.45..

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Komunikasi Interpersonal Pemandu Raz museum & Gallery kepada Pengunjung dalam edukasi nilai-nilai sejarah	 23/5-2023
2	Efektivitas Komunikasi Kelompok dalam upaya mengembangkan Wisata Edukasi oleh Pengelola Raz museum & Gallery	
3	Perancangan komunikasi visual Raz museum & Gallery sebagai tujuan wisata Edukasi di Kota Medan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

146.19.311

Rekomendasi Ketua Program Studi :

Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl 25 Mei.....2023

Ketua,

(Akhyar Anshori S.Sos, M.I.Kom)  
NIDN: 0127048401

Pemohon

(Fitri Ramadhani)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Yan Hendra)



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila ada yang tidak puas, silakan hubungi kami dan sampaikan.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**  
Nomor : 768/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 23 Mei 2023, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **FITRI RAMADHANI**  
N P M : 1903110294  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2022/2023  
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEMANDU RAZ MUSEUM & GALLERY KEPADA PENGUNJUNG DALAM EDUKASI NILAI-NILAI SEJARAH**  
Pembimbing : **Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 146.19.311 tahun 2023.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 23 Mei 2024.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 05 Dzulqaidah 1444 H  
25 Mei 2023 M

Dekan,

  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila membuat surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

[fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 12 - Juni 2023

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Fitri Ramadhani  
NPM : 1903110294  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 168 /SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2023.. tanggal 23 mei 2023 dengan judul sebagai berikut :

Komunikasi Interpersonal Pemandu Raz Museum & Gallery Kepada Pengunjung dalam Edukasi Nilai-Nilai Sejarah

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(.....)

NIDN:

Pemohon,

(*Fitri Ramadhani*)  
(.....)





**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**  
Nomor : 963/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Rabu, 14 Juni 2023  
Waktu : 08.30 WIB s.d selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2  
Pemimpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PENGEMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
41	IIN AZRIN	1903110263	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. MUHAMMAD THARIQ, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS FRAMING PEMBERITAAN KASUS NARKOBA TEDDY MINAHASA DI KOMPAS TV
42	ANNISA TAJRI MEDINA	1903110101	Asoc. Prof. Dr. LELYLA KHAIRANI, M.Si.	Hj. RAI IMANITA GINTING, S.Sos., M.A., Ph.D.	MAKNA SIMBOLIK TRADISI ARUH MULUD SUKU BANJAR DI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
43	AZMA NAUFALA	2103110301P	NURHASANAH NASUTIDIN, S.Sos., M.I.Kom.	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	PEMANFAATAN INFORMASI MELALUI MEDIA ELEKTRONIK SEBAGAI MEDIA PENYEBARAN INFORMASI DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATEN ASAHAN
44	MAHARANI	1903110310	CORRY NOVICA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	DAMPAK SOSIALISASI LITERASI KESEHATAN BAGI IBU RUMAH TANGGA TERHADAP UPAYA PENCEGAHAN STUNTING DI DESA MANDOGI
45	FITRI RAMADHANI	1903110294	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Asoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEMANDU RAZ MUSEUM & GALLERY KEPADA PENGUNJUNG DALAM EDUKASI NILAI-NILAI SELJERAH



Medan, 23 Dzulhijjah 1444 H  
12 Juni 2023 M  
Dekan  
(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila digunakan untuk tujuan akademik, mohon citranya

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

[fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id)

[umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan)

[umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Nomor : 1187/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023  
Lampiran : -  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 17 Dzulhijjah 1444 H  
05 Juli 2023 M

Kepada Yth : Kepala Raz Museum & Gallery Medan  
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : **FITRI RAMADHANI**  
N P M : 1903110294  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2022/2023  
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEMANDU RAZ MUSEUM & GALLERY KEPADA PENGUNJUNG DALAM EDUKASI NILAI-NILAI SEJARAH**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.



An.Dekan,  
Wakil Dekan - I

**Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom.**  
NIDN : 01 11 117804





Raz  
museum & gallery

## RAZ MUSEUM & GALLERY

Gedung Raz Plaza, Jalan Dr. Mansyur No. 164 Medan

(061) 8211185, 8211347, 8213207 (061) 8219507  
razmuseum@gmail.com razmuseum razmuseum

Rabu, 02 Agustus 2023

No. : 021/RMG/BAPS/VI/2023  
Sifat : Penting  
Lamp. : 1 (Satu) Set  
Hal. : **Balasan surat permohonan riset dan observasi penelitian**

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu Pimpinan**

**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

di

Tempat

Dengan hormat kami sampaikan, untuk menindaklanjuti surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik dengan nomor 1187/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2023 pada tanggal 5 Juli 2023 perihal Permohonan Riset dan Observasi Penelitian, bahwa Mahasiswa/i yang melakukan riset dan observasi penelitian atas nama:

No	NPM	Nama Mahasiswa	Program Studi
1	1903110294	FITRI RAMADHANI	Ilmu Komunikasi

Telah kami izinkan dan sudah melakukan riset serta observasi di Raz Museum & Gallery untuk kepentingan pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penulisan Tugas Akhir.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan benar, dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Raz Museum & Gallery



Raz  
museum & gallery

M. Zulfadli A. Raz, S.Kom., M.M.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UMSU**  
 Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila mengunggah cural ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 6622457 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisp.umsu.ac.id> [fisp@umsu.ac.id](mailto:fisp@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : Fitri Ramadhani  
 N P M : 1903110294  
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
 Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Pemandu RAZ Museum dan Pengunjung dalam Edukasi Nilai-Nilai Sejarah

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	05-06-2023	Bimbingan Proposal Skripsi	
2.	09-06-2023	Revisian Proposal skripsi	
3.	10-06-2023	ACC Proposal skripsi	
4.	26-06-2023	Bimbingan Pedoman Acara	
5.	04-07-2023	ACC Pedoman wawancara	
6.	11-07-2023	<del>ACC</del> Revisian Bab 1-3	
7.	07-08-2023	Bimbingan BAB 4-5	
8.	10-08-2023	Revisi Bab 4-5	
9.	12-08-2023	Revisi Bab 5	
10.	15-08-2023	ACC SKRIPSI	

Medan, ...21... Agustus...2023...

Deklan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP.)  
 NIDN: 0030017402

(Akhmad Anshori, S.Sos.,M.Ikom.)  
 NIDN: 0127048401

(ASSOC. Prof. Dr. YAN HENDRA, S.Sos., M.Si.)  
 NIDN: 012106803



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**  
Nomor : 1601/JUND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023  
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	RAHMITA DESMA	1903110088	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU DAN SISWA DALAM PEMBIANAN AKHLAK DI MADRASAH IBTIDAIYAH SWASTA LUOMAN AL-HAKIM MEDAN
2	FITRI RAMADHANI	1903110294	Dr. LUJIFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEMANDU RAZ MUSEUM & GALLERY KEPADA PENJUNJUNG DALAM EDUKASI NILAI-NILAI SEJARAH
3	PRAMIDITA MAHARA	1903110113	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Assoc. Prof. Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si	POLA KOMUNIKASI INTRA BUDAYA DALAM SISTEM KEKERABATAN KELUARGA DI KECAMATAN BANDAR KAMPUNG JONGOK KABUPATEN BENER MERIAH
4	AGUS TIA NINGSIH	1903110068	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos, M.I.Kom	PENGARUH IKLAN LAYANAN MASYARAKAT TERHADAP PENGETAHUAN IBU RUMAH TANGGA DALAM MENCEGAH STUNTING
5	SALSA NABILA	1903110105	Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos, M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	PROSES AKUL TURASI MASYARAKAT MINANG PADA PERKAWINAN ETNIS MINANG DAN ACEH DI KOTA BANDA ACEH

Notulis Sidang :  
1.

Tekor: 21 Wks  
21/08/23  
Yaim

Medan, 11 Safar 1445 H  
28 Agustus 2023 M

Ditetapkan oleh :  
Ca.n. Rektor  
Wakil Rektor I  
Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian  
Sekretaris  
Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### DATA PRIBADI:

Nama : Fitri Ramadhani  
Tempat , Tanggal Lahir : Medan, 20 Januari 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jl.Pimpinan No.112 Medan  
Nomor Hp : 085837347163  
Nomor Wa : 085837347163  
E-Mail : fitrirhs20@gmail.com  
Anak ke : 6 (enam) dari 7 (tujuh) bersaudara

### NAMA ORANG TUA:

Ayah : Drs Kamaruddin  
Ibu : Nurganty Ritonga  
Alamat : Jl.Pimpinan No.112 Medan

### Riwayat Pendidikan:

Sekolah Dasar : MIN MEDAN  
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 12 Medan  
Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 8 Medan