



**Dedicated:**  
**Journal of Community Services**  
**(Pengabdian kepada Masyarakat)**  
<https://ejournal.upi.edu/index.php/dedicated/>



**The role of interns in optimizing visitor services at Museum Gedung Sate**

**Sabrina Mustika Nur<sup>1</sup>, Yuyu Wulandari<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Pendidikan Indonesia, Kota Bandung, Indonesia

[sabrinamustika@upi.edu](mailto:sabrinamustika@upi.edu)<sup>1</sup>, [yayuwulandari@upi.edu](mailto:yayuwulandari@upi.edu)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

As historical and cultural icons, museums play an important role in preserving and disseminating the nation's heritage. This community service study aims to examine the role of interns in optimizing visitor services at Museum Gedung Sate in Bandung. The study focuses on the contributions of interns to enhancing visitor experiences through educational activities, social media management, and the use of interactive technology in museum settings. A qualitative case study approach was employed, involving interviews and observations of museum staff, interns, and visitors. Data were collected from interns and visitors who interacted directly with them during museum activities. The findings indicate that interns play a significant role in improving visitor engagement through guided tours, informative explanations, creative social media content, and the application of technologies such as augmented reality. The use of social media by interns proved effective in attracting younger audiences and increasing the museum's visibility. The study concludes that a well-structured internship program can enhance museum services and provide mutual benefits for both interns and visitors, while also highlighting the importance of technological training in museum management.

**ARTICLE INFO**

**Article History:**

Received: 24 Aug 2025

Revised: 17 Nov 2025

Accepted: 25 Nov 2025

Publish online: 23 Des 2025

**Keywords:**

*interactive technology; Museum Gedung Sate; museum education; social media; visitor services*

**Open access**

Dedicated: Journal of Community Services (Pengabdian kepada Masyarakat) is a peer-reviewed open-access journal

**ABSTRAK**

Sebagai salah satu ikon sejarah dan budaya, museum memainkan peran penting dalam pelestarian dan pengenalan nilai sejarah bangsa. Pengabdian ini bertujuan untuk menggali peran pemegang dalam mengoptimalkan layanan pengunjung di Museum Gedung Sate, Bandung. Isu yang diteliti berkaitan dengan kontribusi pemegang dalam meningkatkan pengalaman pengunjung melalui edukasi, pengelolaan media sosial, dan penggunaan teknologi interaktif di museum. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang melibatkan wawancara dan observasi terhadap pemegang dan pengunjung museum. Data dikumpulkan dari partisipan yang terdiri dari pemegang serta pengunjung yang berinteraksi dengan mereka selama masa magang. Temuan pengabdian menunjukkan bahwa pemegang memiliki peran penting dalam meningkatkan interaksi dengan pengunjung melalui tur edukasi, pengelolaan media sosial, dan penerapan teknologi seperti augmented reality. Temuan ini juga mengungkapkan bahwa penggunaan media sosial secara kreatif oleh pemegang berhasil meningkatkan keterlibatan audiens muda dan memperluas visibilitas museum. Kesimpulan dari pengabdian ini menyarankan bahwa program magang yang terstruktur dapat meningkatkan kualitas layanan museum, serta memberikan manfaat signifikan bagi pemegang dan pengunjung. Implikasi praktis dari pengabdian ini adalah pentingnya pelatihan teknologi bagi pemegang untuk memaksimalkan kontribusi mereka dalam pengelolaan museum. Pengabdian ini juga membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut mengenai pelatihan pemegang dan pengelolaan teknologi dalam konteks museum.

**Kata Kunci:** layanan pengunjung; media sosial; Museum Gedung Sate; pendidikan museum; teknologi interaktif

**How to cite (APA 7)**

Nur, S. M. & Wulandari, Y. (2025). The role of interns in optimizing visitor services at Museum Gedung Sate. *Dedicated: Journal of Community Services (Pengabdian kepada Masyarakat)*, 3(2), 625-636.

**Peer review**

This article has been peer-reviewed through the journal's standard double-blind peer review, where both the reviewers and authors are anonymised during review.

**Copyright**

2025, Sabrina Mustika Nur, Yuyu Wulandari. This an open-access is article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author, and source are credited. \*Corresponding author: [sabrinamustika@upi.edu](mailto:sabrinamustika@upi.edu)

## INTRODUCTION

Museum Gedung Sate, sebagai salah satu ikon sejarah dan budaya di Kota Bandung, memainkan peran yang sangat penting dalam pelestarian dan pengenalan nilai-nilai sejarah bangsa. Museum tidak hanya menjadi tempat untuk menyimpan koleksi bersejarah, tetapi juga sebagai pusat edukasi yang menghubungkan masyarakat dengan warisan budaya (Abd El Wareath, 2022; Corona, 2025). Sebagai bagian dari upaya pelestarian budaya, museum menawarkan pengalaman belajar yang interaktif melalui berbagai teknologi modern, yang memungkinkan pengunjung untuk mengeksplorasi sejarah secara lebih mendalam dan menarik (Elsakhry, 2025; Hassan *et al.*, 2025). Museum Gedung Sate juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran sejarah dan memperkenalkan arsitektur serta teknik sipil kepada masyarakat luas. Dalam hal ini, keberadaan para pemagang memiliki peran yang sangat signifikan, karena mereka dapat menjadi bagian dari proses pembelajaran yang lebih interaktif serta memberikan kontribusi terhadap optimasi layanan pengunjung.

Magang di Museum Gedung Sate merupakan pengalaman yang berharga bagi para mahasiswa, yang tidak hanya memungkinkan mereka untuk mempraktikkan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah, tetapi juga memberikan mereka kesempatan untuk berkontribusi langsung dalam kegiatan operasional museum. Melalui program magang ini, mahasiswa dapat mengembangkan berbagai keterampilan, seperti kemampuan berkomunikasi, manajemen waktu, dan kemampuan dalam mengelola informasi, yang sangat penting dalam dunia kerja. Di sisi lain, museum juga mendapat manfaat besar dari kontribusi para pemagang ini dalam hal pelayanan pengunjung dan pengelolaan kegiatan yang ada. Oleh karena itu, pengabdian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai peran pemagang dalam mengoptimalkan layanan pengunjung di Museum Gedung Sate dan bagaimana kontribusi mereka dapat memberikan dampak positif terhadap pengelolaan museum secara keseluruhan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa pemagang di lembaga pendidikan dan budaya dapat memberikan dampak positif dalam hal manajemen dan interaksi dengan pengunjung (Hora *et al.*, 2024; Nguyen *et al.*, 2023; Park & Jones, 2021). Namun, masih sedikit kajian yang secara khusus meneliti peran pemagang dalam konteks museum, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan pengalaman pengunjung, pengelolaan koleksi, serta promosi museum melalui media sosial. Kesenjangan penelitian ini menjadi titik tolak bagi pengabdian ini untuk menganalisis secara lebih mendalam bagaimana peran pemagang di Museum Gedung Sate dalam mengoptimalkan layanan pengunjung. Salah satu aspek yang perlu digali lebih jauh adalah bagaimana pemagang dapat berkontribusi dalam meningkatkan pengalaman pengunjung dengan memanfaatkan teknologi interaktif yang disediakan oleh museum. Selain itu, aspek lain yang juga perlu diteliti adalah bagaimana pemagang berperan dalam tugas-tugas administratif dan komunikasi, seperti pengelolaan data pengunjung dan pembuatan konten media sosial yang dapat meningkatkan keterlibatan pengunjung.

Tujuan dari artikel ini adalah untuk menggambarkan bagaimana pemagang dapat membantu mengoptimalkan layanan pengunjung di Museum Gedung Sate, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kontribusi mereka selama belajar melalui kegiatan magang. Diharapkan, hasil kajian pada artikel ini dapat menjadi referensi bagi museum-museum lain dalam mengelola program magang yang lebih efektif dan memberikan dampak positif terhadap pengunjung.

### Literature Review

#### Pengelolaan Museum

Pengelolaan museum tidak hanya melibatkan aspek pelestarian koleksi, tetapi juga pengelolaan sumber daya manusia dan interaksi dengan pengunjung. Pengelolaan museum modern memerlukan

pendekatan yang lebih dinamis, mengintegrasikan teknologi dengan metode tradisional untuk meningkatkan interaksi pengunjung (Lu *et al.*, 2023). Museum tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan artefak, tetapi juga sebagai institusi edukasi yang memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan pengetahuan kepada masyarakat melalui berbagai media (Benjamin & McLean, 2022; González-Herrera *et al.*, 2023; Hansson & Öhman, 2022; Najda-Janoszka & Sawczuk, 2021).

Pengelolaan SDM museum, terutama dalam memfasilitasi program edukasi dan pengelolaan pengunjung, menjadi elemen penting. Edukator, resepsionis, dan staf lainnya berperan dalam menciptakan pengalaman pengunjung yang menyeluruh dan berkesan (Kapa *et al.*, 2022; Sudiarta *et al.*, 2025; Yousofi *et al.*, 2024). Pengalaman pengunjung museum menjadi faktor kunci dalam meningkatkan partisipasi dan kepuasan pengunjung. Pengalaman pengunjung dapat dibagi menjadi tiga dimensi utama: fisik, sosial, dan kognitif (Çolak & Karakan, 2024). Dimensi fisik berkaitan dengan lingkungan fisik museum, termasuk koleksi dan fasilitas yang ada, sementara dimensi sosial melibatkan interaksi antara pengunjung dan staf museum. Dimensi kognitif mencakup pengetahuan yang diperoleh pengunjung selama kunjungan.

### **Penggunaan Media Sosial dalam Promosi Museum**

Media sosial memainkan peran penting dalam meningkatkan keterlibatan dan visibilitas museum. Media sosial dapat memperluas jangkauan audiens, terutama dengan menggunakan platform seperti Instagram, yang banyak digunakan oleh kalangan muda (Hadiapurwa *et al.*, 2023; Hendrickx, 2023). Museum-museum di seluruh dunia, termasuk Museum Gedung Sate, kini memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan koleksi, program edukasi, serta acara-acara khusus. Pembuatan konten menarik, seperti *caption* informatif dan penggunaan *hashtag* yang tepat, dapat meningkatkan interaksi dengan audiens dan mengundang lebih banyak pengunjung untuk datang. Dalam pengabdian ini, kontribusi mahasiswa magang dalam pembuatan konten media sosial menjadi elemen penting dalam mendukung strategi promosi museum yang lebih efektif dan kreatif.

Media sosial memungkinkan museum untuk berinteraksi secara langsung dengan pengunjung, mengumpulkan *feedback* secara *real-time*, dan membangun komunitas pengunjung yang loyal. Penerapan media sosial juga memperkenalkan pendekatan baru dalam pemasaran budaya, di mana museum tidak lagi terbatas pada ruang fisik, tetapi dapat menjangkau audiens global secara instan (Bilgihan & Ricci, 2024; Handoko & Nugroho, 2024; Kyprianos & Kontou, 2023). Dengan memanfaatkan fitur interaktif seperti *polling*, kuis, atau siaran langsung, museum dapat menciptakan pengalaman yang lebih mendalam dan lebih personal bagi pengunjung, sehingga meningkatkan kesadaran dan apresiasi terhadap koleksi dan kegiatan yang diselenggarakan (Douros *et al.*, 2023; Simone *et al.*, 2021). Penggunaan media sosial bukan hanya sekedar alat promosi, tetapi juga sebagai platform yang memperkuat hubungan antara museum dan pengunjungnya, serta menjadi sarana edukasi yang lebih inklusif dan menyeluruh.

## **METHODS**

Pada pengabdian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang bertujuan untuk memberikan kontribusi praktis terhadap pengelolaan dan promosi Museum Gedung Sate (Assyakurrohim *et al.*, 2022). Pengabdian ini dirancang untuk mendalami kegiatan operasional museum, memfasilitasi pengunjung, serta meningkatkan pemahaman mereka terkait sejarah dan budaya Gedung Sate melalui berbagai metode edukatif dan teknologi interaktif. Tahapan dan analisis pengabdian yang dilakukan selama kegiatan magang akan diuraikan sebagai berikut.

1. Tahap Persiapan (Pra-Pelaksanaan)

Pada tahap awal, kegiatan dimulai dengan penyerahan surat izin magang dan survei lokasi pada bulan Oktober 2024. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memahami karakteristik lembaga dan mengidentifikasi fasilitas yang ada di Museum Gedung Sate, sehingga kegiatan magang dapat direncanakan dengan baik. Kegiatan ini juga melibatkan diskusi dengan pihak terkait di museum untuk mengetahui *jobdesc* yang akan dilakukan selama magang, serta memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami tujuan dan prosedur administrasi yang perlu diikuti. Sosialisasi magang dilaksanakan untuk memastikan kesepakatan dan pemahaman bersama, serta untuk memastikan kesiapan seluruh pihak yang terlibat dalam mendukung keberhasilan pengabdian.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan magang berlangsung dari tanggal 26 November 2024 hingga 24 Januari 2025. Kegiatan utama yang dilakukan selama magang melibatkan peran sebagai edukator museum, resepsionis, dan pengelola konten visual. Sebagai edukator, tugas utama peserta magang adalah memberikan penjelasan mengenai sejarah dan koleksi Gedung Sate kepada pengunjung melalui tur museum, serta mengarahkan pengunjung untuk memahami koleksi interaktif yang ada di museum. Peserta magang juga berperan sebagai resepsionis, bertugas untuk menyambut pengunjung, mengarahkan mereka, serta memberikan informasi dasar terkait museum, seperti aturan kunjungan, fasilitas yang tersedia, dan informasi penting lainnya. Selain itu, peserta magang terlibat dalam pengelolaan konten media sosial, termasuk pembuatan *caption* Instagram yang menarik untuk mempromosikan koleksi museum dan memperkenalkan program-program edukatif yang sedang berlangsung. Seluruh kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan, menarik, dan edukatif bagi pengunjung, serta untuk mempromosikan Museum Gedung Sate kepada audiens yang lebih luas.

3. Metode Penerapan

Metode penerapan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah kombinasi antara pendekatan edukasi langsung melalui tur museum dan penggunaan teknologi interaktif yang membantu pengunjung memahami materi dengan cara yang lebih menarik dan mendalam. Penggunaan media sosial juga menjadi alat yang efektif untuk memperkenalkan museum dan kegiatan-kegiatannya kepada audiens yang lebih luas. Dengan cara ini, museum dapat memperluas jangkauannya dan meningkatkan kunjungan secara signifikan.

## RESULTS AND DISCUSSION

Pelaksanaan magang di Museum Gedung Sate menghasilkan berbagai pencapaian yang dapat diukur baik dari sisi kualitas edukasi yang diberikan kepada pengunjung maupun dampaknya terhadap pemahaman masyarakat tentang sejarah Gedung Sate serta operasional museum itu sendiri. Pada dasarnya, kegiatan magang ini bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan pengunjung dengan koleksi museum serta memberikan pengalaman edukatif yang menyenangkan dan menarik. Berikut adalah deskripsi rinci tentang hasil kegiatan yang telah dilaksanakan selama program magang.

### **Peran sebagai Edukator dan Resepsionis**

Selama kegiatan magang, peserta magang berperan sebagai edukator di Museum Gedung Sate yang memandu tur pengunjung (**Gambar 1**), memberikan penjelasan mendalam tentang sejarah Gedung Sate, koleksi-koleksi yang ada di museum, serta penerapan teknologi interaktif seperti *Augmented Reality* (AR) dan video dokumenter. Tugas utama sebagai edukator adalah memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pengunjung dari berbagai usia dan latar

belakang. Penggunaan media interaktif terbukti sangat efektif dalam menarik perhatian pengunjung, terutama bagi kalangan muda yang lebih terbiasa dengan teknologi. Dengan memanfaatkan teknologi tersebut, peserta magang berhasil meningkatkan keterlibatan pengunjung dalam tur edukasi, yang terlihat dari peningkatan jumlah peserta tur dan umpan balik positif yang diterima dari pengunjung.



**Gambar 1.** Dokumentasi Peran Edukator dan Resepsionis  
*Sumber: Dokumentasi 2024*

Selain berperan sebagai edukator, peserta magang juga bertugas sebagai resepsionis (**Gambar 1**), di mana tugas utamanya adalah menyambut pengunjung yang datang, memberikan informasi terkait museum, serta mencatat data pengunjung untuk keperluan administrasi. Sebagai resepsionis, peserta

magang memiliki peran penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif bagi pengunjung. Pengalaman ini memperkaya keterampilan komunikasi interpersonal peserta magang dan memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai pentingnya pelayanan pelanggan yang ramah dan efisien dalam meningkatkan kenyamanan pengunjung. Melalui tugas ini, peserta magang menyadari bahwa pelayanan resepsionis yang baik sangat mempengaruhi pengalaman pengunjung secara keseluruhan di museum.

### **Pengelolaan Media Sosial dan Pembuatan Konten**

Sebagai bagian dari kegiatan magang, peserta magang terlibat langsung dalam pengelolaan media sosial Museum Gedung Sate, khususnya dalam pembuatan *caption* Instagram yang menarik dan informatif (lihat **Gambar 2**). Tujuan dari pembuatan konten ini adalah untuk memperkenalkan museum, menginformasikan program-program yang sedang berlangsung, serta mendidik audiens tentang sejarah Gedung Sate dengan cara yang menarik dan mudah dipahami. Peserta magang menggunakan bahasa yang sederhana namun tetap informatif, disesuaikan dengan audiens yang lebih muda dan aktif di media sosial. Dengan pendekatan ini, peserta magang berhasil meningkatkan *engagement rate* pada unggahan Instagram museum. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah *likes*, komentar, dan *shares* pada setiap postingan yang dibuat, yang menunjukkan bahwa audiens merespons positif konten yang disajikan.



**Gambar 2.** Konten Pengelolaan Media Sosial  
*Sumber: Dokumentasi 2024*

Peningkatan interaksi di media sosial ini membuktikan bahwa promosi melalui platform digital dapat meningkatkan visibilitas museum secara signifikan. Penggunaan media sosial yang tepat tidak hanya membantu dalam memperkenalkan koleksi museum tetapi juga menjangkau audiens yang lebih luas,

terutama generasi muda yang lebih cenderung aktif di dunia maya. Keberhasilan dalam meningkatkan *engagement* di Instagram membuktikan pentingnya strategi pemasaran yang efektif melalui media sosial untuk menarik pengunjung baru dan mempertahankan hubungan dengan audiens yang sudah ada.

### **Pengelolaan Audio Visual dan Teknologi Interaktif**

Dalam kegiatan magang ini, peserta magang juga terlibat dalam pengelolaan ruang audio visual di museum seperti pada **Gambar 3**, yang memainkan peran penting dalam memberikan pengalaman edukatif yang lebih mendalam kepada pengunjung. Tugas peserta magang adalah memastikan pengunjung dapat mengakses film dokumenter yang menampilkan sejarah perkembangan Gedung Sate, serta memberikan penjelasan mengenai konten yang akan diputar. Penggunaan teknologi interaktif seperti AR dan video dokumenter sangat membantu dalam menarik perhatian pengunjung dan memberikan pengalaman yang lebih imersif. Pengunjung yang mengikuti pemutaran film dokumenter merasa lebih terinformasi mengenai sejarah Gedung Sate, yang mengindikasikan bahwa media visual ini efektif dalam menyampaikan informasi sejarah secara menarik dan mudah dipahami.



**Gambar 3.** Pengelolaan Audio Visual dan Teknologi Interaktif  
*Sumber: Dokumentasi 2024*

Penggunaan teknologi interaktif ini juga memberikan dimensi baru dalam penyampaian informasi sejarah yang tidak hanya terbatas pada teks atau gambar statis. Hal ini terbukti memperkaya pengalaman pengunjung, terutama bagi mereka yang lebih tertarik pada metode pembelajaran visual. Peningkatan ketertarikan pengunjung terhadap koleksi museum dan sejarah Gedung Sate semakin terlihat dengan meningkatnya jumlah pengunjung yang tertarik mengunjungi ruang audio visual selama masa magang. Ini menegaskan bahwa penerapan teknologi interaktif adalah salah satu strategi yang sangat efektif untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung di museum.

## **Evaluasi dan Kontribusi terhadap Museum**

Secara keseluruhan, kegiatan magang ini memberikan kontribusi penting terhadap operasional Museum Gedung Sate. Peserta magang berhasil meningkatkan *engagement* pengunjung melalui interaksi yang lebih intensif dalam tur edukasi dan pembuatan konten media sosial, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung. Melalui penggunaan teknologi interaktif dan media sosial, peserta magang membantu museum dalam memperkenalkan sejarah Gedung Sate dengan cara yang lebih menarik dan mudah diakses oleh audiens yang lebih luas. Peningkatan jumlah pengunjung dan kepuasan pengunjung yang tercatat menunjukkan bahwa program magang ini berhasil memberikan dampak positif terhadap operasional dan promosi museum.

Magang ini juga memperkaya keterampilan praktis peserta magang dalam pengelolaan museum, pelayanan pengunjung, dan komunikasi di dunia profesional. Dengan pengalaman yang didapatkan, peserta magang merasa lebih siap untuk terjun ke dunia kerja dan mengaplikasikan keterampilan yang diperoleh selama magang di Museum Gedung Sate. Selain itu, museum juga mendapatkan manfaat dari kontribusi yang diberikan oleh peserta magang dalam hal promosi, peningkatan kualitas pelayanan, dan penggunaan teknologi untuk memperkaya pengalaman pengunjung. Program magang ini membuktikan bahwa kegiatan magang yang terstruktur dengan baik dapat memberikan manfaat besar bagi kedua belah pihak, baik bagi mahasiswa maupun lembaga tempat mereka magang.

## **Discussion**

Pengabdian ini telah menggali peran penting pemagang dalam mengoptimalkan layanan pengunjung di Museum Gedung Sate, dengan menyoroti kontribusi mereka dalam meningkatkan pengalaman pengunjung melalui kegiatan edukasi, interaksi sosial, serta pengelolaan media sosial dan teknologi interaktif. Temuan ini relevan dengan teori-teori yang telah dibahas dalam tinjauan pustaka, yang menyatakan bahwa pengelolaan museum tidak hanya berfokus pada pelestarian koleksi tetapi juga pada peningkatan interaksi dengan pengunjung (Lu *et al.*, 2023; González-Herrera *et al.*, 2023). Sebagai edukator, pemagang berperan sebagai penghubung antara sejarah dan pengunjung, memberikan pengalaman belajar yang lebih menarik dengan memanfaatkan teknologi modern seperti AR dan film dokumenter, yang sesuai dengan pendekatan pengelolaan museum yang mengintegrasikan teknologi (González-Herrera *et al.*, 2023; Taormina & Baraldi, 2022; Zhang & Abd Rahman, 2022).

Salah satu hasil yang paling mencolok adalah peningkatan keterlibatan pengunjung selama tur edukasi dan interaksi mereka dengan teknologi interaktif yang disediakan oleh museum. Hal ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi dalam museum dapat meningkatkan partisipasi dan kepuasan pengunjung (Çolak & Karakan, 2024; Shahab *et al.*, 2023; Trunfio *et al.*, 2022; Zollo *et al.*, 2022). Melalui teknologi dalam museum, pengunjung tidak hanya memperoleh pengetahuan, tetapi juga merasakan pengalaman yang lebih imersif (Botti & Baldi, 2025; Esposito *et al.*, 2023; Nugraha *et al.*, 2025; Kirova, 2021; Spadoni *et al.*, 2022). Penggunaan teknologi dalam museum bukan hanya alat bantu, tetapi juga elemen penting dalam menciptakan pengalaman yang berkesan bagi pengunjung, yang sekaligus memberikan kontribusi besar terhadap promosi museum, sebagaimana ditemukan dalam pengabdian ini dan sesuai dengan literatur sebelumnya mengenai peran teknologi dalam pengelolaan museum (Bilgihan & Ricci, 2024; Handoko & Nugroho, 2024).

Namun, meskipun temuan ini sejalan dengan banyak studi terdahulu yang menekankan pentingnya teknologi dan interaksi sosial dalam museum, pengabdian ini juga menawarkan perspektif baru. Dalam banyak penelitian yang ada, pemagang biasanya dilihat sebagai bagian dari tim museum yang hanya

berperan dalam tugas administratif dan operasional. Pengabdian ini menunjukkan bahwa pemegang, selain menjalankan tugas administratif, juga berperan aktif dalam pengelolaan media sosial dan pembuatan konten yang dapat memperluas jangkauan museum di kalangan audiens muda yang aktif di media sosial. Hal ini menggarisbawahi potensi promosi dan pemasaran museum di era digital, yang belum banyak dibahas dalam literatur sebelumnya (Kyprianos & Kontou, 2023).

Dengan demikian, kontribusi pemegang dalam meningkatkan interaksi dan keterlibatan pengunjung melalui media sosial membuka jalan bagi pengelolaan museum yang lebih inovatif dan kreatif. Peningkatan jumlah pengunjung yang tertarik dengan museum melalui konten media sosial menunjukkan bahwa pendekatan ini dapat menjadi strategi efektif dalam menarik perhatian audiens yang lebih luas, terutama generasi muda yang cenderung menghabiskan waktu lebih banyak di platform digital. Sebagai hasilnya, pengabdian ini tidak hanya memberikan wawasan tentang peran pemegang, tetapi juga membuka kemungkinan bagi museum lain untuk mempertimbangkan program magang yang lebih terstruktur dalam upaya meningkatkan visibilitas dan pengalaman pengunjung.

Dari perspektif teoritis, temuan ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman kita tentang manajemen pengunjung di museum. Pengalaman pengunjung di museum dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas interaksi dengan staf, fasilitas yang tersedia, dan penggunaan teknologi yang tepat (Çolak & Karakan, 2024; King *et al.*, 2023; Mason *et al.*, 2022; Zhou & Ramli, 2025). Pengabdian ini menunjukkan bahwa pemegang dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam setiap aspek ini, terutama dalam meningkatkan pengalaman pengunjung melalui tur edukasi dan pengelolaan media sosial. Keberhasilan program magang ini dapat dijadikan contoh bagi lembaga-lembaga budaya lainnya yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan mereka.

Secara keseluruhan, hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa peran pemegang di Museum Gedung Sate tidak hanya terbatas pada tugas administratif, tetapi juga mencakup kontribusi kreatif dalam meningkatkan pengalaman pengunjung dan mempromosikan museum melalui media sosial. Pengabdian ini memberikan wawasan baru tentang potensi pemegang dalam pengelolaan museum, yang dapat diadopsi oleh museum-museum lain sebagai strategi untuk meningkatkan keterlibatan pengunjung. Keberhasilan program magang ini, dengan dukungan teknologi dan media sosial, membuktikan bahwa pemegang dapat memainkan peran yang sangat penting dalam memperkaya pengalaman pengunjung di museum.

## CONCLUSION

Pengabdian ini menunjukkan bahwa pemegang di Museum Gedung Sate memiliki peran penting dalam mengoptimalkan layanan pengunjung, tidak hanya dalam tugas administratif, tetapi juga dalam meningkatkan pengalaman pengunjung melalui edukasi, pengelolaan media sosial, dan penggunaan teknologi interaktif. Temuan ini memperkaya pemahaman tentang pengelolaan museum, khususnya dalam hal interaksi sosial dan integrasi teknologi yang terbukti meningkatkan keterlibatan pengunjung. Dengan memanfaatkan media sosial, pemegang berkontribusi pada promosi museum yang lebih efektif, terutama di kalangan generasi muda, serta memperkenalkan pengalaman edukasi yang lebih menarik dan interaktif. Hal ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa teknologi dan interaksi sosial dalam museum dapat meningkatkan partisipasi dan kepuasan pengunjung. Kontribusi kreatif pemegang dalam media sosial membuka perspektif baru tentang peran mereka dalam pemasaran digital museum yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa museum dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pengunjung melalui program magang yang terstruktur dengan baik, dengan melibatkan pemegang dalam pengelolaan teknologi dan media sosial. Rekomendasi untuk kebijakan adalah agar museum memberikan pelatihan lebih lanjut kepada pemegang dalam penggunaan teknologi dan

pengelolaan data pengunjung, sehingga dapat meningkatkan efektivitas kontribusi mereka. Pengabdian ini juga menyarankan agar penelitian selanjutnya menggali lebih dalam tentang tantangan yang dihadapi pemegang dalam pengelolaan teknologi canggih dan bagaimana pelatihan yang lebih tepat dapat mengatasi tantangan tersebut. Secara keseluruhan, pengabdian ini menegaskan bahwa pemegang dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pengalaman pengunjung dan memperluas jangkauan promosi museum, serta membuka peluang bagi museum lain untuk mengadopsi strategi pengelolaan yang lebih inovatif.

### **AUTHOR'S NOTE**

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan terkait publikasi artikel ini. Penulis menegaskan bahwa data dan isi artikel bebas dari plagiarisme.

### **REFERENCES**

- Abd El Wareath, O. (2022). The role of educational museums in the development of education. *International Journal of Humanities and Language Research*, 5(1), 36-48.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(01), 1-9.
- Benjamin, K. A., & McLean, S. (2022). Change the medium, change the message: creativity is key to battle misinformation. *Advances in Physiology Education*, 46(2), 259-267.
- Bilgihan, A., & Ricci, P. (2024). The new era of hotel marketing: integrating cutting-edge technologies with core marketing principles. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 15(1), 123-137.
- Botti, A., & Baldi, G. (2025). Business model innovation and Industry 5.0: a possible integration in GLAM institutions. *European Journal of Innovation Management*, 28(1), 27-49.
- Çolak, O., & Karakan, H. I. (2024). Integrated evaluation of visitor experience factors in the scope of museum management. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 7(4), 1720-1742.
- Corona, L. (2025). Stored collections of museums: an overview of how visible storage makes them accessible. *Collection and Curation*, 44(1), 1-8.
- Douros, P., Papageorgiou, K., Miliotis, K., Panagiotakopoulou, K., & Kaldis, P. (2023). Digital transformation using marketing strategies in cultural organizations and diffusion of knowledge through technology, a systematic literature review. *Transnational Marketing Journal*, 11(1), 199-216.
- Elsakhry, Ü. (2025). Role of digital technologies in enhancing museum interaction and visitor experience. *International Journal of Tourism, Archaeology and Hospitality*, 5(2), 32-52.
- Esposito, P., Braga, A., Sancino, A., & Ricci, P. (2023). The strategic governance of the digital accounting environment: insights from virtual museums. *Meditari Accountancy Research*, 31(2), 366-380.
- González-Herrera, A. I., Díaz-Herrera, A. B., Hernández-Dionis, P., & Pérez-Jorge, D. (2023). Educational and accessible museums and cultural spaces. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1-8.

- Hadiapurwa, A., Joelene, E. N., Nugraha, H., & Komara, D. A. (2023). Social media usage for language literacy development in Indonesia. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 11(1), 109-126.
- Handoko, I., & Nugroho, A. (2024). The adoption of virtual technology in museums: the case of a modern and contemporary museum in Indonesia. *Museum Management and Curatorship*, 39(1), 106-126.
- Hansson, P., & Öhman, J. (2022). Museum education and sustainable development: a public pedagogy. *European Educational Research Journal*, 21(3), 469-483.
- Hassan, M. A. M., Kalefa, H. A. E. M. A., & Sabet Mohamed, M. H. (2025). Enhancing museum engagement through virtual reality A case study of the Egyptian Museum in Cairo. *International Journal of Engineering and Applied Sciences-October 6 University*, 2(1), 111-125.
- Hendrickx, J. (2023). The rise of social journalism: an explorative case study of a youth-oriented Instagram news account. *Journalism Practice*, 17(8), 1810-1825.
- Hora, M. T., Chen, Z., Wolfgram, M., Zhang, J., & Fischer, J. J. (2024). Designing effective internships: a mixed-methods exploration of the sociocultural aspects of intern satisfaction and development. *The Journal of Higher Education*, 95(5), 579-606.
- Kapa, M. G., de Crom, E. P., & Hermann, U. P. (2022). An exploration of tourist guides' competencies to create memorable tourist experiences. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1350-1358.
- King, E., Smith, M. P., Wilson, P. F., Stott, J., & Williams, M. A. (2023). Creating meaningful museums: a model for museum exhibition user experience. *Visitor Studies*, 26(1), 59-81.
- Kirova, V. (2021). Value co-creation and value co-destruction through interactive technology in tourism: the case of 'La Cité du Vin' wine museum, Bordeaux, France. *Current Issues in Tourism*, 24(5), 637-650.
- Kyprianos, K., & Kontou, P. (2023). The use of social media in Greek museums during the COVID-19 pandemic. *Museum Management and Curatorship*, 38(5), 571-592.
- Lu, S. E., Moyle, B., Reid, S., Yang, E., & Liu, B. (2023). Technology and museum visitor experiences: a four stage model of evolution. *Information Technology & Tourism*, 25(2), 151-174.
- Mason, M. C., Riviezzo, A., Zamparo, G., & Napolitano, M. R. (2022). It is worth a visit! Website quality and visitors' intentions in the context of corporate museums: a multimethod approach. *Current Issues in Tourism*, 25(18), 3027-3041.
- Najda-Janoszka, M., & Sawczuk, M. (2021). Interactive communication using social media—the case of museums in Southern Poland. *Museum Management and Curatorship*, 36(6), 590-609.
- Nguyen, I., Goh, E., & Murillo, D. (2023). Living through the lives of hospitality students during work-integrated learning (WIL) internships: an application of the critical incident technique to explore factors affecting students' WIL experience. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 35(3), 225-236.
- Nugraha, H., Rusmana, A., & Khadijah, U. S. L. (2025). Enhancing visitor learning and information access through virtual reality at the Museum Pendidikan Nasional. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 21(2), 343-358.
- Park, M., & Jones, T. (2021). Going virtual: the impact of COVID-19 on internships in tourism, events, and hospitality education. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 33(3), 176-193.

- Shahab, H., Mohtar, M., Ghazali, E., Rauschnabel, P. A., & Geipel, A. (2023). Virtual reality in museums: does it promote visitor enjoyment and learning?. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 39(18), 3586-3603.
- Simone, C., Cerquetti, M., & La Sala, A. (2021). Museums in the infosphere: reshaping value creation. *Museum Management and Curatorship*, 36(4), 322-341.
- Spadoni, E., Porro, S., Bordegoni, M., Arosio, I., Barbalini, L., & Carulli, M. (2022). Augmented reality to engage visitors of science museums through interactive experiences. *Heritage*, 5(3), 1370-1394.
- Sudiarta, M., Santra, I. K., & Hakim, J. (2025). Effective guest complaint management for hotel front office staff: Active listening, prompt resolution, empathy, and consistent follow-up. *Journal of Commerce, Management, and Tourism Studies*, 4(3), 418-429.
- Taormina, F., & Baraldi, S. B. (2022). Museums and digital technology: a literature review on organizational issues. *European Planning Studies*, 30(9), 1676-1694.
- Trunfio, M., Lucia, M. D., Campana, S., & Magnelli, A. (2022). Innovating the cultural heritage museum service model through virtual reality and augmented reality: the effects on the overall visitor experience and satisfaction. *Journal of Heritage Tourism*, 17(1), 1-19.
- Youssofi, A., Jeannot, F., Jongmans, E., & Damp erat, M. (2024). Designing the digitalized guest experience: a comprehensive framework and research agenda. *Psychology & marketing*, 41(3), 512-531.
- Zhang, R., & Abd Rahman, A. (2022). Dive in the flow experience: millennials' tech-savvy, satisfaction and loyalty in the smart museum. *Current Issues in Tourism*, 25(22), 3694-3708.
- Zhou, L., & Ramli, R. (2025). Factors influencing the visitor satisfaction of intangible cultural heritage museums in China: a cross-sectional quantitative study. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 58(1), 501-511.
- Zollo, L., Rialti, R., Marrucci, A., & Ciappei, C. (2022). How do museums foster loyalty in tech-savvy visitors? The role of social media and digital experience. *Current Issues in Tourism*, 25(18), 2991-3008.