

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang kian terus berkembang dengan cepat mengantarkan kita ke dalam era digital (Dimpo Sinaga, 2014). Pernyataan tersebut sejalan dengan pandangan Toffler (1980) yang dikenal dengan istilah “*The Third Wave*” yang menyatakan bahwa peradaban manusia mengalami tiga gelombang dan ketiga berfokus pada revolusi industri. Dengan adanya teknologi telah membawa manfaat untuk kehidupan manusia mulai dari aspek pendidikan, ekonomi, transportasi, sosial dan budaya, serta sebagainya (Timoty Agustian Berutu *et al.*, 2024). Memasuki era digital, manusia pada umumnya mengadopsi daya hidup baru yang sangat bergantung pada teknologi (Marysca *et al.*, 2021).

Salah satu perkembangan yang sangat erat berkaitan dengan kehidupan manusia di era modern ini adalah digitalisasi (Delia Maharani & Latifah Meynawati, 2023). Digitalisasi merupakan suatu proses yang melibatkan transformasi informasi, data, atau dokumen yang awalnya berada dalam bentuk fisik menjadi bentuk digital. Proses ini memungkinkan data tersebut untuk diproses atau dikelola dengan menggunakan teknologi informasi dengan sistem berbasis digital (Deandlles Christover *et al.*, 2023). Dengan adanya kemajuan teknologi melalui digitalisasi, memberikan dampak kemudahan untuk membantu kehidupan manusia dalam menyelesaikan pekerjaan sehari – hari (Rahayu, 2019). Sejalan dengan pandangan tersebut, Kumorotomo dalam Nugroho *et al.*, (2023).

mengungkapkan bahwa kemunculan digitalisasi bukan hanya perkembangan teknologi melainkan bagaimana kemunculan teknologi tersebut membawa dampak perubahan.

Kemajuan teknologi informasi melalui produk digital memberikan kemudahan akses informasi untuk manusia yang berdampak perubahan pola bisnis pada industri pariwisata (Rusdi dalam Jerri Pria Atmaja, 2023). Pariwisata merupakan kegiatan yang kompleks, multidisiplin, multidimensi, dan multi sektor yang melibatkan sektor pemerintah, *stakeholder*, serta masyarakat (Ariqa Nurwilda Sugiarti, 2015). Pariwisata dinilai sebagai kegiatan kompleks, yang diartikan industri ini melibatkan berbagai macam aspek yang saling berkaitan (Jasman, *et al.* 2023) dan tidak akan terleak oleh perubahan zaman sehingga industri ini terus melakukan inovasi pembaruan untuk bertahan sesuai dengan perubahan zaman.

Kemudahan akses dalam pariwisata menjadi pembaruan yang ditunggu untuk mendukung pemenuhan kebutuhan tersier manusia, terutama di era sekarang perilaku masyarakat bergantung pada kemudahan teknologi digital (Yesicha, 2019). Hal ini dibuktikan dengan perubahan perilaku wisatawan saat melakukan kegiatan *search & share*, 70% kegiatan tersebut diakses dengan perangkat digital (Rizkinaswara, L.). Perkembangan teknologi yang disertai dengan kemudahan dalam mengakses informasi sangat mempermudah berbagai kalangan untuk memperoleh berbagai jenis informasi yang diperlukan, sehingga wisatawan dapat merencanakan perjalanan atau bepergian dengan lebih efisien (Amelia & Prasetyo, 2023).

Museum merupakan suatu tempat yang digunakan untuk memelihara, merawat dan memamerkan suatu barang - barang peninggalan sejarah, seni, ilmu dan barang - barang kuno, sifatnya terbuka untuk umum dan tidak mencari sedikitpun keuntungan. tujuan dari tempat ini yaitu untuk tujuan studi, pendidikan, kesenangan serta sebagai benda - benda pembuktian dari manusia dan lingkungannya (Solekhan, 2023). Keberadaan museum sebagai daya tarik wisata mengalami penurunan, terutama di kalangan generasi gen Z dan Millennial. Berkurangnya minat untuk mengunjungi museum disebabkan oleh anggapan bahwa museum terkesan kuno, kurang terawat, dan tidak menarik bagi seseorang yang berinteraksi dengan *platform* media sosial (Nabillah *et al.*, 2024). Guna menarik minat kunjungan dan pengalaman baru di era sekarang museum telah mengadopsi teknologi digitalisasi. Sistem dan layanan museum kini telah berubah berkat adanya teknologi digital (Z. W. Tyas, 2023).

Museum perlu menyajikan informasi dengan gaya yang sesuai dengan preferensi pengguna masa kini, yang cenderung tertarik pada teknologi digital sehingga penyampaian informasi menjadi lebih menarik, tidak membosankan, dan mudah dipahami (Ramadhan *et al.*, 2025). Inovasi layanan museum dengan pemanfaatan digitalisasi meliputi berbagai bentuk berikut, seperti webinar, aplikasi museum, *virtual reality*, *virtual tour*, *augmented reality*, podcast, video *mapping*, media sosial dan website museum (Silvana, 2021). Dengan mengintegrasikan teknologi digital dan elemen fisik, museum dapat menawarkan pengalaman wisata memungkinkan wisatawan untuk merasakan ikatan emosional dengan objek yang

dipamerkan sekaligus meningkatkan pemahaman wisatawan terhadap konten edukatif dan informasi yang disampaikan (Ariyani *et al.*, 2023). Meskipun digitalisasi memberikan dampak positif dalam menciptakan pengalaman berkunjung, ada juga potensi risiko yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah kemungkinan wisatawan merasa kesulitan atau kebingungan dalam menggunakan teknologi baru yang diterapkan di museum atau daya tarik wisata.

Kota Surabaya adalah salah satu kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur. Kota Surabaya memiliki peranan yang sangat penting dalam sejarah bangsa Indonesia, sehingga kota ini dijuluki sebagai “Kota Pahlawan” dengan didasarkan pada SK Penetapan Pemerintah No. 9/UM/1946 (Aristyawan, 2021). Kota Surabaya memiliki aset - aset bersejarah meliputi bangunan bersejarah yang termasuk kedalam saksi bisu peristiwa pertempuran rakyat Surabaya melawan penjajahan Belanda ketika memperjuangkan kemerdekaan bangsa Indonesia (Sidharta *et al.*, 2017). Sejak tahun 2009, Kota Surabaya mulai mengembangkan konsep wisata edukasi. Hal ini didasari oleh keberadaan berbagai situs peninggalan sejarah yang berfungsi sebagai cagar budaya dan memerlukan perlindungan serta pelestarian (Imanah, 2018). Pengembangan wisata edukasi dengan pemanfaatan situs bersejarah di Kota Surabaya mengalami peningkatan yang signifikan. Sehubungan dengan gencarnya kegiatan revitalisasi di beberapa daya tarik wisata, satu diantaranya yaitu Museum Surabaya Siola.

Museum Surabaya Siola adalah salah satu museum di Surabaya yang menyajikan pameran tentang sejarah dan perkembangan sosial Kota Surabaya,

mulai dari masa awal kemerdekaan hingga kondisi kota saat ini. Museum Surabaya Siola telah didirikan sejak tahun 2015. Lokasi museum ini berada di dalam Gedung Siola, yang merupakan salah satu bangunan cagar budaya. Pada saat pandemi, museum Surabaya Siola mengalami dampak penutupan sementara yang mengakibatkan tidak ada kunjungan wisatawan. Untuk menarik kunjungan wisatawan, pemerintahan Kota Surabaya melakukan revitalisasi dengan mengusung tren digitalisasi dan melakukan peresmian kembali pada bulan Agustus 2024. Pemilihan tema digitalisasi didasari dengan pertimbangan bahwa kemajuan teknologi telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat pada zaman sekarang.

Dengan pemanfaatan teknologi digital, Museum Surabaya menampilkan pengalaman baru yang lebih modern dan interaktif bagi para wisatawan. Inovasi ini meliputi pemesanan tiket secara online, yang kini dapat dilakukan melalui website resmi pemerintah kota di <https://tiketwisata.surabaya.go.id/>. Inovasi ini hadir sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin menginginkan layanan serba cepat dan praktis. Melalui sistem ini, wisatawan dapat dengan mudah merencanakan kunjungan mereka ke Museum Surabaya Siola maupun daya tarik lainnya tanpa harus datang langsung hanya untuk membeli tiket.

Museum ini juga dilengkapi dengan *interactive wall* yang memungkinkan wisatawan untuk menikmati video pendek mengenai sejarah Surabaya yang ditampilkan melalui tembok dengan bantuan proyektor. Hal ini menambah daya tarik dan pengalaman belajar yang menyenangkan. *Interactive wall* menjadi salah

satu spot menarik bagi wisatawan karena tidak hanya menawarkan pengalaman visual yang unik, tetapi juga menjadi latar untuk mengabadikan momen melalui foto atau video. Banyak wisatawan yang memanfaatkan spot ini untuk berfoto dan membagikannya ke media sosial. Aktivitas *sharing* ini secara tidak langsung memberikan efek promosi.

Dengan meningkatnya interaksi digital dari para wisatawan, eksistensi dari Museum Surabaya Siola pun semakin dikenal oleh masyarakat luas, terutama kalangan muda yang sangat aktif di dunia digital. Selain sebagai media interaksi, *interactive wall* juga menjadi elemen edukatif yang dikemas secara kreatif, sehingga menciptakan keseimbangan antara hiburan dan pembelajaran dalam satu ruang yang menyenangkan.

Penggunaan teknologi *QR code* menjadi salah satu inovasi menarik yang dihadirkan di Museum Surabaya untuk memperkaya pengalaman wisatawan. Dengan teknologi ini, wisatawan tidak hanya sekedar melihat koleksi secara fisik, tetapi juga dapat mengakses informasi tambahan secara digital melalui pemindaian *barcode* atau *QR code* yang telah disediakan di setiap sudut koleksi. Setiap kali pengunjung memindai *barcode* tersebut akan muncul informasi lengkap yang mencakup penjelasan tertulis mengenai latar belakang sejarah, fungsi, dan konteks budaya dari setiap objek yang dipamerkan. Tak hanya itu, tersedia pula audio narasi yang dapat diputar langsung, berfungsi layaknya *tour guide* virtual yang mendampingi wisatawan selama menjelajahi museum. Pendekatan berbasis

teknologi ini menjadi langkah efisien untuk menyampaikan informasi kepada lebih banyak orang secara serentak tanpa terbatas oleh jumlah pemandu wisata.

Revitalisasi yang dilakukan telah membawa dampak positif bagi Museum Surabaya Siola, yang terbukti dari meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, sebagaimana tercermin dalam data berikut.

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Museum Surabaya Tahun 2024

BULAN	WISATAWAN NUSANTARA	WISATAWAN MANCANEGERA
Juli	-	-
Agustus	8.658	9.120
September	134	203
Oktober	9.858	154
November	5.621	128
Desember	6.033	88
Jumlah	39.290	707
Total Keseluruhan	39.997	

(Sumber : Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya, 2024)

Penerapan digitalisasi di Museum Surabaya Siola membawa dampak positif dengan meningkatnya jumlah pengunjung, namun tidak tanpa kendala. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai untuk mengelola dan mengoperasikan berbagai produk digital yang telah diimplementasikan. Untuk mengatasi hal ini, pihak pengelola museum melibatkan tenaga kerja eksternal yang memiliki keahlian khusus dalam bidang teknologi, yang tentunya menambah biaya operasional.

Teknologi yang digunakan di museum bertujuan untuk mempermudah pengalaman wisatawan, namun tidak sedikit pengunjung yang merasa kesulitan dalam mengakses layanan digital yang disediakan. Beberapa wisatawan, terutama yang kurang terbiasa dengan penggunaan aplikasi atau perangkat digital, mengalami kendala saat mencoba memanfaatkan fasilitas layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat meningkatkan kenyamanan namun adaptasi terhadap teknologi baru masih belum sepenuhnya diterima dengan baik.

Salah satu teori yang sering digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap fasilitas atau produk digital adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan sebuah teori yang secara khusus dikembangkan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana seseorang dapat menerima dan menggunakan teknologi berbasis informasi (Missy *et al.*, 2024). Model ini menjelaskan faktor – faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan teknologi terbaru seperti kemudahan pengguna (*perceived ease of use*), manfaat yang dirasakan (*Perceived usefulness*), sikap

menggunakan teknologi (*Attitude Towards Using Technology*), dan sikap untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) (Pibriana, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, bahwa adanya digitalisasi memberikan dampak yang signifikan dan dapat mempengaruhi kepuasan berkunjung wisatawan. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Berdasarkan *Theory Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Surabaya Siola.” Tujuan dari penelitian adalah untuk mengkaji mengenai dampak dari penerapan digitalisasi terhadap kepuasan wisatawan berdasarkan pengukuran model TAM, khususnya bagaimana melalui penerapan teknologi digital dapat meningkatkan pengalaman wisata dan memenuhi kepuasan wisatawan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang di atas, maka telah telah ditentukan rumusan masalah sebagai berikut **“Bagaimana pengaruh digitalisasi berdasarkan pengukuran TAM terhadap kepuasan wisatawan di Museum Surabaya Siola?”**. Rumusan masalah tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi digital di museum tersebut sehingga dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan selama berkunjung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian rumusan masalah di atas, maka telah ditetapkan tujuan penelitian ini yaitu **untuk menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap tingkat kepuasan wisatawan dalam memanfaatkan fasilitas digital yang disediakan di Museum Surabaya Siola**. Tujuan ini dimaksud untuk memahami seberapa besar kemudahan dalam menggunakan teknologi digital yang tersedia pada museum tersebut.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan melalui kajian penelitian, penulis berharap bahwa penulisan penelitian dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan secara Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai digitalisasi dalam pengelolaan museum sebagai salah satu strategi peningkatan kepuasan wisatawan.
 - b. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait inovasi digital dalam sektor pariwisata.
2. Kegunaan secara Praktis
 - a. Memberikan rekomendasi kepada pengelola Museum Surabaya Siola untuk meningkatkan penerapan digitalisasi guna meningkatkan kepuasan wisatawan.
 - b. Membantu pemerintah kota Surabaya dalam merancang strategi inovatif untuk meningkatkan daya tarik wisata berbasis teknologi digital