

# Tingkat Penerimaan Program Komunikasi Digital ‘Jelajah Virtual’ Monumen Pers Nasional Pada Masa Pandemi Covid-19

## Acceptance Level Digital Communication Program ‘Jelajah Virtual’ of National Press Monument During Covid-19 Pandemic

Niken Wijaya<sup>1)</sup>, Pawito<sup>2)</sup>, Andre Novi Rahmanto<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret  
<sup>1,2,3</sup> Jl. Ir. Sutami No. 36, Ketingan, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57126, Indonesia

nikenwijaya@student.uns.ac.id<sup>1)</sup>, pawito\_palimin@staff.uns.ac.id<sup>2)</sup>, andre@staff.uns.ac.id<sup>3)</sup>

Diterima: 12 Juli 2022 || Revisi: 14 Desember 2022 || Disetujui: 20 Desember 2022

**Abstrak** - Pada masa awal pandemi Covid-19, terdapat peraturan pemerintah yang menghimbau penutupan layanan publik *non-essential*, bertujuan untuk mengurangi risiko penyebaran virus Covid-19. Sebagai dampaknya, kenyamanan interaksi dan komunikasi secara langsung antara petugas pelayanan dengan publik menjadi terganggu. Sebagai solusinya, program interaksi dan komunikasi berbasis digital digunakan untuk mengatasi kendala tersebut. Meskipun demikian, tidak mudah ketika pertama kali menggunakan program tersebut pada masa awal pandemi Covid-19. Khususnya bagi petugas pelayanan publik yang dituntut untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada publik. Oleh karena itu, secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi bagi petugas pelayanan publik (pemandu museum) dalam program komunikasi digital “Jelajah Virtual” di Monumen Pers Nasional ketika masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus melalui pendekatan Analisis Struktur Peristiwa (ESA) dan model *Unified theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit* berkaitan dengan tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi dalam program “Jelajah Virtual” Monumen Pers Nasional di masa pandemi Covid-19. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan komunikasi digital dilakukan secara otodidak dengan waktu praktik penyesuaian yang tidak terlalu lama serta mudah digunakan dan menyenangkan setelah terbiasa.

**Kata Kunci:** Komunikasi Digital, Museum, Virtual, Pandemi Covid-19

**Abstract** - During the Covid-19 pandemic, there were government regulations calling for the closure of non-essential public services, aiming to reduce the risk of spreading the Covid-19 virus. As a result, the convenience of direct interaction and communication between service workers and the public is disrupted. As a solution, digital-based interaction and communication programs are used to overcome these obstacles. Even so, it was not easy when you first used the program during the early days of the Covid-19 pandemic. Especially for public service officers who are required to provide optimal service to the public. Therefore, this research specifically aims to find out the level of acceptance and use of technology for public service workers (museum guides) in the digital communication program "Virtual Exploration" at the National Press Monument during the Covid-19 pandemic. This research uses the case study method through the Event Structure Analyst (ESA) approach and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model. The results of the study show that *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, *Habit* are related to the level of acceptance and use of technology in the National Press Monument's "Virtual Exploration" program during the Covid-19 pandemic. So it can be concluded that the level of acceptance of digital communication is carried out self-taught by adjusting the practice time which is not too long and easy to use and fun after getting used to it.

**Keywords:** Digital Communications, Museum, Virtual, Pandemic Covid-19

### PENDAHULUAN

Monumen Pers Nasional merupakan unit pelaksana teknis di bawah naungan Kementerian Komunikasi dan Informatika, di dalamnya tersimpan benda-benda koleksi tentang sejarah pers Indonesia (Kemendikbud, 2022). Pada masa awal pandemi Covid-19, pemberlakuan aturan Pembatasan Sosial

Berskala Besar (PSBB) dimulai pertengahan Maret 2020. Peraturan tersebut, salah satunya mengatur penutupan layanan *non-essential* termasuk layanan publik pada Monumen Pers Nasional.

Peraturan PSBB kemudian berdampak pada penurunan jumlah pengunjung pada Monumen Pers

Nasional. Laporan jumlah pengunjung Monumen Pers Nasional baik secara *offline* maupun *online*, selama Januari 2019 hingga Desember 2021 dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1** Tabel jumlah pengunjung Monumen Pers Nasional Tahun 2019-2021

Bulan Tahun	Jumlah Pengunjung <i>offline</i> dan <i>online</i> (Pengunjung <i>online/virtual</i> , baru dihitung mulai Juni 2020)		
	2019	2020	2021
Januari	1.111	1.702	5.735
Februari	1.362	1.145	9.702
Maret	1.846	891	4.906
April	1.534	0	6.805
Mei	844	0	5.849
Juni	749	6.231	7.042
Juli	1.143	520	12.571
Agustus	827	3.557	38.052
September	1.505	2.588	6.864
Oktober	1.133	5.700	6.507
November	1.231	37.134	3.905
Desember	1.507	3.699	3.644
Total	14.792	63.167	111.582

**Sumber:** Arsip Data Laporan Jumlah Pengunjung Monumen Pers Nasional

Dari tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung pada Maret 2020 serta nol (0) pengunjung pada bulan April - Mei 2020 karena layanan *offline* ditutup total dan seluruh pegawai *Work from Home* (WFH) (Kemenkominfo, 2020). Lebih lanjut, dampak dari PSBB juga mengganggu kenyamanan interaksi dan komunikasi karena terputusnya komunikasi langsung dengan pengunjung (publik), termasuk pemanduan museum secara langsung (tatap muka). Akibatnya, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap layanan Monumen Pers Nasional tidak dapat terpenuhi. Sebagai solusinya, Program interaksi dan komunikasi berbasis digital digunakan untuk mengatasi kendala tersebut.

Di Monumen Pers Nasional, program komunikasi digital “Jelajah Virtual” digunakan untuk menjembatani kebutuhan interaksi dan komunikasi antara tim pemandu dengan masyarakat selama masa penerapan PSBB. Sehingga dapat dipahami bahwa program Jelajah Virtual merupakan sebuah solusi dan alternatif yang digunakan sebagai program pemanduan museum secara daring. Program tersebut memfasilitasi bagi para pengunjung yang ingin mengunjungi museum di Monumen Pers Nasional pada masa pandemi Covid-19.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta kondisi karantina di era pandemi Covid-19, meningkatkan daya tarik terhadap layanan elektronik. Sehingga terjadi peralihan layanan tradisional ke arah ruang digital baru untuk mencapai dimensi global. Salah satu contoh dari kondisi tersebut adalah sebuah museum virtual di polandia. Museum direpresentasikan secara digital dan efektif serta menghibur melalui *virtual tour* (Gutowski & Klos-Adamkiewicz, 2020).

Dampak dari tutupnya layanan museum mengakibatkan pergeseran pola kinerja yang dilakukan untuk mengakomodasi keadaan baru, karena aktivitas komunikasi secara *offline* museum tidak dapat difungsikan seperti halnya pelayanan pemanduan museum. Untuk terhubung dan berinteraksi dengan publik, layanan publik museum harus menyesuaikan penggunaan teknologi komunikasi digital, yaitu dengan memfasilitasi pengunjung museum yang berasal dari sekolah-sekolah secara daring melalui aplikasi Zoom dalam program *virtual tour*. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa adanya respon baik dari guru dan para siswa yang mengikuti program tersebut (Wulandari et al., 2021).

Museum Nasional Indonesia juga melakukan inovasi dalam menghadapi pandemi dengan pemanfaatan digital tourism berupa *virtual tour* museum, agar masyarakat dapat berkunjung ke Museum Nasional Indonesia secara virtual. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi, dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *virtual tour* museum merupakan bentuk keberhasilan Museum Nasional Indonesia dalam program *digital tourism* untuk menarik minat pengunjung museum secara virtual dan menjangkau masyarakat yang lebih luas pada masa pandemi Covid-19 (Bramantyo & Ismail, 2021).

Penelitian lain juga membahas mengenai salah satu strategi untuk mempertahankan kunjungan wisatawan melalui digital tourism dengan memanfaatkan media promosi digital, khususnya untuk desinasi wisata heritage. Menggunakan strategi sesuai dengan perkembangan zaman seperti *online and social media marketing*, termasuk didalamnya adalah virtual museum. Simpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa virtual museum efektif digunakan sebagai media promosi dan mempunyai pengaruh terhadap minat pengunjung ke Museum Nasional Indonesia (Achyarsyah et al., 2020).

Selanjutnya, penelitian dalam disiplin ilmu Program Studi Sistem Informasi. Membahas tentang Museum negeri Banten yang membuat aplikasi *virtual tour* sebagai upaya menarik minat pengunjung museum. Dikembangkan dengan metode *Multimedia Development Life Cycle* (MDLC), tingkat perencanaan dengan cara mengombinasikan antara musik, teks dan gambar dengan gambar panorama 360° secara terpadu

sehingga memudahkan pengguna dalam menerima informasi visual. Menghasilkan temuan bahwa Aplikasi virtual tour yang telah berhasil dibuat oleh Museum Negeri Banten, digunakan sebagai media promosi dan informasi dengan memberikan gambaran ruangan-ruangan pada Museum melalui panorama 360° (Dedi Jubaedi et al., 2020).

Berangkat dari beberapa penelitian sebelumnya diatas telah menjelaskan bahwa kondisi pandemi Covid-19 yang merambah ke seluruh dunia, menyebabkan kendala dalam aktivitas promosi dan komunikasi pada bidang permuseuman. Pada sisi lainnya, adanya perkembangan teknologi yang memicu pembuatan museum virtual sebagai sarana komunikasi digital. Hasil beberapa penelitian (Schweibenz, 2019; Achyarsyah et al., 2020; Gutowski & Klos-Adamkiewicz, 2020) menunjukkan bahwa virtual museum secara efektif dapat menarik minat pengunjung. Selanjutnya, terdapat juga penelitian lain dari Dedi dan rekann-rekannya (Jubaedi et al., 2020) yang membahas tentang *virtual tour* yang menekankan pada sudut pandang penerimaan informasi visual berupa panorama 360° pada museum.

Meskipun demikian, sejumlah penelitian yang telah dijelaskan masih terbatas dan menggunakan sudut pandang dari audiens atau pengunjung museum. Dari sejumlah penelitian yang menjelaskan penggunaan program interaksi dan komunikasi berbasis digital sebagai *virtual tour* di sejumlah museum, belum ditemukan penelitian yang menjelaskan tentang bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan program interaksi dan komunikasi berbasis digital dikalangan petugas pelayanan publik, terkhusus bagi pemandu museum di masa pandemi *Covid-19*.

Gap atau kebaruan yang akan dimunculkan dalam penelitian ini menekankan pada sudut pandang petugas pelayanan publik yaitu pemandu museum di Monumen Pers Nasional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat penerimaan dalam penggunaan program interaksi dan komunikasi berbasis digital bagi petugas pelayanan publik pada masa awal pandemi *Covid-19*. Khususnya, bagi tim pemandu di Monumen Pers Nasional yang menggunakan program komunikasi digital “Jelajah Virtual” ketika masa awal *Covid-19*. Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan untuk memberikan gambaran dan pemahaman bagaimana bagaimana tingkat penerimaan dalam penggunaan program interaksi dan komunikasi berbasis digital bagi petugas pelayanan publik yang kemudian dapat digunakan untuk meningkatkan persiapan dan kesiapan dalam menggunakan program komunikasi berbasis digital saat menghadapi situasi darurat yang datang secara tiba-tiba.

### ***Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)***

Vekantesh (2003; Jayaseelan et al., 2020) memperkenalkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. UTAUT merupakan gabungan dari delapan model penerimaan dan penggunaan secara terpadu, mencakup *Theory Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Planned Behavior-Technology Acceptance Model (C-TPB-TAM)*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)*. UTAUT mempunyai 4 (empat) penentu inti, yaitu; 1) *Performance Expectancy*, sejauh mana teknologi dianggap bermanfaat, 2) *Effort Expectancy*, sejauh mana kemudahan penggunaan teknologi, 3) *Social Influence*, sejauh mana penggunaan teknologi dihargai dan dianggap penting pada jaringan sosial bagi individu, 4) *Fasilitating Conditions*, sejauh mana individu berada dalam posisi sumber daya untuk menggunakan teknologi.

Keempat penentu tersebut dimoderatori oleh 4 (empat) elemen, diantaranya ialah jenis kelamin, usia, pengalaman dan kesukarelaan penggunaan (Venkatesh et al., 2003). Perkembangan teori terkait inovasi dan tingkat penerimaan teknologi terus berkembang secara dinamis, sehingga memunculkan teori-teori baru menyesuaikan dengan tuntutan zaman terlebih pada ruang lingkup media baru.

Pada perkembangannya, Vekantesh (2012, dikutip dalam Nordhoff et al., 2020) menerangkan bahwa UTAUT dikembangkan menjadi UTAUT2. UTAUT2 tidak hanya sekedar konstruksi UTAUT, tingkat penerimaan teknologi dipengaruhi juga oleh adanya tambahan penentu inti, yaitu *Hedonis Motivation* (Sejauh mana teknologi dianggap menyenangkan), *Price Value* (pertukaran kognitif antara biaya moneter yang dari nilai dan manfaat yang dirasakan), *Habit* (kebiasaan penggunaan teknologi, seiring berjalannya waktu dari pengguna awal teknologi). Sehingga dapat dipahami bahwa penelitian ini memakai sebuah teori pengembangan dari konstruksi teori-teori yang telah ada sebelumnya tentang inovasi, penerimaan teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan menjadi UTAUT2. Pada UTAUT2 terdapat 7 (tujuh) komponen pembangun yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Fasilitating Conditions*, *Hedonis Motivation*, *Price Value*, *Habit* (Gharaibeh et al., 2020) yang dimoderatori oleh *gender*, *age*, *experience* dan *user volunteers*.

Pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Dr. Sonali Malewar dan Dr. Shwera Bajaj (2020), menjelaskan tentang penggunaan model UTAUT2, sebagai upaya untuk mengamati serta mengidentifikasi faktor-faktor pendorong pelanggan dalam penggunaan platform streaming video OTT di India. Penelitian ini menggunakan pendekatan

penelitian kuantitatif, hasil temuan menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, nilai harga, kebiasaan, dan ketersediaan konten menjadi sebuah pendorong utama di dalam adopsi dan penggunaan aplikasi *streaming* video OTT (Malewar & Bajaj, 2020). Studi Malewar dan Bajaj ini terbatas oleh batasan secara geografis yaitu sampel yang digunakan terbatas pada user aktif dari *platform* video *streaming* OTT di India. Sedangkan pada penelitian ini juga terbatas pada ruang lingkup pada sebuah instansi, tetapi mengambil topik dan objek penelitian yang berbeda sehingga berkontribusi memperluas kajian tentang pendekatan model UTAUT2.

Penelitian lain dari Milad Farzin dan rekan-rekannya (2021), menerapkan teori UTAUT2 untuk memprediksi niat perilaku nasabah Bank dalam mengadopsi *mobile banking* (*M-banking*) secara lebih akurat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif, dengan pendekatan model *Structural Equation Modeling* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS). Hasil temuan menunjukkan bahwa niat *M-banking* didukung oleh harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, memfasilitasi kondisi, kebiasaan, motivasi hedonis, nilai yang dirasakan dan *trialability* (Farzin et al., 2021). Studi penelitian Farzin dan rekannya terbatas pada kajian penilaian terhadap pelanggan *Mobile Banking* pada masyarakat Iran dan setidaknya dilakukan terhadap pelanggan yang minimal mempunyai satu pengalaman dalam penggunaannya. Sedangkan pada artikel ini penelitian dilakukan terhadap petugas pemandu museum, atau dengan kata lain dari perspektif penyelenggara yang menggunakan teknologi komunikasi digital, sehingga memperluas kajian dari sudut pandang subjek yang berbeda pada studi model UTAUT2.

Selanjutnya, Timmy H. Tseng et al. melakukan riset dengan teori UTAUT2 menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui faktor pendorong guru dalam penerimaan dan penggunaan *massive open online courses* (MOOCs). Dari hasil temuan diketahui bahwa niat perilaku guru untuk mengadopsi MOOCs difasilitasi oleh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*. Lebih lanjut, Adopsi MOOCs oleh guru ditentukan oleh kondisi fasilitasi dan niat perilaku. Tetapi, motivasi hedonis dan harapan upaya gagal mendorong guru untuk mengadopsi MOOCs (Tseng et al., 2022). Keterbatasan penelitian Tseng dan rekan-rekannya berfokus pada MOOCs, dimana hanya mewakili satu jenis dari sistem *e-learning*, sehingga kemungkinan tidak dapat digeneralisasikan dengan sistem lain. Sedangkan penelitian ini menekankan tingkat penerimaan teknologi komunikasi digital yang lebih general untuk digunakan dalam memfasilitasi komunikasi hubungan dua arah, terkhusus bagi pemandu museum dengan

pengunjungnya secara *online*. Sehingga studi ini juga berkontribusi memperluas model UTAUT2 dari penelitian sebelumnya.

Penelitian Bunga Dionika dan rekan-rekannya (Dionika et al., 2020) menganalisis penerimaan dan penggunaan layanan publik digital pada penduduk Kota Tangerang Selatan menggunakan model UTAUT2. Temuan hasil penelitian sekaligus memperlihatkan keterbatasan bahwa model UTAUT2 belum dapat diterapkan sepenuhnya pada penelitian tersebut, karena hanya konstruk motivasi hedonis yang tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan layanan publik digital tersebut. Sedangkan pada penelitian ini mengungkapkan bahwa tujuh konstruk dari teori UTAUT2 sepenuhnya dapat diterapkan, sehingga studi ini berkontribusi untuk memperluas pandangan terkait pendekatan teori UTAUT2 dari penelitian sebelumnya.

Sedikit berbeda dari pendekatan penelitian lainnya yang telah disebutkan diatas, artikel jurnal dari Gharaibeh dan rekan-rekannya (M. K. Gharaibeh et al., 2018), bertujuan untuk menganalisis penentuan faktor yang mempengaruhi adopsi dalam fitur layanan pada aplikasi *M-Banking* (*Mobile Banking*) di Yordania. Artikel ini menggunakan metode *focus group* dengan pendekatan penelitian kualitatif yang menerapkan model UTAUT2.

Artikel penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk memperluas studi komunikasi model teori UTAUT2 dengan kebaruan topik penelitian dan sudut pandang yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang telah disebutkan diatas. Penggunaan teori ini cukup beralasan karena model UTAUT2 dipergunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat penerimaan komunikasi digital di masa pandemi Covid-19. Fokus penelitian membahas tentang bagaimana tingkat penerimaan penggunaan teknologi komunikasi digital “Jelajah Virtual” di Monumen Pers Nasional.

### Komunikasi Digital

Dalam dunia komunikasi, teknologi menjadi salah satu alat untuk mengirimkan informasi dan berkomunikasi secara cepat melintasi batas dan waktu (Firmansyah et al., 2021). Komunikasi digital merupakan sebuah bentuk interaksi yang dilakukan secara tidak bertemu langsung, yang mana tingkatnya menggunakan sarana alat bantu digital seperti komputer, *smartphone* atau teknologi lainnya yang disertai dengan aplikasi (Kurniawan, 2021). Komunikasi digital berbasis *online*, *virtual*, dengan konsep yang bersifat dinamis dan terus berkembang sesuai dengan penemuan alat-alat atau aplikasi yang berbasis teknologi internet (Puspitaningrum, 2021). Dalam komunikasi *online*, ada berbagai macam media. Institusi pendidikan sering menggunakan media seperti Zoom *meeting*, Google Meet, dan lain-lain untuk memberikan pengajaran kepada siswa maupun

mahasiswa. Media ini mencakup berbagai elemen yang dapat membantu pembelajaran (Chrisnatalia & Rahadi, 2020).

Pendapat lain dari Mintz, komunikasi digital secara efektif dikemas melalui media komunikasi baru berupa kunjungan museum sebagai sarana wisata *virtual*. Museum dapat menerima kunjungan *virtual* atau memberikan *tour virtual* bagi pengunjungnya berkat penggunaan teknologi komunikasi digital. Kehadiran pemandu museum secara virtual tidak diragukan lagi dan menjadikan pengalaman menyenangkan, karena telah memberikan informasi dan edukasi terkait museum sehingga membuat pengunjung merasa seolah-olah berada di museum (Schweibenz, 2019). Selaras dengan penelitian ini bahwa pemandu museum tetap berupaya memberikan informasi atau pelayanan pemanduan museum secara optimal walaupun secara daring di masa pandemi. Hal tersebut sebagai upaya untuk memberikan pengalaman menyenangkan kepada pengunjung *virtual*. Lebih lanjut, penelitian dari Mintz mengambil sudut pandang dari audiens atau pengunjungnya.

Pada penelitian ini akan memfokuskan pada pembahasan tentang bagaimana tingkat penerimaan dalam penggunaan program interaksi dan komunikasi berbasis digital “Jelajah Virtual” bagi petugas pelayanan publik terkhusus pemandu museum di Monumen Pers Nasional pada masa awal pandemi Covid-19. Jelajah Virtual merupakan salah satu bentuk komunikasi digital berupa program yang menjembatani interaksi pemandu museum dengan para pengunjung (publik) secara *online* yang dimediasi dengan aplikasi Zoom. Pelaksanaan program Jelajah Virtual melalui Zoom tersebut disiarkan secara langsung melalui Youtube dan rekamannya dibagikan melalui sosial media Instagram Monumen Pers Nasional. Dengan kata lain, Jelajah Virtual merupakan sebuah alternatif mengunjungi museum di Monumen Pers Nasional secara daring.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus (di Monumen Pers Nasional) dengan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell & Poth, terdapat 3 (tiga) jenis metode studi kasus dalam pendekatan kualitatif, yaitu studi kasus instrumental tunggal, studi kasus ganda atau jamak, serta studi kasus intrinsik. Studi kasus tunggal digunakan pada penelitian ini, yang mana studi kasus berfokus pada satu kasus untuk memberikan gambaran mengenai suatu isu/perhatian (Creswell & Poth, 2016). Kasus tunggal yang diangkat dalam penelitian ini tentang bagaimana tingkat penerimaan dalam interaksi dan komunikasi digital “Jelajah Virtual” bagi pemandu museum di Monumen Pers Nasional pada masa pandemi Covid-19. Sehingga

penekanan masalah hanya terfokus pada satu kasus (tunggal) saja.

Selanjutnya, telah diketahui bahwa mayoritas penelitian yang menganut teori UTAUT2 menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif (Dionika et al., 2020; Malewar & Bajaj, 2020; Farzin et al., 2021; Tseng et al., 2022), namun demikian terdapat juga artikel jurnal dengan teori UTAUT2 yang menggunakan pendekatan kualitatif (Gharaibeh et al., 2018). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena terfokus pada lingkup subjek penelitian (informan) tim pemandu museum sebagai pelayanan informasi publik Monumen Pers Nasional. Selain itu, dengan pendekatan penelitian kualitatif dilakukan sebagai upaya untuk menggali informasi lebih dalam dari informan secara langsung melalui wawancara mendalam, serta menambah kebaruan khasanah pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian yang menerapkan teori UTAUT2.

Menurut Strauss dan Corbin (Strauss & Corbin, 1998), pendekatan penelitian kualitatif meliputi cara dalam analisis data, dimana peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada sumber, selain itu jenis penelitian beserta temuan-temuannya tidak menggunakan perhitungan statistik maupun perhitungan kuantitatif lainnya (Arifzal, 2016; Nathaniel & Sannie, 2020). Newman (Sofyan & Supratman, 2022), menjelaskan bahwa paradigma interpretif adalah perspektif dalam melihat sebuah fakta sebagai sesuatu yang fleksibel, melekat dengan makna tertentu dengan paradigma interpretatif. Sehingga, berbeda dengan pendekatan penelitian kuantitatif yang diukur secara statistik, pada penelitian ini mengutamakan temuan dari hasil wawancara terhadap informan secara objektif dan bersifat interpretatif.

Sejalan dengan Deacon (Kartadinata et al., 2020), pendekatan penelitian kualitatif dengan paradigma interpretatif merupakan sebuah pendekatan tentang bagaimana cara seseorang menafsirkan kehidupan dan mengekspresikan apa yang diketahui melalui bahasa, gaya pribadi, ritual sosial dan perumpamaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan tersebut untuk mengetahui sudut pandang dari para informan dalam tingkat penerimaan teknologi informasi dan komunikasi pada program Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional.

Albi Anggito & Johan Setiawan (Anggito dan Setiawan, 2018), mengemukakan bahwa pendekatan penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang melakukan pengumpulan data dengan *setting* natural yang bermaksud untuk menginterpretasikan sebuah fenomena, dimana penelitian menjadi instrumen kunci dan cara pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pengambilan sampel dari sumber non-random dengan pandangan yang terfokus pada tujuan tertentu (Ika,

2021). Dalam studi kasus, pengumpulan data, penentuan tujuan penelitian dan pemilihan informan perlu untuk diperhatikan (Yin, 2016). Lebih lanjut, Penelitian ini tidak berfokus pada kelompok *gender* ataupun usia tertentu, tetapi lebih memfokuskan pada profesi subjek penelitian, yaitu pegawai terkhusus pemandu museum pada bidang layanan informasi publik di Instansi Monumen Pers Nasional sebagai pengguna teknologi digital dalam praktik program Jelajah Virtual.

### Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang lazim digunakan pada pendekatan penelitian kualitatif, diantaranya adalah wawancara, dokumentasi, *focus group discussion* (FGD), serta dokumentasi (Rahardjo, 2011). Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam (*in-depth interview*) secara terstruktur terhadap informan. Menurut Lincoln & Guba (1985, dalam Achmadi, 2014), wawancara terstruktur adalah sebuah wawancara yang terfokus, dimana pertanyaan-pertanyaan telah disiapkan dan dirumuskan sebelumnya, serta diharapkan informan dapat menjelaskan tentang masalah yang terjadi. Wawancara dilakukan terhadap 6 (enam) Informan melalui *Whatsapp*, namun ada juga yang diwawancarai secara langsung di kantor Monumen Pers Nasional.

Kriteria informan pada penelitian ini dikhususkan bagi para pegawai di Instansi Monumen Pers Nasional yang mengetahui permasalahan di lapangan, terlibat langsung dan berkontribusi dalam praktik program Jelajah Virtual, yaitu para pegawai yang mampu tugas sebagai tim pemandu museum Monumen Pers Nasional. Informan tidak dipengaruhi oleh rentang usia yang bertujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan teknologi komunikasi digital dari keragaman usia, hanya saja dibatasi oleh usia aktif sebagai pegawai/Aparatus Sipil Negara (ASN) di Monumen Pers Nasional. Pada penelitian ini diketahui para informan memiliki rentang usia antara 28-42 tahun. Lebih lanjut, data nama dan jabatan informan, dijabarkan dalam tabel berikut (tabel 2).

**Tabel 2** Daftar Nama Informan dan Jabatan

No.	Nama	Jabatan
1.	Arnain Dian Agustin, M.Si	Pranata Humas
2.	Andi Prabowo, S.Sos	Pranata Humas
3.	Lazuardi Pratama, S. Ikom	Pranata Humas
4.	Tri Octory Rustiana, S.Sn	Fungsional Umum

5.	Eka Budiati, S. Psi	Fungsional Umum
6.	Zahara Nur Istifazah, S. Kom	Fungsional Umum

**Sumber:** Data Informan

Peneliti memilih informan tersebut karena informan memenuhi kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Ke enam informan tersebut merupakan ASN di Monumen Pers Nasional yang berprofesi sebagai pegawai pada bidang Informasi Pelayanan Publik, yaitu para pegawai yang mampu tugas sebagai tim pemandu museum Monumen Pers Nasional. Sehingga informan mengetahui tentang kasus yang terjadi di lapangan, terlibat langsung dan berkontribusi dalam praktik program Jelajah Virtual. Alasan pemilihan informan tersebut cukup kuat karena bertujuan untuk menggali informasi sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang menjadi fokus dalam kajian penelitian ini. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Hasil wawancara dari ke enam informan digunakan sebagai variasi data yang saling melengkapi dengan mengetahui dari berbagai sudut pandang dari masing-masing informan di dalam menerima dan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi program Jelajah Virtual.

Selain wawancara, pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan analisis dokumen dari media digital dan studi literatur. Teknik pengumpulan data berupa dokumen digunakan untuk menggali sebuah informasi yang dibutuhkan dari arsip masa lalu baik berupa catatan harian, arsip foto/video, surat dan sejenisnya (Rahardjo, 2011). Sedangkan pengamatan dokumen pada penelitian ini dilakukan terhadap arsip dokumentasi media digital terkait dengan aktivitas tingkat penerimaan teknologi komunikasi dan informasi pada program Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional. Selain itu, pengumpulan data dengan studi literatur pada penelitian ini dikaji dari buku, artikel jurnal, artikel seminar, maupun karya ilmiah.

### Teknik Analisis Data

Sugiyono (2016, dalam Pratiwi, 2017), menegaskan bahwa teknik analisis data merupakan serangkaian tingkat dengan mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari hasil *interview*, dokumentasi dan catatan lapangan. Tingkat analisis dilakukan dengan cara mengorganisir data menjadi kategori, kemudian menjabarkannya, menyusun pola, mensintesis, memilah bagian penting, serta membuat sebuah kesimpulan yang mudah dipahami oleh orang lain maupun peneliti. Penelitian ini menggunakan Analisis Struktur Peristiwa (*Event Structure Analysis (ESA)*), mengorganisasikan dan mengurutkan berdasar data-data yang telah terkumpul,



kemudian merangkai dan menghubungkan data yang saling terkait secara kronologis (Achmadi, 2014). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa teknik analisis data pada penelitian ini disusun secara terstruktur dan sesuai dengan kronologis informasi yang disampaikan oleh para informan.

### Teknik Validasi Data

Metode validasi data menggunakan triangulasi data, dengan menguji data dari berbagai macam sumber dan data pendukung yang beragam (Pawito, 2007). Sedangkan menurut Moleong (2007, dikutip dalam Pritandhari & Ratnawuri, 2018), mengemukakan bahwa "*Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan validitas data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data itu untuk kepentingan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu*". Tingkat triangulasi data pada penelitian ini dilakukan dengan mengolah berbagai data yang telah terkumpul. Tingkat validasi dilakukan dengan analisis, pemeriksaan, cek kredibilitas sumber, hingga akhirnya menelaah dan memilah keabsahan data satu dengan yang lainnya, selanjutnya hasil disajikan secara interpretif.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam riset ini, peneliti telah melakukan interview terhadap 6 (enam) informan yang merupakan para pegawai (tim) dari program Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional. Enam informan tersebut adalah seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berstatus pegawai aktif di Monumen Pers Nasional, yaitu Arnain Dian Agustin, Andi Prabowo dan Lazuardi Pratama (Pranata Humas), Tri Octory Rustiana, Eka Budiati dan Zahara Nur Istifazah (fungsional umum) dengan rentang usia antara 28-42 tahun. Pemilihan informan tersebut difokuskan kepada seseorang yang mengetahui inti permasalahan penelitian terkait praktik langsung dalam penggunaan dan penerimaan teknologi komunikasi digital Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional. Berdasar metode studi kasus, hasil wawancara dari ke enam informan digunakan sebagai variasi data yang saling melengkapi secara generalisasi dengan mengetahui dari berbagai sudut pandang dari masing-masing informan di dalam menerima teknologi komunikasi yang berbasis digital pada program Jelajah Virtual.

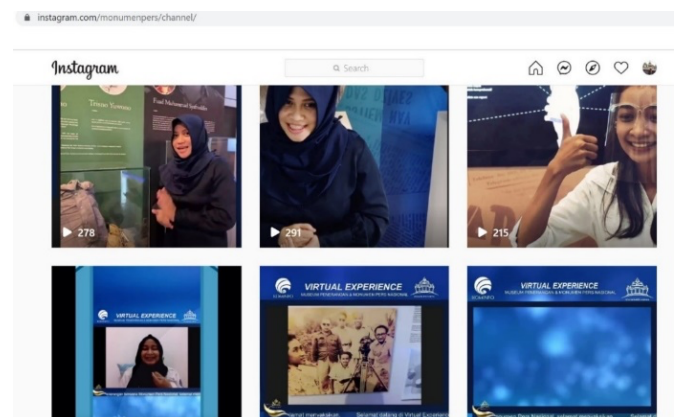
Program Jelajah Virtual merupakan sebuah program pemanduan museum yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi Zoom dan disiarkan langsung (*live streaming*) melalui Youtube Monumen Pers Nasional. Program ini menghubungkan atau menjembatani antara pemandu museum dengan

pengunjung untuk memfasilitasi para pengunjung agar tetap dapat mengunjungi museum di Monumen Pers Nasional pada masa pandemi Covid-19. Sehingga komunikasi dua arah tetap dapat terhubung melalui teknologi komunikasi digital, atau dengan kata lain program Jelajah Virtual merupakan sebuah alternatif pengganti kunjungan tatap muka menjadi kunjungan digital. Dokumentasi program tersebut dalam beberapa kesempatan juga dipublikasikan dengan mengunggah rekaman data (dokumentasi) kegiatan ke media sosial seperti Instagram (@monumenpers) dan Youtube Monumen Pers Nasional. Dokumentasi tersebut ditampilkan pada gambar di bawah ini (Gambar 1 dan 2).



**Gambar 1** Jelajah Virtual Melalui Media Zoom yang Di Siarkan Langsung (*Live Streaming*) Melalui YouTube

**Sumber:**  
<https://www.youtube.com/watch?v=yyAxenLmzLs>  
 (Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional - SD Djama'atul Ichwan Program Utama Surakarta)



**Gambar 2** Penerapan Jelajah Virtual Melalui Media Zoom yang Di Publikasikan Melalui Akun Media Sosial Instagram @monumenpers

**Sumber:**  
<https://www.instagram.com/monumenpers/channel/>

Zoom merupakan salah satu teknologi komunikasi yang sangat penting digunakan untuk membantu dan menunjang pelaksanaan program kegiatan daring pada masa pandemi Covid-19 untuk

tetap terhubung dengan khalayak maupun pelayanan publik. Tuntutan semacam ini, tidak selalu mudah untuk dipraktikkan oleh setiap individu karena banyaknya fitur atau perangkat lain pendukung yang lain. Walaupun pada masa awal tingkat penerimaan teknologi digital, tentunya semua tim pemandu museum juga belajar, melakukan uji coba dan melakukan penyesuaian dengan teknologi tersebut. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu menjadi bisa karena dituntut untuk bisa dan terbiasa (Amin, 2021). Pada program Jelajah Virtual, Zoom menjadi sebuah teknologi digital utama untuk komunikasi dua arah dalam menghubungkan Monumen Pers Nasional dengan publiknya, sebagai bentuk layanan pemanduan museum secara virtual.

Sehingga dapat diartikan juga bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dapat menghasilkan sebuah komunikasi digital. Seperti halnya komunikasi digital Monumen Pers Nasional, terkhusus pada program Jelajah Virtual ini merupakan realisasi sebuah bentuk museum virtual. Museum virtual merupakan kolaborasi perencanaan museum secara *offline* dan *online* melalui sarana teknologi komunikasi dan informasi (Agam et al., 2022). Lebih lanjut diskusi terkait dengan penelitian ini hingga mendapatkan hasilnya memerlukan analisis dengan beberapa tingkat dan validasi data. Pada penelitian ini pertanyaan *interview* terhadap informan fokus pada bagaimana penggunaan dan penerimaan komunikasi digital (Jelajah Virtual) Monumen Pers Nasional untuk tetap dapat terhubung dan berkomunikasi di masa pandemi Covid-19 sesuai dengan komponen dari model teori UTAUT2.

### **Penggunaan model UTAUT2 pada tingkat penerimaan teknologi komunikasi digital program Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional**

Berdasar fenomena studi kasus yang dialami, maka penelitian ini menggunakan konstruksi dari model teori UTAUT2. Model Teori UTAUT2 digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat penerimaan program komunikasi digital di masa pandemi Covid-19 terkhusus mengenai penggunaan dan penerimaan teknologi komunikasi Jelajah Virtual melalui aplikasi Zoom dan perangkat pendukung lainnya oleh pegawai atau tim pelayanan publik Monumen Pers Nasional. Konstruksi teori UTAUT2 berupa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonis Motivation*, *Price Value*, *Habit* (N. Gharaibeh et al.,

2020) yang dimoderatori oleh *gender*, *age*, *experience* dan *user volunteers* (Nordhoff et al., 2020).

### ***Performance Expectancy***

Aplikasi Zoom menjadi sebuah *platform* yang *essential* pada implementasi program Jelajah Virtual. Dengan arti lain, aplikasi tersebut sangat bermanfaat bagi organisasi maupun publik di dalam memfasilitasi komunikasi ketika layanan museum secara *offline* ditutup karena masa pandemi Covid-19. Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan Arnain (tanggal 13 Juni 2022), menyampaikan bahwa:

*“Jelajah Virtual merupakan sebuah program komunikasi digital di masa pandemi, selain menjadi alternatif kunjungan bagi pengunjung, juga digunakan sebagai solusi di masa kunjungan langsung tidak memungkinkan”.* (Informan Arnain, Pranata Humas Monumen Pers Nasional)

Walaupun bukan menjadi sebuah hal yang baru lagi, namun Jelajah Virtual tetap menjadi sebuah alternatif atau substitusi serta inovasi program bagi Monumen Pers Nasional, yang dapat menjembatani komunikasi antara pemandu museum dengan publik (pengunjung). Sehingga dapat diartikan sebagai program pengganti kunjungan tatap muka menjadi kunjungan digital. Lebih jauh, manfaat dari teknologi komunikasi Zoom dapat menjadi sebuah jawaban atas sebuah kendala interaksi, terlebih pada kondisi yang mengharuskan untuk tidak diperbolehkan interaksi tatap muka. Seperti yang diungkapkan informan Eka (wawancara tanggal 10 Juni 2022), mengemukakan bahwa:

*“Jelajah Virtual melalui Zoom dapat mengatasi sebuah hambatan, menghindarkan banyak orang dari kehilangan momen karena tidak dapat berkunjung langsung ke Monumen Pers Nasional”.* (Informan Eka, pegawai/tim Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional)

Berbeda dengan program yang telah dibuat juga pada website, berupa *tour virtual* dengan konsep desain 360° yang hanya menampilkan ruangan-ruangan museum pada Monumen Pers Nasional. Selain itu, terdapat juga *virtual exhibition* berupa desain 3D yang memamerkan koleksi koran lama dengan tema tertentu, sehingga tidak ada komunikasi dua arah. Sedangkan dengan Zoom Jelajah Virtual, terjadi komunikasi dua arah dari pemandu museum dengan pengunjung/*audience*.



Komunikasi digital berlangsung selama program Jelajah Virtual dengan konsep jalan-jalan bersama mengeksplorasi setiap sudut museum dan penjelasan informasi dari pemandu. Kegiatan diilustrasikan dengan seorang pemandu yang menelusuri museum dengan kamera yang selalu mengikuti kemana pemandu berjalan serta mengarahkan pada benda-benda koleksi yang dijelaskan. Sehingga para pengunjung dapat juga melakukan tanya jawab langsung secara daring.

### **Effort Expectancy**

Usaha yang dilakukan oleh tim pelayanan publik dalam melaksanakan Jelajah Virtual, tidak hanya sekedar mempersiapkan pemandu museum, tetapi juga SDM untuk bertugas sebagai *host*, *co-host*, *camera person* dan asisten. Disamping itu, diperlukan teknologi sebagai sarana penunjang kelancaran Zoom, diantaranya diperlukan *smartphone/iphone*, *laptop*, *gimbal stabilizer*, *bluetooth clip on*, koneksi jaringan internet (*wifi*). Pada implementasinya, tim Jelajah Virtual melaksanakan tugas secara bergantian antara satu dengan lainnya, sehingga semua merasakan tingkat penerimaan teknologi, baik sebagai *host*, *co-host*, *guide*, dsb.

Pada masa awal pelaksanaan program, dilakukan uji coba terlebih dahulu, praktik penyesuaian berlangsung 1 hingga 2 kali pertemuan Jelajah Virtual, setelahnya menjadi lebih terbiasa dan mudah. Tentu sudah bukan hal baru lagi bila kita berbicara tentang aplikasi Zoom. Namun demikian, penggunaan Zoom Jelajah Virtual merupakan sebuah hal baru bagi Monumen Pers Nasional karena menjadi tahap transisi dari pemanduan secara langsung (*offline*) bertransformasi menjadi pemanduan virtual (*online*). Seperti dikemukakan oleh Andi (wawancara tanggal, 11 Juni 2022):

*“Secara umum, penerimaan teknologi ini minim kendala, khususnya oleh teman-teman layanan yang dari generasi milenial, jadi cukup mudah diterima dan diaplikasikan oleh mereka dalam layanan baru masa pandemi, Jelajah Virtual ini”.* (Informan Andi, Pranata Humas).

Kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan program Jelajah Virtual, diantaranya adalah beberapa sudut ruangan tidak ada sinyal, atau bahkan gangguan sinyal dari pihak pengunjung. Mengakibatkan jaringan internet *camera person* yang mengawal pemandu atau dari pihak peserta terputus, sehingga komunikasi pun juga terputus. Disamping itu Andi (wawancara tanggal 14 Juni 2022), mengungkapkan bahwa:

*“kendala ketika awal diadakan layanan Jelajah Virtual terutama terkait ketersediaan teknologi/perangkat pendukung untuk layanan ini, namun seiring waktu hal ini bisa teratasi”.* (Informan Andi, Pranata Humas)

Sehingga dari pengalaman 1 hingga 2 kali pelaksanaan, menjadi sebuah tingkat penerimaan yang efektif dengan evaluasi setelah kegiatan, menjadikan pembelajaran untuk terus memperbaiki kekurangan. Persiapan-persiapan dilakukan sebagai langkah antisipasi dan perbaikan, seperti halnya pengisian *battery bluetooth clip on*, pengisian daya *smartphone* serta perbaikan jaringan internet, agar senantiasa komunikasi terus terhubung.

Selain itu Jelajah Virtual dapat bekerja sama dengan museum lain dalam satu waktu pengunjung diajak jalan-jalan ke museum lain dengan berpindah *venue* secara virtual di satu waktu. Seperti pada awal tingkat penerimaan teknologi digital tersebut, Monumen Pers Nasional melakukan uji coba sekaligus kolaborasi dengan Museum Penerangan (Muspen), selaku sesama Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. Lebih lanjut Zahara (wawancara 13 Juni 2022), menambahkan bahwa:

*“program Jelajah Virtual ini sangat worth it, karena tanpa mengeluarkan energi banyak bicara secara lantang atau dengan adanya bantuan microphone, bisa menjangkau komunikasi dengan pengunjung dalam satu waktu dengan jumlah banyak”.* (Informan Zahara, pegawai/tim Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional)

Kemampuan SDM didalam pengoperasian Zoom sebagai *host*, *co-host*, seperti di antaranya harus dapat mengoperasikan tombol-tombol sesuai dengan fungsi yang dibutuhkan, misalnya *approval join* para peserta, pin bagi speaker, serta mengatur *mute* peserta. Bagi sebagian pengunjung, misalnya dari kelompok anak SD, tentunya belum semua dapat perhatian untuk menggunakan menu *mute* yang mengakibatkan *noice* pada Zoom, sehingga perlu di *mute* secara sentral oleh *host* atau *co-host*.

Jelajah Virtual menjadi salah satu cara komunikasi yang efektif di masa pandemi bagaimana menerima kunjungan secara langsung berbasis *online*. Disamping itu, Eka (wawancara 10 Juni 2022) menegaskan juga bahwa:

*“Program dapat memuat banyak pengunjung misalnya rombongan anak kelas 4, 5, 6 (SD)*

*atau kelas 9, 10, 11 (SMP) masuk secara bersama-sama dalam sekali tayang tanpa harus bergantian". (Informan Eka, pegawai/tim Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional)*

Pada program pemanduan secara *offline*, apabila terdapat ratusan pengunjung, para tim pemandu harus *split* dalam beberapa kelompok dan beberapa pemandu, karena tidak memungkinkan untuk semuanya masuk dalam satu bagian ruangan yang ada di Monumen Pers Nasional. Misalnya 300 pengunjung, akan di *split* menjadi 2 (dua) kelompok dengan atau secara bergantian atau bahkan dibagi menjadi 2 sesi, dan tentunya memerlukan lebih dari satu pemandu. Sehingga program Jelajah Virtual efektif dan efisien dari segi waktu, di dalam mengakomodir komunikasi dan interaksi pengunjung dengan kapasitas yang lebih besar dibandingkan secara *offline*.

### **Social Influence**

Aplikasi Zoom telah di kenal (*familiar*) dan digunakan oleh banyak pengguna di Indonesia dan dirasa penting, terlebih pada masa pandemi. Terdapat aplikasi lain serupa, misalnya *google meet* atau yang lainnya, namun mungkin sedikit berbeda dengan fitur pada aplikasi Zoom. Dengan menggunakan Zoom Pro, penggunaan yang mudah dan dapat menjangkau secara luas dengan kapasitas maksimal 500 pengunjung setiap sesi, menjadi faktor utama pemanfaatan aplikasi Zoom. Sehingga dari segi pengaruh sosial dipilihlah aplikasi Zoom untuk berinteraksi dengan para pengunjung Jelajah Virtual. Selain itu, Monumen Pers Nasional juga memanfaatkan Zoom untuk rapat, webinar/seminar *online*, dsb. di masa pandemi.

Tingkat penerimaan teknologi informasi dan komunikasi pada program Jelajah Virtual ini sangat penting di masa pandemi, karena kita sangat bergantung dengan layanan virtual. Informan Zahara (wawancara 13 Juni 2022) mengungkapkan bahwa:

*"Pada awalnya mengalami shock culture, tetapi karena tuntutan keadaan maka mau tidak mau harus bisa. Selain itu, diperlukan penguatan dari segi solidaritas tim dengan pembagian tugas yang jelas serta kesadaran akan pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan secara bersama (tim) bukan individu". (Informan Zahara, pegawai/tim Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional)*

Sehingga dapat dipahami bahwa keberhasilan tingkat penerimaan teknologi juga terkait dan dipengaruhi oleh lingkungan kehidupan sosial sekitar.

### **Facilitating Conditions**

Jelajah Virtual berawal dari memfasilitasi kondisi pandemi *Covid-19*, karena situasi larangan bepergian membatasi masyarakat berkunjung ke suatu tempat dan interaksi secara langsung (tatap muka). Karena banyak siswa maupun mahasiswa dari berbagai sekolah dan perguruan tinggi di berbagai kota ingin berkunjung. Selain itu, dalam Perjanjian Kerja (PK) Monumen Pers Nasional, mempunyai target kunjungan sebanyak 50.000 pengunjung dalam setahun. Sehingga sebuah terobosan komunikasi digital berupa Jelajah Virtual di masa pandemi direalisasikan untuk memfasilitasi informasi pengunjung dan pemenuhan target Monumen Pers Nasional. Seperti yang dikemukakan oleh Arnain (wawancara tanggal 13 Juni 2022), bahwa:

*"Aplikasi Zoom digunakan untuk memfasilitasi kunjungan kelompok yang tidak dapat dilakukan secara langsung di Monpers, atau bagi pengunjung yang berada di propinsi lain yang jauh dari Monpers". (Informan Arnain, Pranata Humas Monumen Pers Nasional)*

Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan Jelajah Virtual bermanfaat dan memfasilitasi beberapa kondisi seperti halnya situasi pandemi dan jangkauan layanan informasi jarak jauh. Jelajah Virtual dapat menjadi sebuah program yang melintasi batas ruang dan waktu, serta bermanfaat dalam situasi darurat yang tidak memungkinkan untuk bertemu secara langsung.

### **Hedonis Motivation**

Menurut informan Tri Octory (wawancara 10 juni 2022), menyampaikan bahwa:

*"Pemanduan secara online melalui program Jelajah Virtual itu menyenangkan, karena dapat tetap terhubung, berbincang, memberikan informasi, serta memberikan kuis kepada peserta kunjungan virtual dengan komunikasi dua arah". (Informan Tri Octory, pegawai/tim Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional).*

Hal tersebut di dukung juga oleh Arnain (wawancara 13 Juni 2022) yang menegaskan bahwa:

*"Aplikasi Zoom dalam Jelajah Virtual cukup memudahkan dan menarik dengan berbagai fitur yang memudahkan host dan peserta seperti fitur share screen, chat, dan feedback reaction". (Informan Arnain, Pranata Humas Monumen Pers Nasional)*

Sehingga dapat dipahami bahwa bagi beberapa informan merasa bahwa program ini menyenangkan karena dilengkapi berbagai fitur dengan kemudahan pengoperasian dan komunikasi yang dilakukan secara dua arah.

Selain itu Eka (wawancara tanggal 10 Juni 2022), menyampaikan bahwa:

*“Host dan co-host dapat bertugas secara fleksibel (WFH), misalnya tetap dapat terkoneksi dimanapun termasuk dari rumah, tidak harus on the spot ke museum”. (Informan Eka, pegawai/tim Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional)*

Dari penjelasan tersebut, menjadi *host* dan *co-host* dirasa lebih menyenangkan, karena melalui layar laptop dapat menyapa dan memberikan *opening* dan mengantarkan sesi acara serta dapat interaksi dengan mereka secara *face to face* melalui teknologi digital. Tetapi untuk *guide*, *camera person* dan asisten harus berada di lokasi karena memberikan informasi sekaligus memamerkan benda koleksi museum secara *live*. Sebagai upaya mengurangi interaksi dengan banyak orang, dengan tetap melaksanakan standar protokol kesehatan, *camera person* dan asisten menggunakan masker. Sedangkan pemandu menggunakan *face shield* agar dalam penyampaian informasi wajah maupun *gesture* wajah dan pengucapan terlihat jelas oleh para pengunjung virtual.

Namun demikian, kekurangan Jelajah Virtual dari segi pemandu museum, pemandu merasa berbicara atau berjalan sendiri karena tidak ada layar untuk melihat pengunjungnya. Seperti halnya senyum, berbicara, mengibaratkan bahwa si pengunjung ada di depan pemandu, padahal tidak ada. Pemandu hanya ditemani oleh asisten yang membantu memantau situasi dan kesiapan ruangan selanjutnya serta diikuti oleh seorang *camera person* yang meliput aktivitas pemandu dalam memberikan informasi dan menampilkan benda koleksi. Informan Lazuardi (wawancara tanggal 11 Juni 2022) juga mengungkapkan bahwa:

*“Pengalaman interaksi secara langsung (offline) dirasa lebih menyenangkan karena bisa langsung berhadapan dengan pengunjung dan feedback secara langsung tanpa di mediasi oleh screen”. (Informan Lazuardi, Pranata Humas Monumen Pers Nasional)*

### **Price Value**

Dari segi tim pelaksana Jelajah Virtual, *price value* dirasa *worth it*, karena kalau ketika pada saat pandemi tidak ada komunikasi tatap muka secara langsung (*offline*), tetapi terbantu oleh adanya program tersebut. Lebih lanjut Lazuardi (wawancara tanggal 11 Juni 2022) menyampaikan bahwa:

*“Berdasar angka pengunjung bila dibandingkan biaya yang dikeluarkan dan usaha dari tim Jelajah Virtual, maka sebenarnya nilainya lebih dari itu”. (Informan Lazuardi, Pranata Humas Monumen Pers Nasional)*

Sehingga dengan adanya Jelajah Virtual dirasa lebih dari tidak sekedar angka tetapi ada nilai-nilai yang lain. Karena dengan Monumen Pers Nasional membuka kunjungan walaupun hanya berupa virtual, tetapi dapat diartikan bahwa museum tetap mempertahankan eksistensi sebagai tempat edukasi dan wisata.

Melihat dari sisi lain, Eka (wawancara tanggal 10 Juni 2022) mengungkapkan bahwa:

*“Pelaksanaan Jelajah Virtual dengan alat bantu teknologi dan internet para pengunjung juga lebih efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya berkunjung atau berinteraksi langsung ke museum, seperti halnya pengunjung dari dari luar kota”. (Informan Eka, pegawai/tim Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional)*

Sehingga komunikasi digital yang dilakukan mempunyai manfaat yang besar dan dapat menjangkau banyak pengunjung dari jarak jauh dengan minimal risiko kesehatan di masa pandemi.

### **Habit**

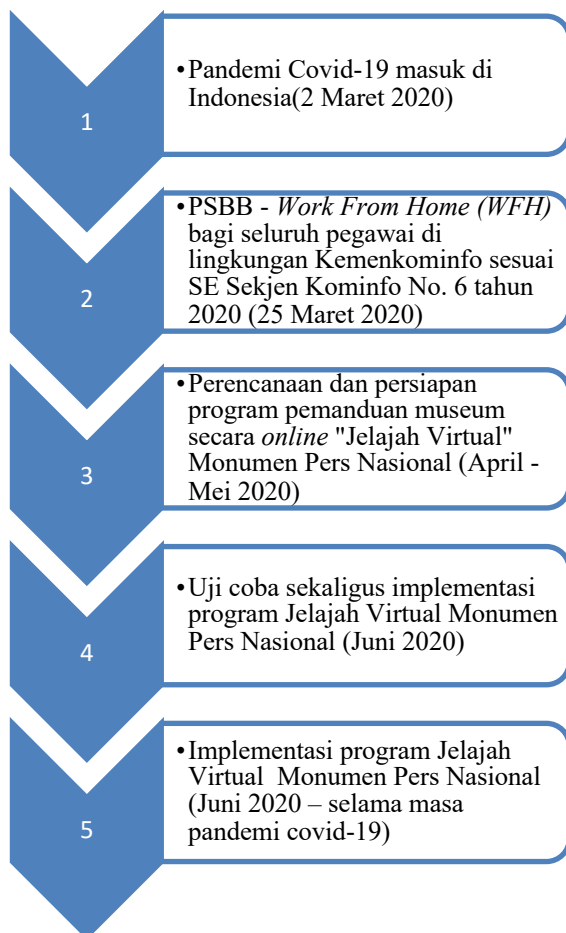
Seperti telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, informan Lazuardi menyatakan bahwa pada awal tingkat penerimaan teknologi, semua tim pemandu museum melakukan praktik penyesuaian dengan teknologi penunjang Jelajah Virtual. Tidak begitu susah, namun tetap harus melakukan penyesuaian. Diawali dengan uji coba dan praktik, 1 atau 2 kali pertemuan adalah sebagai masa transisi dan penyesuaian dalam berinteraksi dengan teknologi yang memfasilitasi keterhubungan dengan para pengunjung. Namun seiring berjalannya waktu dan kebiasaan, diimbangi dengan evaluasi dan perbaikan, menjadi semakin terbiasa dalam pelaksanaannya.

Tujuh elemen tersebut dimoderatori oleh *gender*, *age*, *experience* dan *user volunteer*. Berdasar gender dan usia, tidak ada sebuah ketimpangan dalam komunikasi maupun ketimpangan penggunaan

teknologi yang signifikan di dalam tingkat penerimaan teknologi digital. Tim Jelajah Virtual rata-rata berusia di range 28-40 tahun dengan pengalaman yang telah terbiasa berinteraksi dengan aplikasi Zoom dan perangkat lainnya yang menjadi sarana penunjang Jelajah Virtual. Tiap-tiap anggota tim pelayanan informasi publik secara suka rela dan sesuai dengan *job description* melaksanakan Jelajah Virtual sebagai bentuk praktis komunikasi digital Monumen Pers Nasional di masa pandemi Covid-19.

### Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan wawancara dari kasus yang diteliti dan hasil Analisis Struktur Peristiwa (ESA) yang telah dilakukan, mengungkapkan kronologi tahapan tingkat penerimaan teknologi komunikasi digital yang digunakan dalam praktik program Jelajah Virtual di Monumen Pers Nasional, dapat dilihat pada gambar bagan berikut.



**Gambar 3** Bagan Event Structure Analysis (ESA)

**Sumber:** Olah data peneliti

Bagan ESA pada gambar 3 diatas dijabarkan sebagai berikut:

1. Pandemi Covid-19 masuk di Indonesia diumumkan pada tanggal 2 Maret 2020
2. Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) - *Work From Home (WFH)* (Kemenkominfo, 2020b) bagi seluruh pegawai di lingkungan Kemenkominfo sesuai SE Sekjen Kominfo No. 6 tahun 2020 (25 Maret 2020), Aksi yang dilakukan, antara lain:
  - a. Evakuasi
  - b. Para pegawai Monumen Pers Nasional mengimplementasikan peraturan SE No. 6 tahun 2020. WFH dilaksanakan mulai tanggal 26 Maret 2020 sampai 27 Juli 2022 sesuai dengan SE Menkominfo No. 4 tahun 2020 terkait perkembangan situasi pandemi Covid-19 yang mengatur WFH dan WFO (Kemenkominfo, 2020a)
  - c. Penutupan pelayanan publik di Monumen Pers Nasional (mulai 26 Maret 2020 sampai dengan masa darurat pandemi Covid-19)
3. Perencanaan dan persiapan program pemanduan museum secara *online* "Jelajah Virtual" Monumen Pers Nasional dengan penyiapan alat dan Sumber Daya Manusia (SDM) (April - Mei 2020).
  - a. Penyiapan alat/perangkat: 1) Membuat daftar perlengkapan teknologi (alat) yang dibutuhkan untuk mendukung program Jelajah Virtual baik hardware maupun *software*, 2) *Hardware*: Laptop, *Handphone*, *Gymbal/Stabilizer*, perangkat *Wifi*, *Microphone Clip On*, *Face shield*, 3) *Software*: Aplikasi Zoom Pro, Jaringan Internet
  - b. Menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM): *Host*, *Co-Host*, Pemandu Museum, *Camera Person*, Asisten
4. Uji coba program Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional (Juni 2020). Tahapan tugas yang dilakukan oleh SDM dalam menggunakan perangkat teknologi komunikasi digital pada praktik uji coba program Jelajah Virtual
  - a. Menyediakan dan memastikan jaringan internet lancar tanpa hambatan.
  - b. *Host*: Menyiapkan Zoom pro : membuat link untuk mengundang para audiens atau peserta yang akan mengikuti program Jelajah Virtual. Selain itu, melakukan setting pada akun Zoom pro seperti

- approval partisipan, mute partisipan, mengatur tampilan screen, merecord Zoom selama program berjalan;
- c. *Co-Host*: back up dan berbagi dengan tugas host, misalnya merecord Zoom atau mengantisipasi pada saat jaringan internet device Host sedang tidak stabil;
  - d. *Camera Person*: Mengikuti dan merekam aktivitas pemandu museum selama program berjalan;
  - e. Pemandu museum: berkomunikasi dengan pengunjung, membuka dan menutup acara, menjelaskan tentang materi dan memperlihatkan benda museum melalui video yang diambil oleh *camera person*. Pemandu menggunakan dan *face shield* untuk memperjelas gerak bibir saat berbicara dan *microphone clip on* untuk penguat suara sehingga dapat diterima secara jelas oleh para *audiens*/pengunjung melalui masing-masing *device* yang digunakan;
  - f. Asisten: menyiapkan ruangan-ruangan yang akan dikunjungi oleh pemandu dan memastikan ketersediaan jaringan internet dari tiap-tiap ruangan museum yang dikunjungi. Asisten juga mengikuti aktivitas pemanduan selama program berjalan;
  - g. Tim pelaksana program Jelajah Virtual melaksanakan tugas secara *offline* di Monumen Pers Nasional, kecuali *host* dan *co-host* (bisa bertugas pada lokasi yang fleksibel, dirumah atau di kantor).
  - h. Selain melalui Zoom, program Jelajah Virtual kadang kala ditayangkan juga melalui *live streaming* Youtube Monumen Pers Nasional dan hasil rekaman Zoom (dokumentasi) diunggah pada Instagram @monumenpers.
5. Implementasi program Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional (Juni 2020 – selama masa pandemi Covid-19), menggunakan langkah tahapan praktik yang sama dengan uji coba program, namun sudah lebih terbiasa dalam menggunakannya. Disamping itu juga dilakukan perbaikan-perbaikan dari pengalaman kendala sebelumnya saat uji coba.
- Selanjutnya, hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort*

*Expectancy*, *Social Influence*, *Fasilitating Conditions*, *Hedonis Motivation*, *Price Value*, *Habit* berkaitan dengan niat dalam penggunaan dan penerimaan komunikasi digital monumen pers nasional di masa pandemi Covid-19.

Secara singkat hasil temuan tersebut diantaranya menunjukkan bahwa. (1) Adanya tingkat penerimaan diawali dengan uji coba penggunaan aplikasi Zoom dan perangkat lainnya yang dilakukan secara otodidak dengan mempelajari dan mempraktikkan fitur-fitur yang ada di perangkat. Di satu kesempatan pernah berkolaborasi dengan museum lain yaitu Museum Penerangan (Muspen). (2) Tidak begitu susah penggunaannya, karena alat yang digunakan sudah di kenal, walaupun terjadi beberapa kendala seperti jaringan atau kebutuhan tambahan SDM secara mendadak. Kendala lain terjadi juga ketika jaringan internet dari pengunjung terputus. (3) Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan tujuan yang diharapkan oleh instansi berdasar penerimaan dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang telah dilaksanakan, bahkan mendapatkan nilai manfaat yang lebih bagi pihak internal maupun eksternal. Selanjutnya, (4) Penggunaan teknologi komunikasi berbasis digital tersebut menjadi lebih mudah dan menyenangkan digunakan setelah terbiasa. Unsur moderator gender dan usia tidak begitu mempengaruhi, sedangkan *experience* dan *user volunteers* mempengaruhi terhadap niat perilaku penggunaan dan penerimaan teknologi tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan teknologi komunikasi digital dilakukan secara otodidak dengan waktu penyesuaian yang tidak terlalu lama serta mudah digunakan dan menyenangkan setelah terbiasa.

Program berbasis komunikasi digital yang dilakukan oleh tim Jelajah Virtual bermanfaat bagi instansi maupun publik sehingga tercapai tujuan dari kedua belah pihak. Manfaat program Jelajah Virtual tersebut bagi pihak pengunjung adalah pengunjung mendapatkan informasi pengetahuan tentang benda koleksi museum dari Monumen Pers Nasional. Sedangkan bagi pihak penyelenggara, mendapatkan manfaat tersampainya informasi dengan layanan komunikasi digital berupa Jelajah Virtual tersebut.

Beralih dari konteks pelayanan informasi, berdasarkan penerimaan dan penggunaan teknologi berbasis komunikasi digital tersebut, maka instansi mendapatkan manfaat dari tercapainya target kunjungan museum dan bahkan melebihi target. Pada mulanya sesuai Perjanjian Kinerja (PK), di targetkan

sebesar 50.000 pengunjung per tahun, namun hasil realisasi tahun 2020 mendapatkan total 63.167 pengunjung (*offline* dan *online*), dan tahun 2021 sebanyak 111.582 pengunjung (*offline* dan *online*). Hal ini menunjukkan bahwa adanya keberhasilan dalam mempromosikan serta menjadi daya tarik dan minat pengunjung terhadap program komunikasi digital Monumen Pers Nasional berupa Jelajah Virtual. Sehingga implementasi adopsi komunikasi digital Monumen Pers Nasional pada masa pandemi dirasa efektif dan bermanfaat.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menjawab bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi program berbasis komunikasi digital bagi pemandu museum "Jelajah Virtual" di Monumen Pers Nasional sebagai optimalisasi pelayanan publik pada masa awal pandemi Covid-19. Berdasar metode studi kasus dan Analisis Struktur Peristiwa (ESA) yang dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonis Motivation*, *Price Value*, *Habit* berkaitan dengan niat penggunaan dan penerimaan dalam program komunikasi digital Jelajah Virtual Monumen Pers Nasional di masa pandemi Covid-19. Secara singkat dijelaskan bahwa tingkat penerimaan diawali dengan uji coba penggunaan aplikasi Zoom dan perangkat lainnya yang dilakukan secara otodidak dengan mempelajari dan mempraktikkan fitur-fitur yang ada di perangkat. Di satu kesempatan pernah berkolaborasi dengan museum lain yaitu Museum Penerangan (Muspen). Tidak begitu susah penggunaannya karena alat yang digunakan sudah di kenal, walaupun terjadi beberapa kendala seperti jaringan atau kebutuhan tambahan SDM secara mendadak. Kendala lain terjadi juga ketika jaringan internet dari pengunjung terputus. Selanjutnya, tingkat penerimaan teknologi komunikasi berbasis digital tersebut menjadi lebih mudah dan menyenangkan digunakan setelah terbiasa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan komunikasi digital dilakukan secara otodidak dengan waktu penyesuaian yang tidak terlalu lama serta mudah digunakan dan menyenangkan setelah terbiasa.

Komunikasi digital yang dilakukan mempunyai aspek manfaat yang besar karena dapat menjangkau banyak pengunjung dari jarak jauh (dari luar kota/pulau) dengan minimal risiko kesehatan di masa

pandemi *Covid-19*. Tingkat penerimaan dan implementasi penggunaan teknologi digital yang dilakukan oleh tim Jelajah Virtual memberikan manfaat bagi instansi maupun publik sehingga tercapai tujuan komunikasi dari kedua belah pihak. Hasil realisasi menunjukkan bahwa jumlah pengunjung pada tahun 2020 dan 2021 melebihi jumlah yang ditargetkan. Manfaat praktis dari penelitian dapat diimplementasikan bagi korporasi, *stake holder*, organisasi atau instansi yang bergerak di bidang serupa (hampir sama) dalam menghadapi kejadian luar biasa yang terjadi secara tiba-tiba dalam situasi yang tidak dapat atau tidak memungkinkan apabila dilaksanakan secara langsung (tatap muka).

Batasan pada penelitian ini membahas tentang program komunikasi digital (Jelajah Virtual) Monumen Pers Nasional pada masa pandemi Covid-19 dengan subjek penelitian dari tim pemandu museum pada bidang pelayanan informasi publik selaku pelaksana program Jelajah Virtual. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya yang sejenis dapat dilakukan penelitian terhadap subjek penelitian yang berbeda serta jenis kondisi atau fenomena lainnya yang mungkin dapat terjadi di masa mendatang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kemendikbud RI (penyelenggara Beasiswa Kominfo) serta seluruh pengelola, Redaksi dan Reviewer pada Jurnal Pekommas, Sekolah Tinggi Multi Media "MMTC" Yogyakarta, Kemendikbud sebagai publisher artikel jurnal ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak yang mendukung studi dan riset ini, yaitu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UNS dan pihak Monumen Pers Nasional Surakarta yang telah berkontribusi memberikan data dan informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achyarsyah, M., Rubini, R. A., & Hendrayati, H. (2020). Strategi Peningkatan Kunjungan Museum Di Era Covid-19 Melalui Virtual Museum Nasional Indonesia. *Image : Jurnal Riset Manajemen*, 9(1), 20–33. <https://doi.org/10.17509/image.v9i1.25178>
- Agam, A. R., Winoto, Y., Lies, U., Khadijah, S., Studi, P., Perpustakaan, I., & Padjaran, U. (2022). Pemanfaatan Wisata Virtual Tour sebagai Media Komunikasi Digital dalam Penyebaran



- Komunikasi Digital dalam Penyebaran Informasi di Museum Konferensi Asia Afrika pada Masa Pandemi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(1), 23–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/jiper.v4i1.8714>
- Amin, K. (2021). Pengalaman Komunikasi dan Adopsi Teknologi Komunikasi dalam Menjalankan Organisasi Mahasiswa selama Pandemi Covid-19. *Avant Garde*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.36080/ag.v9i1.1285>
- Bramantyo, B. D., & Ismail, P. (2021). Digital Tourism Museum Nasional Indonesia Melalui Virtual Tour Di Masa Pandemi Covid-19. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 20(2), 184–196. <https://doi.org/10.32509/wacana.v20i2.1616>
- Chrisnatalia, S. G., & Rahadi, D. R. (2020). Komunikasi Digital Pada Pembelajaran Secara Daring Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bonanza: Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 56–65. <https://doi.org/10.47896/mb.v1i2.289>
- Corbin, A. S. and J. (1998). Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory, 2ndedn. In *Management Learning* (Second Edi, Vol. 31, Issue 4). Sage Publications, Inc. <https://doi.org/https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1350507600314007>
- Creswell, John W. & Poth, C. N. (2016). Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among 5 Approaches. *Sage Publication*, 778.
- Dedi Jubaedi, A., Dwiyatno, S., & Sulistiyono. (2020). Implementasi Teknologi Virtual Tour Pada Museum. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 7(2), 70–77. <https://doi.org/10.30656/jsii.v7i2.2469>
- Dionika, B., Irwansyah, I., & Safira, M. (2020). *The Acceptance And Use of Digital Public Service: An Influence of Trust and An Application of UTAUT2*. <https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2019.2291112>
- Dr. Drs. Rulam Achmadi, M. P. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media.
- Farzin, M., Sadeghi, M., Yahyayi Kharkeshi, F., Ruholahpur, H., & Fattahi, M. (2021). Extending UTAUT2 in M-banking adoption and actual use behavior: Does WOM communication matter? *Asian Journal of Economics and Banking*, 5(2), 136–157. <https://doi.org/10.1108/ajeb-10-2020-0085>
- Gharaibeh, M. K., Arshad, M. R. M., & Gharaibh, N. K. (2018). Using the UTAUT2 model to determine factors affecting adoption of mobile banking services: A qualitative approach. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 12(4), 123–134. <https://doi.org/10.3991/ijim.v12i4.8525>
- Gharaibeh, N., Gharaibeh, M. K., Gharaibeh, O., & Bdour, W. (2020). Exploring intention to adopt mobile commerce: Integrating UTAUT2 with social media. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(3), 3826–3833. <http://www.ijstr.org/final-print/mar2020/Exploring-Intention-To-Adopt-Mobile-Commerce-Integrating-Utaut2-With-Social-Media.pdf>
- Gutowski, P., & Klos-Adamkiewicz, Z. (2020). Development of e-service virtual museum tours in Poland during the SARS-CoV-2 pandemic. *Procedia Computer Science*, 176, 2375–2383. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.09.303>
- Hamdan Firmansyah, Indra Jaya, Aliyah Fahmi, Yuyun Yunita Puspa, Khairul Fuady, Rahmanita Ginting, Markus Kristian Retu, A. W. (2021). *Ilmu Teknologi dan Komunikasi*. Media Sains Indonesia.
- Ika, L. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengambilan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/historis.v6i1.4075>
- Jayaseelan, R., Kadeswaran, S., & Brindha, M. D. (2020). A Qualitative approach towards adoption of information and communication technology by Medical doctors applying UTAUT model. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology*, 12(3), 4689–4703.
- Kartadinata, F., Waly Yassar, F., & Rizkia, R. (2020). Kualitatif Interpretatif Merleau-Ponty Dalam Fenomena Perkembangan Fashion Remaja Di Indonesia. *Journal of Social Science and Politics*, 6(2), 80–90. <http://ejurnal.stisipolcandradimuka.ac.id/index.php/JurnalPublisitas/>
- Kemendikbud. (2022). *Monumen Pers Nasional*. <http://cagarbudaya.kemdikbud.go.id/cagarbudaya/detail/PO2015121500015/monumen-pers-nasional>.
- Kemenkominfo. (2020a). *Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika RI Nomor 4 Tahun*

- 2020 tentang Protokol Pelaksanaan Work From Office (WFO) dan Work From Home (WFH)/Flexible Working Space (FWS) dalam Tata Normal Baru bagi Pegawai di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. [https://jdih.kominfo.go.id/produk\\_hukum/view/id/746/t/surat+edaran+menteri+komunikasi+dan+informatika+nomor+4+tahun+2020](https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/746/t/surat+edaran+menteri+komunikasi+dan+informatika+nomor+4+tahun+2020)
- Kemenkominfo. (2020b). *Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika Nomor 06 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Bekerja dari Rumah/Work From Home (WFH) bagi Seluruh Pegawai di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19*. [https://jdih.kominfo.go.id/produk\\_hukum/view/id/733/t/surat+edaran+sekretaris+jenderal+kem+informatika+nomor+06+tahun+2020](https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum/view/id/733/t/surat+edaran+sekretaris+jenderal+kem+informatika+nomor+06+tahun+2020)
- Kurniawan, M. K. (2021). "Apa Sih Komunikasi Digital Itu?" *Kompasiana.Com*. <https://www.kompasiana.com/mutiarakariniawaniawan1185/6149405e06310e698e4b1342/apa-sih-komunikasi-digital-itu>
- Malewar, S., & Bajaj, S. (2020). Acceptance of OTT video streaming platforms in India during Covid-19: Extending UTAUT2 with content availability. *Journal of Content, Community and Communication*, 12, 89–106. <https://doi.org/10.31620/JCCC.12.20/09>
- Meyta Pritandhari, T. R. (2018). Analisis Pembelajaran Monopoli Ekonomi (Monokomi) pada Siswa Boarding School. *Jurnal Promosi: Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, 6(5), 613–616. <https://doi.org/10.7868/s0869565218050249>
- Nathaniel, A., & Sannie, A. W. (2020). Analisis Semiotika Makna Kesendirian Pada Lirik Lagu "Ruang Sendiri" Karya Tulus. *Semiotika: Jurnal Ilmu Sastra Dan Linguistik*, 19(2), 41. <https://doi.org/10.19184/semiotika.v19i2.10447>
- Nordhoff, S., Louw, T., Innamaa, S., Lehtonen, E., Beuster, A., Torrao, G., Bjorvatn, A., Kessel, T., Malin, F., Happee, R., & Merat, N. (2020). Using the UTAUT2 model to explain public acceptance of conditionally automated (L3) cars: A questionnaire study among 9,118 car drivers from eight European countries. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 74, 280–297. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2020.07.015>
- Pawito, P. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Aindoble (ed.)). LKIS Yogyakarta.
- Pratiwi, N. I. (2017). (DATA PRIMER SEKUNDER) Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 212. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/fisip/article/view/219/179>
- Puspitaningrum, A. A. (2021). *Konsep Komunikasi Digital*. Unila.Ac.Id. <http://web.if.unila.ac.id/adindaayupuspitaningrum/2021/11/17/konsep-komunikasi-digital/>
- Rahardjo, M. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. <https://www.uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>
- Schweibenz, W. (2019). The virtual museum: an overview of its origins, concepts, and terminology. *The Museum Review, Volume 4, Number 1, 4*(1), undefined-undefined. [https://www.researchgate.net/publication/335241270\\_The\\_virtual\\_museum\\_an\\_overview\\_of\\_its\\_origins\\_concepts\\_and\\_terminology](https://www.researchgate.net/publication/335241270_The_virtual_museum_an_overview_of_its_origins_concepts_and_terminology)
- Setiawan, A. A. & J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (E. D. Lestari (ed.)). CV Jejak (Jejak Publisher).
- Sofyan, N. M., & Supratman, L. P. (2022). *Pola Komunikasi Keluarga Dengan Anak Usia Pendidikan Sekolah Dasar Yang Aktif Bermain Game Online Free Fire Di Kabupaten Bandung*. 9(2), 1102–1106.
- Tseng, T. H., Lin, S., Wang, Y. S., & Liu, H. X. (2022). Investigating teachers' adoption of MOOCs: the perspective of UTAUT2. *Interactive Learning Environments*, 30(4), 635–650. <https://doi.org/10.1080/10494820.2019.1674888>
- Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, G. B. D. F. D. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. *Mis Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.1201/9780849375477.ch230>
- Yin, R. K. (2016). *Qualitative Research method from start to finish second edition*. In *A Division of Guilford Publications, Inc. The Guild Ford Press*.
- Yulianti, Fajar W., Lymbarski C., Murtiadi, Y. B. (2021). *Virtual Tour Sebagai Media Komunikasi Digital Dalam Pelayanan Museum*. 01, 9–15. <https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/jmp/article/view/219/179>

w/389

*Halaman ini sengaja dikosongkan*