



INOVASI LAYANAN MUSEUM DI INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID 19

Oleh:

Insan Tsabita, Hana Silvana, Angga Hadiapurwa
Universitas Pendidikan Indonesia

Email: insan.tsabit@student.upi.edu, hanasilva@upi.edu, angga@upi.edu

Abstract. The order of social life began to change since the Covid-19 pandemic, the government implemented a social restriction policy to suppress the spread of The Covid-19 disease. The policy has an impact on closing various places that allow crowds such as museums. Museum that should be able to provide information and education services which are the function of museums are unable to provide services optimally. To overcome this, several museums then implement service innovations so that the function of the museum can still be carried out. This research was conducted to discuss the condition of the museum and the innovation of museum services that were implemented during the Covid-19 pandemic. The research method uses descriptive qualitative with literature review techniques that refers to articles, survey results of institutions, museum websites, and museum social media. The results of the study show that the pandemic has had a significant impact on museums in the world and in Indonesia, some museums are threatened with permanent closure but some have succeeded in implementing service innovations. Service innovations that are implemented utilize digital technology so that it is easier for managers to provide services and the public will find it easier to access museums. Museum service innovations that have been implemented in Indonesia include: museum applications, webinars, virtual reality, virtual tours, augmented reality, podcasts, video mapping, museum social media, museum websites. The innovation of museum services makes the museum still able to serve the information and education needs of the wider community. The public can easily access the museum anytime and anywhere, but still can support the government to implementation social distancing.

Informasi Artikel :

Artikel diterima :

Perbaikan :

Diterbitkan :

Terbit Online:

Kata Kunci: provide information, museum, innovation, Covid-19 pandemic

A. PENDAHULUAN

Pandemi yang terjadi pada awal tahun 2020 di Indonesia, menyebabkan terjadi beberapa penyesuaian dengan kebiasaan yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini meliputi berbagai sektor kehidupan baik sosial, ekonomi

maupun politik. Covid-19 terus menyebar ke berbagai negara, di Indonesia Presiden Joko Widodo dan menteri kesehatan saat itu, Dokter Terawan Agus Putranto, mengumumkan secara langsung mengenai terdeteksinya Covid-19 di Indonesia pada 2 Maret

2020. Untuk mengatasi persebaran Covid-19 yang terus meningkat, pada 15 Maret 2020, Presiden Joko Widodo memberlakukan kebijakan *social distancing* atau menjaga jarak dalam berinteraksi dengan orang lain. Dengan diberlakukannya kebijakan tersebut, berbagai kegiatan masyarakat mulai terbatas dan dilakukan di dalam rumah seperti bekerja, belajar serta beribadah. Perubahan tersebut menimbulkan perubahan besar pada aspek tatanan kehidupan masyarakat, transportasi umum mulai dibatasi dan berbagai tempat pariwisata bahkan sector Pendidikan di tutup untuk menghentikan penyebarannya.

Untuk level dunia, pada 30 Desember 2019, perwakilan *World Health Organization* (WHO) di Republik Rakyat China (RRC) sudah mengumumkan adanya penyakit baru yang memiliki tingkat penularan tinggi yang terjadi di Wuhan, Provinsi Hubei, China. Penelitian terus dilakukan untuk mengidentifikasi penyakit tersebut yang memiliki gejala mirip dengan penyakit pneumonia. Tingginya angka persebaran penyakit, serta mulai adanya laporan kasus kematian pasien akibat penyakit tersebut membuat pemerintah Wuhan mengambil keputusan untuk menutup akses kegiatan masyarakat atau yang

dikenal dengan sebutan *lockdown*. Masyarakatpun dihimbau untuk memakai masker serta sering mencuci tangan untuk mencegah persebaran penyakit tersebut. Seiring dengan penelitian yang terus dilakukan, ICTV (*International Committee on Taxonomy of Viruses*) secara resmi memberikan nama pada varian virus penyebab penyakit baru tersebut dengan nama SARS-CoV-2 (*severe acute respiratory syndrome coronavirus 2*), sedangkan untuk penyebutan nama penyakitnya dilakukan oleh WHO dengan nama Covid-19 yang diartikan sebagai *corona virus disease 19* atau penyakit corona yang muncul mulai tahun 2019.

Pada proses adaptasi perubahan kegiatan masyarakat yang menjadi lebih banyak dilakukan dari rumah, masyarakat banyak mengalami kendala terutama pada faktor teknologi seperti yang terjadi pada bidang pendidikan (Mastura & Santaria, 2020). Dampak selanjutnya turut dirasakan pada bidang pariwisata, oleh sebab itu perlu dilakukan inovasi pariwisata untuk menanggulangi tutupnya tempat-tempat pariwisata seperti dengan mengaplikasikan wisata virtual (Darmadi et al., 2021). Salah satu tempat edukasi yang juga berfungsi sebagai tempat rekreasi ialah museum, seperti yang

tercermin dalam definisi museum menurut ICOM (*International Council of Museum*). dalam menjalankan fungsi edukasi, museum dapat dimanfaatkan masyarakat sebagai alternatif media pembelajaran, sedangkan pada fungsi reksiasi museum dapat dimanfaatkan sebagai wahana kunjungan budaya (Prasetyo et al., 2021). Oleh sebab itu, sekalipun dunia sedang dilanda pandemi, fungsi edukasi dan rekreasi museum tetap harus dijalankan dengan baik.

Penerapan pembatasan sosial yang juga diterapkan di lingkungan museum, dirasakan dampaknya oleh semua kalangan masyarakat terutama bagi penyandang disabilitas dalam mengakses koleksi museum. Pengelola museum harus memikirkan dengan bijak dalam upaya penerapan inovasi layanan digital sebagai fasilitas layanan museum (Cecilia, 2021). Dalam penerapannya, layanan digital museum dapat diterapkan secara multidimensi berdasarkan kecenderungan pembuatannya yang berbiaya rendah dan waktu yang relatif lebih singkat selain itu adanya penerapan layanan digital museum seperti virtual museum, dapat digunakan sebagai nilai tambah dalam mempromosikan kebudayaan dan museum itu sendiri (Gutowski & Klos-Adamkiewicz, 2020). Kunjungan ke museum dengan

menggunakan teknologi virtual telah diterapkan di berbagai museum, seperti di Museum Troya Muzesi, Turki yang dimanfaatkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi (Resta et al., 2021).

Pemanfaatan teknologi digital pada museum dapat dilakukan untuk berbagai aspek layanan, seperti yang dilakukan Museum Nasional Nordic. Aplikasi zoom sebagai pemanfaatan teknologi digital dimanfaatkan untuk mengumpulkan koleksi lisan pada masa pandemi (Grácio, 2020). Program museum lainnya yang memanfaatkan layanan digital saat pandemi ialah Museum Maritim Ilhavo dan Museum Maritim Sesimbra di Portugal, kedua museum tersebut membuat program daring dan berinovasi dengan mengadakan kuis maupun beragam program aktifitas yang dapat dilakukan masyarakat dari rumah (Anderson & DeRiemer, 2021).

Di Indonesia berbagai museum juga telah memanfaatkan teknologi digital dalam upaya menjalankan fungsi layanan terutama pada bidang pendidikan dan rekreasi pada masa pandemi. Seperti yang dikemukakan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Nadiem Anwar Makarim mengenai layanan teknologi

digital museum hasil kerjasama Kemdikbud dan perusahaan *Google*. Kerjasama tersebut menghasilkan layanan virtual pada delapan museum dan dua cagar budaya di Indonesia. Pemanfaatan teknologi di museum pada masa pandemi menitik beratkan pada penggunaan aplikasi virtual seperti *virtual museum*, *virtual tour* dan *augmented reality*, serta pemanfaatan sosial media dan aplikasi pertemuan online untuk kegiatan seminar maupun *workshop*. Seperti yang telah diimplementasikan Museum dan Galeri Foto Jurnalistik Antara yang menampilkan pameran foto jurnalistik dan menarasikannya secara virtual (Siregar et al., 2021).

Walau demikian, belum semua museum di Indonesia pada masa pandemi ini menerapkan inovasi layanan museum, sebagian museum masih berada pada proses perancangan inovasi layanan dan sebagian lagi belum membuat inovasi layanan. Pada proses perancangan inovasi layanan, penting dilakukan riset lebih lanjut dengan melibatkan pengunjung museum. Seperti dalam upaya menerapkan inovasi *virtual reality* pada Museum Muhammadiyah, kuisisioner disebarkan kepada pengunjung untuk menilai efektifitas penggunaan *virtual reality* (Bimasakti et al., 2020).

Dengan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk merangkum berbagai inovasi yang dilakukan pada layanan museum guna mendukung terlaksananya fungsi edukasi dan rekreasi museum pada masa pandemi.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan teknik studi literatur pada proses pengumpulan data. Data diperoleh dari berbagai artikel yang relevan dengan permasalahan serta berbagai survei yang telah dilakukan lembaga museum guna menggambarkan kondisi yang terjadi pada museum di masa pandemi Covid-19. Sosial media dan *website* museum turut serta dianalisis untuk memvalidasi data serta memetakan berbagai inovasi layanan yang telah dilakukan pengelola museum.

Spradley dalam Sugiyono (2013:215) mengemukakan penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, melainkan istilah situasi sosial yang terdiri dari tempat, pelaku dan aktifitas yang saling berkaitan erat. Situasi tersebut dapat dikategorikan sebagai objek penelitian yang ingin diketahui atau yang akan ditelaah lebih dalam. Maka dari itu, peneliti dapat menelaah secara mendalam situasi sosial yang terjadi sehingga dapat mengambil

hasil penelitian secara objektif. Pada penelitian studi literasi, pengumpulan data berfokus pada telaah bahan pustaka tanpa melakukan studi lapangan, proses telaah bahan pustaka dapat dilakukan di perpustakaan atau dimana saja dengan memanfaatkan fasilitas perpustakaan daring.

Ridley (2012:43) memaparkan sumber informasi yang dapat digali pada penelitian menggunakan teknik studi literatur antara lain :

a. Buku

Banyak penelitian baru yang menjadikan buku sebagai langkah pertama dalam penelitiannya. Di era moderen seperti sekarang, buku hadir tidak hanya dalam bentuk tercetak namun juga yang tidak tercetak atau dalam bentuk elektronik. Sedangkan dilihat dari jenisnya, buku yang dapat digunakan sebagai sumber data pada studi literatur akan dijabarkan sebagai berikut :

1. Buku teks. Jenis buku teks merupakan jenis buku yang berisi prinsip-prinsip mendasar, konsep serta teori dari bidang yang bersangkutan.
2. Buku khusus. Merupakan buku yang memuat hasil penelitian seperti tesis, materi pada konferensi, serta prosiding.

3. Buku referensi. Seperti kamus, ensiklopedia, serta kamus khusus yang juga dapat diakses dalam format elektronik.

b. Artikel jurnal

Artikel jurnal berisis koleksi dari artikel akademik yang merupakan hasil penelitian dari beragam praktisi yang mendalami bidang tersebut. Koleksi artikel di perpustakaan universitas terdiri dari format tercetak maupun format elektronik. Apabila perpustakaan tidak memiliki artikel jurnal yang sesuai dengan penelitian, peneliti dapat mencari melalui berbagai situs jurnal seperti menggunakan pencarian melalui Google Scholar.

c. Kajian literatur tercetak.

Biasanya hadir dalam bentuk artikel jurnal maupun buku yang berisi ringkasan, sintesis penelitian maupun teori pada penelitian lapangan. Dikenal juga sebagai tinjauan sistematis yang dilakukan oleh tim akademisi maupun profesional untuk menyelidiki tujuan serta pertanyaan yang jelas.

d. *Grey literature*

Dapat juga dikenal dengan sebutan literatur abu-abu, berisi sumber informasi yang mengacu pada materi yang belum terpublikasikan secara komersil, seperti :

1. Laporan. Dapat berupa tulisan dari perusahaan maupun pemerintah

- yang berisi laporan seperti investigasi, acara maupun situasi.
2. Tesis dan disertasi. Merupakan hasil penelitian mahasiswa yang dapat diakses dalam format tercetak maupun elektronik.
 3. Literatur konferensi. Konferensi akademik biasanya membuat koleksi dari abstrak dan sering mempublikasikan prosiding. Prosiding terdiri dari artikel terpilih yang dipresentasikan saat konferensi.
 4. Media populer. Terdiri dari koran, jurnal praktisi serta majalah yang relevan dengan topik penelitian sehingga peneliti dapat menemukan acara komporer dan interpretasinya maupun reaksi dari masyarakat.
 5. Monograf atau progres laporan. Beberapa pusat penelitian menyediakan laporan khusus yang dihasilkan untuk para peneliti dan spesialis dalam bidangnya.
 6. Literatur spesial dan sumber data primer. Pada beberapa bidang spesialis, literatur mungkin saja berisi peta, musik, buku catatan, surat, manuskrip maupun dokumen legal lainnya.

e. Web site

Banyak informasi berbeda yang beredar di internet, oleh sebab itu perlu dilakukan penilaian apakah website tersebut kredibel atau tidak. Website yang dapat dijadikan rujukan literatur contohnya seperti website milik pemerintah, lembaga maupun organisasi. Biasanya website tersebut juga memuat media sosial maupun *podcast* yang memiliki informasi terkini.

Berdasarkan uraian diatas, Penelitian Penerapan Inovasi Layanan Museum Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Literatur pada Museum di Indonesia) akan dilakukan dengan menelaah berbagai sumber pustaka yang memiliki keterkaitan dengan pandemi serta inovasi yang dilakukan pada layanan museum yang diterbitkan dalam kurun waktu tahun 2020 hingga 2021.

1. PENGUMPULAN DATA

Ridley (2012:53) memaparkan tiga tahapan dalam proses pencarian literatur, yaitu :

a. Mengakses Perpustakaan

Berbagai informasi tersedia di perpustakaan, baik informasi dalam bentuk tercetak maupun dalam bentuk elektronik. Jika kondisi memungkinkan, proses pengumpulan data di perpustakaan lebih diutamakan, namun dalam

pembelajaran jarak jauh peneliti dapat menggunakan fasilitas organisasi perpustakaan lainnya maupun menggunakan fasilitas perpustakaan online.

b. Konsultasi

Peneliti dapat mengkonsultasikan penelitiannya pada pembimbing untuk mendapatkan berbagai referensi terkait penelitian seperti dalam menggunakan database elektronik. Peneliti juga dapat meminta bantuan kepada pustakawan dalam pemcarian informasi maupun dalam permohonan informasi khusus seperti meminta informasi terhadap artikel utama.

c. Pencarian kata kunci

Identifikasi kata kunci sangat berguna dalam proses pencarian, seperti dalam penggunaan katalog perpustakaan, database elektronik, dan mesin pencarian. Identifikasi kata kunci mengacu pada deskripsi informasi yang sedang dicari. Gunakanlah kata kunci dengan spesifik agar mempermudah pencarian informasi.

d. Teknik bola salju

Teknik bola salju atau *snowball* merupakan teknik yang bermula dari hal kecil dan menjadi besar. Pada studi literatur, penggunaan teknik

bola salju dapat di praktikan dengan melihat bagian daftar pustaka maupun referensi yang digunakan pada sumber data pustaka. Peneliti dapat menelusuri informasi lainnya dari daftar pustaka tersebut.

Sementara itu, Yaniawati (2020 : 19) mengungkapkan teknik pengumpulan data pada studi kepustakaan dilakukan dengan tiga tahap, yaitu *editing*, *organizing* dan *finding*. Tahap *editing* merupakan tahap pemeriksaan kembali data yang telah diperoleh dilihat dari kelengkapan, kejelasan makna serta keselarasan makna antar bagian. Selanjutnya tahap *organizing* yang mengorganisir data dengan kerangka yang diperlukan. Terakhir ialah tahap *finding* yang merupakan proses analisis lanjutan terhadap data yang sebelumnya telah diolah dengan menggunakan kaidah-kaidah, teori, dan metode yang telah ditentukan sehingga penelitian dapat sesuai dengan tujuannya.

2. ANALISIS DATA

Proses analisis data merupakan proses menyusun data yang sudah dikumpulkan menjadi lebih sistematis sehingga lebih mudah untuk difahami oleh orang lain. Sugiyono (2013:244) mengemukakan :

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Creswell (dalam Hamzah, 2019:80) mendefinisikan analisis data sebagai berikut:

Analisis data adalah proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian dan melibatkan pengumpulan data yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum, dan analisis informasi dari pada partisipan dan memerlukan pemahaman bagaimana untuk mempertimbangkan dan menggambarkan teks, sehingga dapat menjawab bentuk pertanyaan penelitian.

Pada penelitian kualitatif, Hamzah (2019:81) mengungkapkan analisis data bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dikembangkan pola hubungan tertentu menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan, selanjutnya data terus dicari secara berulang hingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data

dengan studi pustaka, analisis data yang digunakan ialah analisis teks dan wacana. Teks merupakan suatu kesatuan bahasa yang memiliki isi dan bentuk. Wacana merupakan peristiwa kebahasaan yang utuh berupa rentetan kalimat yang saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan makna. Secara garis besar, teks merupakan bentuk bahasa formal sedangkan wacana merupakan konteknya.

Pada penelitian kualitatif deskriptif, data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai teknik pengumpulan data, akan mendatangkan data yang banyak sehingga peneliti harus menganalisa data dengan cermat dan hati-hati. Peneliti dapat menghentikan proses pengumpulan data apabila data yang dikumpulkan sudah jenuh atau informasi yang didapatkan hampir sama antar sumber pustaka, serta tidak ada lagi informasi baru yang relevan dengan penelitian. Pada penelitian ini, tekniks analisa data yang akan digunakan ialah seperti teknik analisa yang telah dikemukakan diatas.

3. PENGUJIAN KEABSAHAN

Data penelitian yang telah dikumpulkan selanjutnya akan di uji untuk melihat keabsahan data dan proses pengumpulan data. Licon dan Guna dalam Nursapiah (2020 : 64)

menguraikan standar pengujian keabsahan data dengan cara, *transferability*, *dependability*, *confirmability*, serta *credibility*. **Transferability** merupakan standar pengujian keabsahan data yang dilihat dari sisi pembaca, apabila pembaca dapat memahami dengan baik mengenai fokus dan isi penelitian maka penelitian tersebut memiliki tingkat *transferabilitas* yang tinggi. **Dependability** berkaitan dengan ketepatan pada konsep yang dibuat oleh peneliti dan konsistensi peneliti dalam proses penelitian.

Confirmability berfokus pada hasil penelitian yang diperiksa kualitasnya dan dapat dikonfirmasi sesuai dengan data di lapangan. **Credibility** dilihat dari hasil penelitian yang memiliki fakta kredibel yang didapatkan melalui berbagai proses, seperti memperpanjang penelitian, observasi terus-menerus dan menyeluruh serta menggunakan teknik triangulasi sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Pengujian keabsahan data pada penelitian Penerapan Inovasi Layanan Museum Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Literatur pada Museum di Indonesia) akan menggunakan pengujian *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi museum pada masa pandemi Covid-19 dapat tergambarkan berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan lembaga museum yaitu ICOM, UNESCO (*United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*) serta NEMO (*Network of European Museum Organizations*). Hasil survey ketiga lembaga tersebut menunjukkan pandemi sangat mempengaruhi operasional museum. Pada Mei 2020 ICOM melaporkan 95% museum di dunia menutup layanannya (ICOM, 2020b), survei selanjutnya dilakukan pada September 2020 dengan hasil yang lebih bervariasi dan terdapat museum yang mulai menerapkan inovasi layanan digital (ICOM, 2020a), lalu pada survei ketiga yang dipublikasikan Juni 2021 memperlihatkan adanya kenaikan inovasi layanan yang telah dilakukan pengelola museum (ICOM, 2021).

Survei lainnya dilakukan oleh UNESCO yang dipublikasikan pada April 2021, dari hasil survei tersebut terdapat 104.000 museum di dunia dimana 85% museum tutup pada 2020 (UNESCO, 2020). Sedangkan untuk wilayah Eropa, NEMO melaporkan hasil survey pada Januari 2021 yang menampilkan data 70% museum di wilayah Eropa tutup tanpa ada kepastian

kapan akan dibuka kembali (NEMO-Network of European Museum Organisations, 2021). Dalam upaya tetap menjalankan layanan museum ditengah kondisi pandemi, berinovasi pada bidang layanan menjadi salah jalan keluar yang diterapkan oleh pengelola museum. Mulai banyak museum yang mengadaptasi teknologi daring dan berfokus pada sumber informasi, pembelajaran serta pameran daring (Antara & Sen, 2020). Inovasi layanan dalam bentuk digital dapat menaikkan kualitas pengalaman pengunjung, hal tersebut dikarenakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat dalam mendapatkan berbagai informasi mengenai museum (Choi & Kim, 2021).

Berdasarkan berbagai artikel yang telah diterbitkan mengenai inovasi layanan museum, pada artikel ini terangkum sembilan inovasi layanan museum yang telah dilakukan untuk tetap dapat menjalankan fungsi museum selama masa pandemi. Inovasi tersebut terdiri dari webinar, aplikasi museum, *virtual reality*, *virtual tour*, *augmented reality*, *podcast*, *video mapping*, media sosial dan website museum. Sebelum pandemi terjadi, salah satu upaya museum dalam mengimplementasikan fungsi edukasi ialah dengan mengadakan seminar. Di masa pandemi, pengelola

museum membuat inovaasi layanan seminar dengan memanfaatkan aplikasi *meeting online* seperti *Google Meet*, *Zoom* bahkan *Youtube* sebagai media seminar. Seminar yang diadakan secara daring telah dilakukan berbagai museum dengan beragam tema, baik mengenai keilmuan pengelolaan museum maupun mengenai keilmuan yang berhubungan dengan tema museum. Seperti yang telah dilakukan oleh Museum Pers Nasional, Museum Nasional, Museum Tanah dan Pertanian yang telah mengadakan webinar mengenai masa depan museum dalam menghadapi pandemi.

Inovasi layanan berikutnya ialah dengan mengimplementasikan layanan museum melalui aplikasi sehingga masyarakat mudah mengakses layanan museum. Dalam upaya penerapan aplikasi museum, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai kebutuhan masyarakat yang diperoleh melalui survei (Andika & Hidayat, 2021). Berbagai aplikasi museum yang telah diterapkan, secara umum dapat dilihat dan diunduh melalui *platform Google Play Store* pada ponsel dengan sistem operasi *android*. Seperti yang telah dilakukan oleh Museum Nasional, Museum Sejarah Alam Bali serta Indonesia Heritage Museum. Masing-masing aplikasi museum memiliki fitur yang berbeda, secara garis

besar terdapat museum yang juga menerapkan teknologi *virtual reality* maupun *augmented reality* yang terkoneksi dengan aplikasi museum.

Inovasi layanan *virtual reality* menjadi pilihan alternatif museum dalam melayani kebutuhan masyarakat akan kehadiran museum. Dengan memanfaatkan teknologi, *virtual reality* digunakan sebagai bentuk berubahnya metode museum dalam membangun relasi dengan masyarakat. Implementasi ini dapat dilakukan pada bagian sarana tampilan, komunikasi, konsep kuratorial hingga pameran museum (Kustanti & Nugrahani, 2020). Selain itu pengunjung dapat merasakan sensasi bertualang ke masa lampau maupun seolah-olah masuk kedalam karya seni atau koleksi di museum, *virtual reality* juga digunakan pengelola untuk menyampaikan beragam informasi museum (Shehade & Stylianou-Lambert, 2020). Walau demikian hambatan yang biasanya dirasakan oleh pengunjung terletak pada kendala kuota maupun jaringan internet (Wibowo et al., 2020).

Virtual reality dalam penerapannya dapat dikembangkan menjadi beragam inovasi layanan museum, seperti layanan pemanduan daring, *virtual tour*, *augmented reality*, serta *video mapping* (Gambetta, 2020) maupun untuk pameran

daring (Munas 2020). Pada layanan *virtual tour*, pengelola museum menampilkan museum dalam bentuk virtual yang bisa dikunjungi masyarakat dari mana saja dan kapan saja. Sehingga pengunjung dapat merasa aman dan nyaman karena tetap dapat mengakses fasilitas museum tanpa mendatangi museum secara langsung di masa pandemi (Anita et al., 2021). *Virtual tour* memiliki kelebihan pada efektifitas dan efisiensi museum dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat (Achyarsyah et al., 2020), di Indonesia Kemdikbud (Kementrian Pendidikan dan Budaya) telah bekerjasama dengan perusahaan teknologi *Google* dalam menghadirkan *virtual tour* pada Museum Nasional, Museum Kepresidenan Balai Kirti, Museum Sumpah Pemuda, Museum Kebangkitan Nasional, Museum Perumusan Naskah Proklamasi, Museum Basuki Abdullah, Museum Benteng Vredeburg, Galeri Nasional, Balai Pelestarian Situs Manusia Purba serta Balai Konservasi Borobudur. Inovasi layanan *virtual tour* juga dapat dirancang dengan sudut pandang 360⁰ dan menambahkan fitur gambar serta musik, untuk mengaksesnya masyarakat dapat mengunjungi laman website yang telah disediakan oleh pengembang maupun pengelola museum (Dedi

Jubaedi et al., 2020).

Inovasi layanan *augmented reality* menghadirkan kolaborasi antara objek komputer dengan dunia nyata, hal tersebut bersifat *realtime* dan interaktif. Teknologi *augmented reality* pada museum telah diterapkan pada Museum Geologi Bandung, Museum Radya Pustaka Surakarta serta Museum Zoologi Bogor (Haryani & Triyono, 2017). Begitu pula Museum Gedung Sate yang menampilkan simulasi proses pembangunan museum menggunakan *augmented reality* (Nazhar & Rosid, 2020). Dimasa mendatang, perkembangan *augmented reality* diprediksi akan semakin masif sejalan dengan perkembangan teknologi (Tambunan & Masatip, 2020).

Museum memiliki beragam jenis koleksi yang ditata dengan pertimbangan tertentu sehingga pengunjung dapat menikmati koleksi museum dengan lebih mudah. Pada masa pandemi, pameran koleksi museum menjadi hal yang harus diperhatikan agar tetap dapat dilayankan dengan baik. *Video mapping* diimplementasikan pengelola museum sebagai salah satu jalan keluar agar pameran koleksi museum tetap dapat terlaksana dengan baik. Seperti yang telah dilakukan Galeri Nasional dengan menyelenggarakan Pameran Imersif No. SK Akreditasi Ristekdikti : 34/E/KPT/2018

Affandi “Alam, Ruang, Manusia” dalam bentuk proyeksi *video mapping* yang menyuguhkan karya-karya Affandi dengan iringan musik. Pameran ini menghadirkan nilai-nilai kebaruan, inovatif serta ekspresif dan dipilih untuk meminimalisir interaksi maupun aktivitas para pengunjung museum (Krishbie & Dewi, 2021).

Interaksi museum dan masyarakat perlu dipelihara dengan baik agar masyarakat tidak merasa kehilangan museum terlebih pada masa pandemi. Melalui inovasi media sosial, pengelola museum dapat berinteraksi, menyampaikan beragam informasi serta melakukan berbagai kegiatan dengan masyarakat. Seperti Museum Siginje yang memanfaatkan media sosial seperti *Facebook, Instagram, YouTube* untuk berinteraksi dan memperkenalkan koleksi museum (Indrayani, 2021). Selain itu, media sosial juga digunakan sebagai media promosi museum dan layanan untuk masyarakat yang membutuhkan beragam informasi museum seperti menanyakan operasional museum maupun perizinan penelitian (Cornellia & Hermawan, 2020). Museum lainnya yang aktif memberikan layanan melalui media sosial antara lain : Museum Konperensi Asia Afrika, Museum Geologi, Museum Sonobudoyo,

Museum Penerangan, Museum Kepresidenan Balai Kirti.

Museum sebagai sumber informasi yang mengemban fungsi edukasi terus berinovasi agar informasi yang dimiliki dapat disebarluaskan dengan baik, seperti dengan mengaplikasikan inovasi layanan *podcast*. *Podcast* merupakan teknologi berbasis audio maupun dengan tambahan visual yang digunakan untuk menyebarkan informasi melalui internet. Media penyiaran *podcast* dapat berupa aplikasi *Spotify*, *Anchor*, *SoundCloud*, *Google Podcast*, *YouTube*, serta media lainnya (Cin & Utami, 2020). Dengan durasi yang lebih singkat antara 20 hingga 40 menit sehingga pendengar merasa nyaman dalam memproses informasi tersebut (Zellatifanny, 2020). Museum mengkolaborasi *podcast* dengan media sosial sehingga informasi yang disebarkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Valtysson et al., 2021). Di Indonesia museum yang telah mengimplementasikan layanan *podcast* antara lain : Museum Multatuli, Museum Dewantara Kirti Griya, Museum Bank Indonesia, Museum Sandi, Museum Nasional, serta Museum HAM Munir.

Untuk mewadahi berbagai informasi mengenai museum, pengelola membuat *website* museum yang dapat

menampilkan beragam informasi dengan lebih lengkap. Informasi yang termuat dalam *website* museum diantaranya berita kegiatan, tautan layanan daring museum yang dapat diakses, informasi operasional dan alamat museum. Seperti rancangan *website* pada Museum Kota Makassar sebagai media publikasi informasi dan promosi museum. Pada proses perancangannya, *website* museum mengedepankan konsep pesan, kreatif dan visual agar tujuan dari pembuatan *website* dapat tercapai dan memiliki aspek kenyamanan saat masyarakat mengakses *website* tersebut (Salsabila & Sri, 2020). Pemerintah pun dapat turut andil mewadahi berbagai museum untuk memiliki sistem informasi satu pintu, seperti mikrosite yang telah diluncurkan Kepala Dinas Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta pada 30 Juli 2021. Delapan museum DKI Jakarta yang telah memiliki *mikrosite* yaitu : Museum Sejarah Jakarta, Museum MH. Thamrin, Museum Joang'45, Museum Prasasti, Museum Seni Rupa dan Keramik, Museum Tekstil, Museum Wayang, dan Museum Bahari. *Mikrosite* ini dapat diakses melalui laman <https://dinaskebudayaan.jakarta.go.id/> (Suranto, 2021).

D. SIMPULAN

Pandemi membawa perubahan besar pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Untuk dapat beradaptasi dengan kehidupan yang baru, perlu dilakukan inovasi agar kegiatan masyarakat dapat tetap berjalan dengan baik. Museum yang memiliki fungsi edukasi dan rekreasi tetap harus dapat memberikan layanan tersebut kepada masyarakat. Inovasi layanan museum menjadi jalan keluar pengelola museum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi layanan museum yang telah diterapkan di Indonesia menggunakan berbagai aspek teknologi dalam penerapannya. Inovasi layanan museum tersebut yaitu : aplikasi museum, webinar, *virtual reality*, *virtual tour*, *augmented reality*, *video mapping*, *podcast*, media sosial, serta *website* museum.

Untuk perkembangan inovasi lainnya, berbagai museum dapat berkolaborasi menciptakan inovasi baru maupun memaksimalkan inovasi yang telah dibuat. Sistem satu pintu dapat diterapkan melalui *website* untuk mengumpulkan berbagai informasi mengenai museum di Indonesia sehingga masyarakat luas lebih mudah dalam mengaksesnya.

E. 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), 2033. <https://doi.org/10.17509/image.v9i1.25178>
- Anderson, L. A., & DeRiemer, A. C. (2021). Preserving a Pandemic with Zoom: The National Nordic Museum's COVID-19 Oral History Project. *Collections: A Journal for Museum and Archives Professionals*, 17(2), 159–166. <https://doi.org/10.1177/1550190620980837>
- Andika, Z. R., & Hidayat, D. (2021). Perancangan Aplikasi Untuk Museum Nasional Sejarah Alam Indonesia (Munasain). *E-Proceeding of Art & Design*, 8(2), 69–81. <https://doi.org/ISSN 2355-9349>
- Anita, T. L., Wijaya, L., Sarastiani, A., Kusumo, E., & Santi. (2021). Smart Tourism Experiences : Virtual Tour on Museum. *IEOM Society International*. <http://ieomsociety.org/singapore2021/>

proceedings/

kn.v4i2.8113

- Antara, N., & Sen, S. (2020). The Impact of Covid-19 on the Museums and the Way Forward for Resilience *. *JIMuseumED*, 2(1), 54–61.
- Bimasakti, F., Umar, R., & Sunardi, S. (2020). Visualisasi Museum Muhammadiyah Menggunakan Teknologi Virtual Reality. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 3(1), 51–55. <https://doi.org/10.33387/jiko.v3i1.1735>
- Cecilia, R. R. (2021). COVID-19 Pandemic: Threat or Opportunity for Blind and Partially Sighted Museum Visitors? *Journal of Conservation and Museum Studies*, 19(1), 1–8. <https://doi.org/10.5334/jcms.200>
- Choi, B., & Kim, J. (2021). Changes and Challenges in Museum Management after the COVID-19 Pandemic. *Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complexity*, 147. <https://doi.org/https://doi.org/10/3390/joitmc7020148>
- Cin, S., & Utami, L. S. S. (2020). Konvergensi Media Baru dalam Penyampaian Pesan Melalui Podcast. *Koneksi*, 4(2), 235–242. <https://doi.org/10.24912/>
- Cornellia, A. H., & Hermawan, H. (2020). Upaya Meningkatkan Angka Kunjungan Museum Melalui Social Media Marketing – Studi Pendahuluan. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 14(1), 1–8. <https://doi.org/10.47608/jki.v14i12020.1-8>
- Darmadi, D., Bataha, K.-, & Fauziah, S. (2021). Kebijakan Virtual Tour Sebagai Mitigasi Dampak Pandemi Terhadap Pariwisata Di Kota Surabaya. *Public Administration Journal of Research*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.33005/paj.v3i1.74>
- 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>
- Gambetta, W. (2020) Inovasi Teknologi Digital dalam Layanan Museum pada Masa Pandemi COVID-19. [webinar pada 12 No 2020] Webinar Inovasi Teknologi Digital dalam Layanan Museum pada Masa Pandemi COVID-19.
- Grácio, R. (2020). Museums working with older people in times of

DOI: <https://doi.org/10.17509/e.v20i1.30993>

- pandemic. *Working with Older People*, 24(4), 313–319. <https://doi.org/10.1108/WWOP-08-2020-0040>
- 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>
- Haryani, P., & Triyono, J. (2017). Augmented Reality (AR) Sebagai Teknologi Interaktif Dalam Pengenalan Benda Cagar Budaya Kepada Masyarakat. *Simetrisn Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 807. <https://doi.org/10.24176/simet.v8i2.1614>
- ICOM. (2020a). *Museums, Museum Professionals and COVID-19: Follow up Survey*. 1–22. <https://icom.museum/wp-content/uploads/2020/05/Report-Museums-and-COVID-19.pdf>
- ICOM. (2020b). *Museums, museum professionals and COVID-19*. 1–22. <https://icom.museum/wp-content/uploads/2020/05/Report-Museums-and-COVID-19.pdf>
- ICOM. (2021). *Museum, Museum Professionals and Covid-19: Third Survey*. 1–29. https://icom.museum/wp-content/uploads/2021/07/Museums-and-Covid-19_third-ICOM-report.pdf
- Indrayani, N. (2021). Revitalisasi Museum Siginjei Sebagai Wahana Interaksi Budaya di Tengah Pandemi. *Criksetran Jurnal Pendidikan Sejarah*, 10(1), 70–81. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/criksetra/article/view/13667>
- Krishbie, B. G., & Dewi, C. S. (2021). Tantangan dan Strategi Museum Seni di Tengah Pandemi Covid-19: Kajian Pameran Imersif Affandi di. *JSRW Jurnal Seni Rupa Warna*, 9 (2). <https://doi.org/ISSN 2355-1682>
- Kustanti, M. R., & Nugrahani, H. S. D. (2020). Museum Dalam Budaya Digital: Ketika Seni dan Budaya Menjadi Lebih Bermakna Di Masa Covid-19 (Studi Kasus: Tur Virtual Reality Museum Dalam Platform Google Arts & Culture). *ISOLEC: International Seminar on Language, Education and Culture*, 19, 77–86.
- Mastura, & Santaria, R. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Proses Pengajaran bagi Guru dan Siswa. *Jurnal Studi Guru Dan* DOI:<https://doi.org/10.17509/e.v20i1.30993>

- Pembelajaran*, 3(2), 289–295. <https://doi.org/10.30605/jsgp.3.2.2020.293>
- Nazhar, R. D., & Rosid, Y. S. (2020). Penyajian Ruang Pameran Sejarah Berteknologi Augmented Reality pada Museum Gedung Sate Bandung. *Waca Cipta Ruang*, 6(1), 13–18. <https://doi.org/10.34010/wcr.v6i1.4193>
- NEMO-Network of European Museum Organisations. (2021). *Follow-up Survey on the Impact of the COVID-19 Pandemic on Museums in Europe Final Report. May*, 1–21. https://www.ne-mo.org/fileadmin/Dateien/public/NEMO_documents/NEMO_COVID19_Report_12.05.2020.pdf
- Prasetyo, D., Manik, T. S., & Riyanti, D. (2021). Pemanfaatan Museum Sebagai Objek Wisata Edukasi. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 15 (01), 1–11. <https://doi.org/10.47256/kepariwisataan.v15i01.146>
- Resta, G., Dicuonzo, F., Karacan, E., & Pastore, D. (2021). The Impact of Virtual Tours on Museum Exhibitions After The Onset Of Covid-19 Restrictions: Visitor Engagement And Long Term Perspectives. *SciRes-It*, 11(1), 151–166. <https://doi.org/10.2423/i22394303v11n1p151>
- Shehade, M., & Stylianou-Lambert, T. (2020). Virtual Reality in Museums: Exploring the Experiences of Museum Professionals. *Applied Sciences (Switzerland)*, 10(11). <https://doi.org/10.3390/app10114031>
- Siregar, N. A. M., Khadijah, U. L. S., & Novianti, E. (2021). Strategi Resiliensi Museum dan Galeri Foto Jurnalistik Antara Menghadapi Pandemi Covid-19. *Rekam*, 17(1), 13–26. <https://doi.org/10.24821/rekam.v17i1.4945>
- Suranto, G. (2021) Disbud DKI Jakarta Luncurkan Microsite Museum. [online] diakses melalui <https://infopublik.id/kategori/nasional-sosial-budaya/552659/disbud-dki-jakarta-luncurkan-microsite-museum>
- Tambunan, E., & Masatip, A. (2020). Konsep Augmented Reality Sebagai Pengembangan Pemasaran Pariwisata dalam Menghadapi New Normal Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 7 (2). <https://doi.org/10.51827/jiaa.v7i2.47>
- UNESCO. (2020). Museums around the DOI: <https://doi.org/10.17509/e.v20i1.30993>

world: in the face of Covid-19.
Unesco, 7, 1–31. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373530>

Valtysson, B., Lyngé Nilsson, S., & Pedersen, C. E. (2021). Reaching Out to be in Reach. *Museum Communication in the Current Museum Zeitgeist. Nordisk Museologi*, 31(1), 8–22. <https://doi.org/10.5617/nm.8821>

Wibowo, T. U. S. H., Maryuni, Y., Nurhasanah, A., & Willdianti, D. (2020). Pemanfaatan Virtual Tour Museum (VTM) Dalam Pembelajaran Sejarah di Masa Pandemi Covid-19. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*, 3(1), 402–408. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/psnp/article/view/9960>

Zellatifanny, C. M. (2020). Trends in Disseminating Audio on Demand Content through Podcast: An Opportunity and Challenge in Indonesia. *Journal Pekommas*, 5(2), 117–132. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2020.2050202>