

## ***Virtual Tour* Sebagai Media Komunikasi Digital Dalam Pelayanan Museum Kehutanan Di Masa Pandemi Covid-19**

Yulianti Fajar Wulandari<sup>1</sup>, Lymbarski Caesariano<sup>2</sup>, Murtiadi<sup>3</sup>, Yan Bastian<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Bina Sarana Informatika  
Jakarta, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>yulianti.yfw@bsi.ac.id, <sup>2</sup>lymbarsk.lcr@bsi.ac.id, <sup>3</sup>murtiadi.mdi@bsi.ac.id, <sup>4</sup>yan.ybn@bsi.ac.id

### **ABSTRAKSI**

Kasus perdana COVID-19 diumumkan Pemerintah Indonesia di pertengahan Maret 2020. Untuk memutus penyebaran virus corona, diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar. Kebijakan PSBB menghimbau semua aktifitas dilakukan dari rumah, seperti bekerja dan belajar. Museum sebagai salah satu destinasi wisata, sangat terdampak karena tidak dapat beroperasi. Sekolah pun sulit mengadakan *study tour* (wisata edukasi) ke museum sebagai agenda tahunan. Museum Kehutanan yang dikelola Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, berlokasi di Jakarta Pusat, turut terdampak. Museum ini menyajikan wisata edukasi lingkungan hidup dan kehutanan. Dampak pandemi terlihat dari menurunnya tingkat kunjungan, sehingga pelayanan publik tidak maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pemanfaatan *virtual tour* sebagai media komunikasi digital dalam pelayanan Museum Kehutanan di masa pandemi. Penelitian dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data-data diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan lapangan, dokumentasi foto kegiatan dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan pandemi membuat pengelola Museum Kehutanan melakukan transformasi digital dalam pelayanan publiknya. Museum Kehutanan memanfaatkan media komunikasi digital berupa *virtual tour* untuk memfasilitasi kunjungan sekolah ke museum secara daring. *Virtual tour* dilakukan dengan aplikasi *zoom* dan memanfaatkan media sosial untuk mempromosikannya. Hasil kuesioner yang disebar Museum Kehutanan di akhir *virtual tour* memperlihatkan respon positif dari para siswa dan guru yang mengikuti kegiatan tersebut.

**Kata kunci:** media baru, media digital, transformasi digital

### **ABSTRACT**

*Indonesia announced first case of COVID-19 in mid-March 2020. To cut the spread of the corona virus, large-scale social restrictions were imposed. PSBB policy calls for all activities to be carried out from home. Museum, as a tourist destination, is affected. Schools find it difficult to hold study tours to museums. Forestry Museum is managed by Ministry of Environment and Forestry, located in Central Jakarta, was also affected. Forestry museum provides environmental and forestry educational tours. The impact of pandemic can be seen from the decrease of visits. This study aims to identify and explain the use of virtual tours as a digital communication media in Forestry Museum's services during pandemic. The research was conducted using qualitative methods with a descriptive approach. Datas were obtained from interviews, field observations, photos and literature studies. The results showed that pandemic made Forestry Museum does digital transformation in their public services in the form of virtual tours to facilitate school visits to museums online. Virtual tours are carried out by zooming in and using social media to promote it. The results of the questionnaire distributed at the end of the virtual tour showed a positive response from students and teachers.*

**Keyword:** new media, digital transformation, digital media

### **PENDAHULUAN**

Pandemi COVID-19 yang melanda dunia di akhir tahun 2019 dan sampai saat ini, pertengahan tahun 2021 masih berlangsung dan berdampak ke banyak hal. Dampak yang dirasakan tidak hanya mempengaruhi secara fisik, psikologis maupun komunikasi antar individu. Pandemi COVID-19 membuat manusia harus menjauh satu sama lain dan meminimalisir komunikasi tatap muka. Manusia menjadi sulit berinteraksi satu dengan lainnya secara langsung. Hal ini dikarenakan penyebaran virus yang meluas begitu cepat hingga ke seluruh belahan dunia.

Negara-negara di dunia menerapkan kebijakan *lockdown* dan menghimbau warganya untuk tetap di rumah.

Begitupula dengan Indonesia yang menerapkan berbagai upaya untuk mencegah meluasnya virus tersebut. Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) memaksa beberapa industri, salah satunya Museum sebagai tempat wisata diminta untuk tidak beroperasi. Sejalan dengan kebijakan tersebut, dalam dunia pendidikan juga berlaku sama. Dimana pelajar, mahasiswa maupun para tenaga pengajar diharuskan melakukan aktifitas pembelajaran jarak jauh (PJJ). Surat

Edaran dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 pada tanggal 17 Maret 2020 tentang Pembelajaran Secara Daring, mengharuskan pihak sekolah maupun perguruan tinggi mengganti sistem pembelajaran tatap muka dengan komunikasi digital.

Industri pariwisata juga menjadi salah satu sektor yang sangat terdampak. Museum adalah salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh turis baik dari dalam maupun luar negeri. Pengunjung yang datang ke museum umumnya ingin rekreasi bersama keluarga atau teman untuk menikmati perjalanan waktu dan peradaban manusia dari masa ke masa. Di sisi lain, museum juga menjadi tempat pembelajaran bagi para peserta didik, mulai dari TK, SD, SMP, SMA sampai mahasiswa. Menurut (Santosa, Y.B.P.; Anjani, K.T. & Rakhman, 2021) "salah satu jenis media pembelajaran sejarah yang dapat dipakai adalah museum. Pembelajaran sejarah melalui media museum dapat meningkatkan kemampuan berpikir kreatif dan kritis para peserta didik, melalui interaksi dengan benda-benda atau objek yang terdapat di museum." Sayangnya, museum di masa pandemi COVID-19 termasuk dalam industri yang tidak diperbolehkan beroperasi, dikarenakan potensi penularan yang cukup besar.

(Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2015, 2015) tentang Museum, menjabarkan, bahwa Museum adalah lembaga yang berfungsi melindungi, mengembangkan, memanfaatkan koleksi dan mengkomunikasikannya kepada masyarakat sumber. Meski dalam kondisi ditutup, namun museum mempunyai kewajiban sebagaimana yang disebutkan dalam peraturan tersebut. Maka, para pekerja museum ditantang untuk berpikir kreatif dalam memberi pelayanan kepada masyarakat secara prima.

Museum Kehutanan yang dikelola oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan senantiasa memberikan pelayanan prima kepada publiknya. Menurut (Wulandari et al., n.d.), publik yang dilayani adalah masyarakat antara lain pelajar, mahasiswa, peneliti kehutanan, masyarakat umum juga wisatawan mancanegara. Museum Kehutanan memiliki pegawai khusus di bidang pelayanan yakni pemandu museum. Paket Wisata Pendidikan Lingkungan Hidup dan Kehutanan yang menyajikan pengalaman bagi pengunjung untuk melihat benda koleksi kehutanan bersejarah di Museum dan mendapatkan referensinya di Perpustakaan, serta membandingkannya dengan benda aslinya (pohon hidup) di Arboretum adalah paket wisata andalan Museum Kehutanan. Selama aturan PSBB berlaku dengan penutupan museum untuk umum, tentunya layanan tersebut harus menyesuaikan dengan kondisi pandemi saat ini.

Permasalahan seputar dampak pandemi COVID-19 yang membuat pelajar dan tenaga pengajar harus melakukan pembelajaran jarak jauh sehingga tidak dapat melakukan kunjungan (*study*) ke Museum. Di sisi lain, adanya penyesuaian atau adaptasi pelayanan museum di masa pandemi yang meminimalisir tatap muka dalam pelayanan

khususnya pemanduan tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi para pekerja di museum. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi seperti komunikasi digital menjadi sebuah pilihan untuk mengalihkan semua bentuk komunikasi tatap muka (langsung) menjadi komunikasi digital (daring).

*Virtual tour* menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk diteliti. Beberapa penelitian tentang virtual tour telah ditulis dan diterbitkan dalam jurnal ilmiah. (Wibowo et al., 2020) melakukan penelitian tentang *virtual tour museum* (VTM) dalam pembelajaran sejarah di masa pandemi COVID-19. Pembahasannya lebih kepada media belajar sejarah dan dalam penelitiannya hanya mengungkap *virtual tour* melalui media *website* museum yang bersangkutan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah *virtual tour* dipakai sebagai media komunikasi digital oleh Museum Kehutanan dalam melayani publiknya. Teknologi komunikasi yang dimanfaatkan pun berbeda. Museum Kehutanan menggunakan aplikasi *zoom meeting* yang memudahkan komunikasi dua arah antara pemandu museum dan peserta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pemanfaatan *virtual tour* sebagai media komunikasi digital dalam pelayanan Museum Kehutanan di masa pandemi COVID-19.

### Komunikasi Digital

Perkembangan teknologi mengubah dan mempengaruhi cara kita hidup, berinteraksi, berperilaku, serta cara kita belajar, mendapatkan informasi serta menggunakannya. Manusia kini sangat terkoneksi dengan teknologi komunikasi. Keberadaan jaringan internet, perangkatnya serta aplikasinya menjadi sebuah kebutuhan di masa kini. Kebutuhan ini menjadi lebih lagi ketika pandemi COVID-19 menimpa seluruh dunia di akhir tahun 2019 dengan persebarannya yang begitu cepat, memaksa pemerintah untuk meminta masyarakat berdiam diri di rumah.

Teknologi komunikasi yang berkembang begitu pesat menghadirkan konvergensi teknologi, dimana teknologi tersebut mengubah cara orang berkomunikasi dan bertukar informasi. Komunikasi konvensional secara bertahap beralih ke arah komunikasi digital. Jenis komunikasi digital adalah komunikasi daring sinkron, yaitu komunikasi yang memakai komputer sebagai media jenis komunikasi ini terjadi di waktu yang nyata serta bersamaan. Yang termasuk kedalam komunikasi daring sinkron ialah pesan teks dan pesan video. Selain itu, jenis lain dari komunikasi daring ialah komunikasi daring asinkron, yang merupakan komunikasi yang memakai perangkat computer atau perangkat lain namun dijalankan secara tunda, misalnya forum, *e-mail*, rekaman simulasi, dan lainnya. Ada banyak sekali jenis media dalam komunikasi daring. *Google Meet*, *Zoom Meeting*, *Google Hangout*, *Google Classroom* dan lain sebagainya merupakan contoh media yang sering digunakan oleh instansi pendidikan dalam menyampaikan materi kepada pelajar atau mahasiswa. Media-media tersebut memiliki berbagai fitur yang dapat menunjang proses pembelajaran. (Chrisnatalia & Rahadi, 2020)

Internet sebagai media komunikasi digital menjadi kebutuhan utama masyarakat di masa pandemi untuk bekerja, belajar dan atau sekedar berkomunikasi dengan teman maupun sanak saudara. Aplikasi rapat daring atau *virtual meeting* seperti *zoom*, *googlemeet* dan lain sebagainya laris manis dimanfaatkan oleh masyarakat dari semua kalangan, dari anak SD sampai pekerja kantor. Media internet memiliki keunggulan jangkauan yang luas, tanpa batas, dan biaya yang murah (Rahastine & Wulandari, 2020)

Pengukuran literasi digital di 34 provinsi di Indonesia pada tahun 2020 yang dilakukan Kominfo menganalisa kebiasaan dan aktifitas masyarakat dalam menggunakan internet. Akses internet kini semakin cepat, terjangkau dan tersebar sampai ke pelosok. Sebagian besar masyarakat menggunakan internet untuk berkomunikasi melalui pesan singkat, melakukan aktifitas di media social serta menonton video secara online (Kominfo, 2020). Sementara itu menurut situs *We Are Social*, pada Januari 2020 pengguna aktif internet di Indonesia sekitar 175.4 juta jiwa atau sekitar 64% dari total populasi yang berjumlah 272.1 juta jiwa. Internet pun mengubah cara orang berkomunikasi dan mendapatkan informasi terlebih di masa pandemi ini.

#### Internet dan Museum

Menurut (Sucahya, 2013), internet sebenarnya adalah suatu jaringan longgar dimana ribuan jaringan komputer yang saling terhubung. Internet merupakan singkatan dari *interconnected network* atau jaringan-jaringan saling terkoneksi dari sistem komputer yang dapat saling diakses. Internet juga dapat diartikan sebagai jaringan rangkaian komputer dengan komputer lain di seluruh dunia, yang berguna untuk berkomunikasi dan bertukar informasi, file, data, suara, gambar dan sebagainya antar individu di seluruh dunia. Internet adalah perkakas sempurna untuk menyiagakan dan mengumpulkan sejumlah besar orang secara elektronik.

Internet sebagai media komunikasi digital membantu menghubungkan organisasi dengan publiknya. Dengan interkoneksi teknologi yang terjadi saat ini Marshal McLuhan dalam (Yuniarto, 2019) menggambarkan bahwa apa yang terjadi di dunia saat ini adalah sebuah *global village* (desa global). Istilah desa global ini merujuk pada pemanfaatan teknologi komunikasi digital mengecilkan bumi menjadi sebuah desa melalui informasi yang tersaji secara cepat, dimana saja dan kapan saja. Dalam pandangannya, tidak hanya inovasi teknologi yang telah mengubah masyarakat, namun proses inovasi itu sendiri telah dipercepat dengan penerapan teknologi tersebut.

Meskipun ditemukannya teknologi komunikasi digital untuk memudahkan komunikasi manusia, namun yang terpenting adalah keterlibatan manusia dalam mengartikan pesan. Sehingga bahasa verbal dan nonverbal dalam komunikasi memiliki fungsi agar tidak terjadi *miss communication* yang berdampak fatal: merugikan dan merusak lingkungan. Oleh karena itu,

pemanfaatan kecanggihan teknologi berbasis digital sesuai dengan tuntutan masyarakat moderen saat ini diharapkan dapat memudahkan komunikasi dalam berinteraksi di lingkungan. (Farida, 2015)

Demikian halnya dengan Museum, dimana sebagai sebuah destinasi wisata dan juga sumber belajar bagi para pelajar dan mahasiswa, museum harus terkoneksi dengan publiknya, yakni pengunjung museum baik secara fisik maupun digital, terutama dalam pelayanan. Untuk tetap memenuhi fungsinya sebagai pusat dan sumber edukasi dan ilmu pengetahuan, Museum harus turut berkembang seiring dengan berkembangnya teknologi. Peran media digital adalah sebagai alat bantu komunikasi dan pembelajaran untuk mendukung penyerapan informasi, edukasi, dan ilmu pengetahuan dalam museum, karena salah satu fungsi utama museum adalah sebagai sarana dan sumber edukasi dan pengetahuan bagi semua orang.

Museum *virtual* adalah hasil dari gabungan konsep museum secara fisik dengan komputer multimedia dan teknologi komunikasi Internet. Museum *virtual* merepresentasikan sedemikian rupa untuk memberikan lebih banyak informasi tentang objek: gambar dalam semua bentuk (2D, 3D, detil, analisis fisika-kimia, dll.) serta pengetahuan tentang gambar (informasi intrinsik tentang objek, ekstrinsik informasi mengenai konteks objek, informasi historiografi, informasi referensi, dll.). Itu merepresentasikan museum itu sendiri dengan membuatnya menjadi sebuah "kunjungan jarak jauh". Alhasil, museum dapat dikunjungi secara *virtual* dari kejauhan, terima kasih kepada teknologi internet yang menawarkan kemungkinan untuk melihat sebagian dari koleksi museum yang disajikan kepada publik dan berbagai jenis layanan; dengan cara ini menjadi alat promosi sebenarnya. (DJINDJIAN, 2007).

Menurut Mintz dalam (Schweibenz, 2019), kunjungan (*tour*) ke sebuah museum secara *virtual* merupakan sebuah pengalaman media komunikasi baru. Pemanfaatan teknologi komunikasi digital memungkinkan museum menerima kunjungan atau memberi *tour* bagi para pengunjungnya secara *virtual*. Kehadiran pemandu dalam menjelaskan koleksi museum tentunya menjadi sebuah pengalaman tersendiri yang membuat pengunjung merasa berada di museum dan juga mampu mendapatkan informasi sebagai sumber edukasi.

Melansir laman (ICOM, 2021) *International Council of Museums* terkait perayaan Hari Museum Internasional pada tanggal 25 Mei 2021, dimana tema yang diusung adalah "*The Future of Museums: Recover and Reimagine*". Tema ini diambil melalui pemikiran yang mendalam terkait situasi dan kondisi museum-museum di seluruh dunia saat ini yang sangat terdampak oleh pandemi COVID-19. Bila diterjemahkan tema tersebut adalah Masa Depan Museum: Pulih dan Bangkit, tentunya ICOM mengundang museum, profesional dan komunitasnya untuk membuat, membayangkan dan berbagi praktik teknologi komunikasi baru (bersama) untuk penciptaan nilai, model bisnis baru untuk institusi

budaya dan inovatif solusi pemanfaatan komunikasi digital untuk menjawab tantangan sosial, ekonomi dan lingkungan saat ini, khususnya di situasi pandemi COVID-19 yang melanda seluruh dunia. Dari tema ini tergambar jelas bahwa peran teknologi komunikasi digital menjadi sesuatu yang penting untuk diadaptasi oleh museum dan menjadi sebuah solusi dalam mengatasi permasalahan museum, khususnya dalam pelayanan kepada publiknya.

**METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif, dimana menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2013) dalam mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistic (utuh). Jadi tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variable atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan. Analisa deskriptif yang dihasilkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka, sehingga penyajian hasil pembahasan akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran. Data-data diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan lapangan dokumentasi foto kegiatan dan lain sebagainya.

Jalaludin dalam (Sucahya, 2013) menjelaskan penelitian deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi actual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada; mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktik-praktik yang berlaku; membuat perbandingan atau evaluasi; menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menerapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Museum Kehutanan adalah salah satu destinasi wisata edukasi dan rekreasi yang unik di Jakarta. Keunikannya adalah konsep museum ini yang bersifat tematik, yakni kehutanan, sesuai dengan *core* pengelolanya, yaitu Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Hal lain yang menjadi keunikan Museum Kehutanan adalah koleksinya. Tidak seperti umumnya museum yang hanya mengkoleksi benda atau bangunan cagar budaya, Museum Kehutanan selain mengkoleksi benda kehutanan bersejarah dan langka, namun juga mengkoleksi benda hidup, yakni tanaman hutan yang disebut sebagai Arboretum.

Peresmian museum kehutanan dilakukan pada tanggal 24 Agustus 1983 oleh Presiden RI yang kedua, yakni Bapak Soeharto. Museum ini mempunyai visi sebagai pusat dokumentasi dan informasi lingkungan hidup dan kehutanan. Dahulu museum ini bernama Museum Manggala Wanabakti, namun sejak dikelola Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan pada tahun 2012,

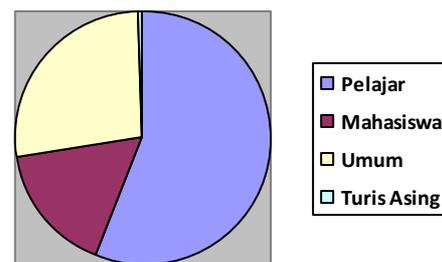
berganti nama menjadi Museum Kehutanan Ir. Djamiludin Suryohadikusumo atau biasa disebut Museum Kehutanan, yang berlokasi di kawasan Senayan, Jakarta Pusat.

**Dampak Pandemi dan Transformasi Digital**

Semenjak pandemi COVID-19 diumumkan di Indonesia pada pertengahan Maret 2020, masyarakat diminta untuk berdiam diri di rumah demi memutus penyebaran virus corona. Pemerintah juga memberlakukan sistem pembelajaran jarak jauh bagi para pelajar dan mahasiswa. Di sisi lain, tempat-tempat wisata yang memungkinkan berkumpulnya massa dalam jumlah banyak harus ditutup, demikian halnya dengan museum.

Dampak pandemi COVID-19 terhadap museum antara lain adalah tidak beroperasinya museum atau ditutup. Sebagian besar fasilitas di museum tidak digunakan serta pelayanan pemanduan berhenti, maka terjadi pula perubahan pola kerja menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Begitu pula dengan pelayanan publik, museum terpaksa harus mengadaptasi penggunaan teknologi komunikasi digital untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan publiknya.

Data kunjungan Museum Kehutanan sebelum pandemi COVID-19 yakni tahun 2019 menurut Fajar Wirasmoyo, Kepala Bagian Tata Usaha Kementerian sebanyak 7.405 pengunjung, dimana 2.468 diantaranya didominasi oleh pelajar dan mahasiswa. Setelah pengumuman pandemi COVID-19 di Indonesia pada pertengahan Maret 2020, secara otomatis Museum Kehutanan menutup layanan kunjungan secara fisik sesuai arahan pemerintah. Penutupan layanan kunjungan ini memberi dampak yang sangat signifikan dari sisi statistik kunjungan dan tentunya mempengaruhi kinerja pelayanan museum.



Sumber: (Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia, 2019)

Gambar 1. Statistik kunjungan Museum Kehutanan pada tahun 2019 didominasi oleh pelajar

Transformasi digital yang dilakukan oleh Museum Kehutanan pada pelayanan publiknya antara lain dengan memanfaatkan situs web, akun media sosial dan yang terbaru adalah *virtual tour*. Situs web dipakai untuk memberi informasi tentang Museum Kehutanan, berupa sejarah, visi, misi dan benda koleksi serta berita terbaru. Museum Kehutanan mempunyai empat akun media social yang peruntukannya berbeda-beda, yakni *instagram*, *page facebook*, *twitter* dan *youtube channel*. Akun *instagram*,

*page facebook* dan *twitter* dipakai untuk konten berupa informasi benda koleksi, info grafis, kunjungan, mahasiswa magang, kartu ucapan virtual dan kegiatan *virtual tour*. Akun *youtube channel* dimanfaatkan untuk menyebarkan video tentang profil Museum Kehutanan, benda koleksi dan linimasa, serta video karya mahasiswa magang.

Museum Kehutanan juga menerapkan teknologi komunikasi digital berupa kode batang atau QR code untuk informasi koleksi baik di dalam museum maupun koleksi yang ditempatkan di luar museum. Teknologi ini dipakai untuk menarik minat generasi milenial yang lebih menyukai membaca informasi benda koleksi melalui hasil pindaian di ponsel pintar mereka.

**Virtual Tour, Media Baru Pelayanan Museum**

*Virtual tour* museum menurut (Wibowo et al., 2020), adalah sarana pembelajaran yang konstruktif dan inovatif bagi siswa. Kunjungan museum lewat media daring menjadi salah satu cara untuk membuat museum dan koleksinya lebih mudah diakses. Selama pandemi berlangsung, minat masyarakat dalam *virtual tour* di museum mengalami lonjakan yang cukup tinggi. Fasilitas *virtual tour museum* menjadi kesempatan untuk semua yang belum pernah berkunjung ke museum secara langsung karena keterbatasan waktu atau biaya untuk bisa setidaknya melihat isi koleksi yang terdapat pada museum, selain itu kebanyakan *virtual tour museum* tidak dikenai biaya tiket alias gratis.

Menurut Asep Sutisna, staf Museum kehutanan, terdapat keinginan pelajar dari beberapa sekolah untuk berkunjung meski secara *virtual*. Hal ini terbukti dari beberapa surat yang masuk, salah satunya dari SDIT Ruhama, Depok. Museum Kehutanan berupaya memenuhi harapan publiknya dengan tetap memberi pelayanan prima sesuai visi dan misi organisasi. Untuk itu, Museum Kehutanan melakukan transformasi pelayanan publiknya dari luring atau tatap muka menjadi daring atau *virtual* dengan memanfaatkan media komunikasi digital, berupa *virtual tour* atau kunjungan daring.

*Virtual tour* pada Museum Kehutanan memanfaatkan teknologi komunikasi digital sekaligus media sosial. Teknologi komunikasi digital saat ini memungkinkan menghubungkan pihak museum sebagai narasumber untuk berinteraksi dengan pengunjungnya dalam jumlah besar. Teknologi komunikasi digital yang dimanfaatkan adalah aplikasi *zoom meeting* untuk memfasilitasi *virtual tour*. Sedangkan media sosial seperti *instagram*, *facebook* dan *twitter* dimanfaatkan sebagai sarana promosi. Raihan dan jangkauan yang ada pada media sosial dimanfaatkan sebagai bahan laporan statistik terkait pengunjung *virtual* atau digital.

Pelayanan *virtual tour* oleh Museum Kehutanan diawali dengan membuat desain poster *virtual tour* dan diunggah pada laman media sosial. Museum Kehutanan mempunyai empat akun media sosial, yakni *instagram*, *facebook*, *twitter* dan *youtube channel*. Keempat media sosial ini

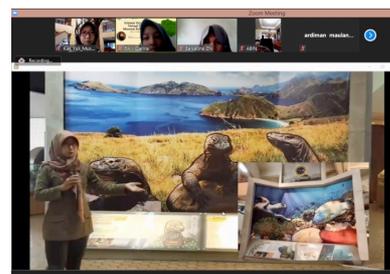
menjadi alat komunikasi digital Museum Kehutanan untuk meraih perhatian dan melayani publiknya. Poster *virtual tour* yang diunggah untuk mengisi konten media sosial Museum Kehutanan tentunya menjadi salah satu strategi komunikasi pemasaran Museum kehutanan untuk mengundang publik lainnya dari berbagai daerah di Indonesia untuk ikut berkunjung dan menikmati *tour* di museum secara *virtual*.



Sumber: (Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia, 2019)

Gambar 2. Poster *virtual tour* yang diunggah di media sosial Museum Kehutanan

Aplikasi *zoom meeting* dimanfaatkan sebagai media komunikasi dan interaksi antara pihak Museum Kehutanan dengan publiknya selama *virtual tour* berlangsung. Staf pengelola Museum Kehutanan mau tidak mau harus belajar untuk menggunakan fitur-fitur yang ada pada aplikasi *zoom meeting*, misalnya *spotlight*, *share screen*, *share video*, *recordings*, *mute/unmute participant*, *raise hand*, *chatroom*, dan lain sebagainya. Koneksi jaringan internet yang stabil sangat penting agar komunikasi berjalan mulus tanpa hambatan.



Sumber: Arsip Museum Kehutanan (2019)

Gambar 3. *Virtual tour* di dalam Museum Kehutanan dengan aplikasi *zoom meeting*

*Virtual tour* dihadirkan dengan pendekatan yang sama seperti *tour* atau kunjungan tatap muka, yang berbeda hanya menggunakan media teknologi komunikasi digital untuk berinteraksi. Selain poster, pihak Museum Kehutanan juga menyiapkan video, terutama untuk menghadirkan *tour* di Arboretum atau Taman Hutan. Hal ini dilakukan karena letak Arboretum berada di luar gedung museum dan tidak ada koneksi internet di tempat tersebut.

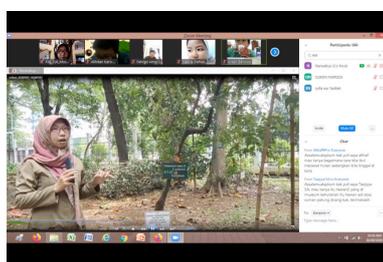
Kegiatan *virtual tour* diawali dengan mengundang peserta *tour* untuk hadir dengan memberikan tautan *ID zoom meeting* beserta kata sandinya. Satu persatu peserta yang menanti di ruang tunggu dipersilakan masuk dengan menggunakan *virtual background* yang dibuat oleh Tim Museum Kehutanan. Staf pengelola Museum Kehutanan yang bertindak sebagai Pembawa Acara menyampaikan susunan acara dan tata tertib selama *virtual tour* berlangsung. Selanjutnya, narasumber, dalam hal ini staf pemandu Museum Kehutanan memulai proses komunikasi secara digital dengan memberi sambutan dan melakukan pemanduan di museum selayaknya *tour* pada umumnya. Peserta yang hadir dapat merespon atau memberi *feedback* dalam bentuk pertanyaan melalui fitur *raise hand* maupun kolom chat. Sebelum *virtual tour* berakhir, peserta diminta untuk mengisi survei pelayanan *virtual tour* melalui tautan aplikasi *googleform* yang telah disiapkan oleh Museum Kehutanan dan dibagikan di kolom *chat*.



Sumber: (Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia, 2019)

Gambar 4. *Virtual background* yang dipakai peserta

Menurut Nuniek, guru SDIT Ruhama yang telah mengikuti *virtual tour* Museum Kehutanan, “anak-anak kelas lima dan enam yang hadir sangat senang dengan adanya *virtual tour*, mereka tetap bisa berwisata dan belajar meski dari rumah, dan guru-guru pun juga puas karena paparan narasumber sangat sesuai dengan bahasan mata pelajaran ilmu pengetahuan alam yang sedang dipelajari di sekolah”.

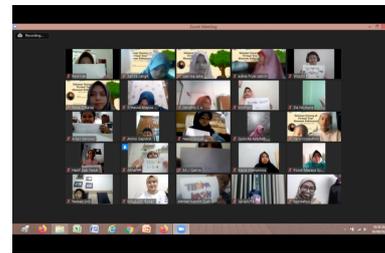


Sumber: (Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia, 2019)

Gambar 5. *Virtual tour* di Arboretum Museum Kehutanan dan pemanfaatan fitur *chat* untuk berkomunikasi dengan peserta

Hasil survey yang disebar di akhir kegiatan *virtual tour* didominasi oleh rasa antusias pelajar dan keinginan untuk berkunjung melihat secara langsung isi Museum Kehutanan. Rasa senang dan puas ditunjukkan para

pelajar di akhir *tour*, tepatnya saat sesi foto bersama. Para pelajar yang hadir membentangkan tulisan ucapan terima kasih kepada Museum Kehutanan karena telah diperkenankan hadir mengikuti *tour* secara *virtual*.



Sumber: (Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia, 2019)

Gambar 6. Foto bersama di akhir *tour* dan apresiasi peserta atas pelayanan Museum Kehutanan

Menurut Asep Sutisna, “kelemahan dari penyelenggaraan *virtual tour* adalah jaringan internet atau *wifi*. Bila jaringannya sedang melemah, maka tampilan gambar atau suara menjadi tersendat, yang terparah adalah jaringan terputus, sehingga *host* atau peserta harus masuk kembali”. Kelemahan lainnya adalah keingintahuan siswa akan fitur-fitur di aplikasi zoom. Siswa terkadang membuat coretan di layar yang di-*share* oleh *host*. Siswa juga seringkali memanfaatkan fitur *chat* untuk menyapa atau berkomunikasi dengan temannya, sehingga hal ini dapat mengganggu konsentrasi *host* dan pemandu saat *virtual tour* berlangsung. Namun Museum Kehutanan tidak terlalu mengganggu perbuatan siswa tersebut sebagai gangguan. Himbauan untuk tidak memainkan *speaker*, *chat* dan *spotlight* tetap disampaikan *host* untuk mengingatkan agar *virtual tour* benar-benar dapat dinikmati oleh seluruh peserta.

Kelebihan *virtual tour* menurut Shaffer dan Resnick, bahwa media baru (misalnya, komputer, video, dan teknologi komunikasi) dapat membantu menyediakan komponen pembelajaran otentik dengan mempromosikan hubungan dengan orang lain di luar kelas, termasuk siswa lain dan pakar disiplin (misalnya, sejarawan), dan juga menyediakan akses ke informasi yang mungkin tidak tersedia karena jarak, waktu, atau biaya. Kelemahannya adalah kurang efektif dalam menyebarkan keterampilan berbasis lapangan daripada kunjungan lapangan yang sebenarnya. Materi yang disajikan di komputer hanyalah abstraksi dari hal yang nyata dan 'berada dalam virtual tour tidak memiliki dampak yang sama seperti study tour yang sebenarnya. (Wibowo et al., 2020)

## KESIMPULAN

Pandemi COVID-19 menurunkan tingkat kunjungan langsung di Museum Kehutanan. Namun, di sisi lain memberi dampak positif, dimana Museum Kehutanan terpaksa harus beradaptasi dengan situasi dan kondisi yang ada. Staf museum dibagi dalam beberapa shift dengan sistem kerja *WFH* dan *WFO* sesuai arahan Tim Gugus Tugas COVID-19. Pembagian ini menjadikan

pekerjaan dan pelayanan di museum kurang maksimal. Selain itu, sebelum pandemi, Museum Kehutanan belum memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi untuk pengelolaan dan pelayanannya.

Transformasi digital pada pengelolaan dan pelayanan publik Museum Kehutanan menjadi satu-satunya solusi agar capaian kinerja museum sebagai lembaga pemerintah tetap baik di mata publiknya. Media komunikasi digital seperti *website*, *social media* dan *virtual tour* adalah beberapa media yang dipakai oleh Museum Kehutanan.

*Virtual tour* menjadi andalan pelayanan Museum Kehutanan untuk publiknya. Peserta *tour* dapat melihat benda koleksi juga suasana didalam dan luar Museum Kehutanan tanpa harus hadir secara langsung. Meski menggunakan media baru seperti aplikasi *zoom* namun interaksi antara pemandu museum dengan peserta *tour* tetap terjalin dengan baik. Fitur-fitur pada aplikasi *zoom* memudahkan keduanya berkomunikasi.

Media komunikasi digital memberikan kemudahan bagi Museum untuk tetap dapat melayani pengunjung *virtualnya* dengan baik. Masyarakat pun dapat berwisata secara daring dari rumah saja dan *real-time*. Satu-satunya kelemahan pemanfaatan teknologi digital adalah jaringan internet yang terkadang susah menangkap sinyal, sehingga tampilan *virtual tour* seringkali tersendat, atau suara pemandu terputus-putus. Namun, transformasi digital di Museum Kehutanan menjadi sesuatu yang menarik untuk dikaji dari berbagai sisi komunikasi.

## REFERENSI

- 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>
- DJINDJIAN, F. (2007). The virtual museum: an introduction. *Archeologia e Calcolatori, Supplement*(June 2015), 9–14.
- Farida. (2015). PEMANFAATAN KECANGGIHAN TEKNOLOGI BERBASIS DIGITAL ( Memudahkan Komunikasi Manusia ). *Komunikasi Penyiaran Islam*, 3(2), 359–382.  
<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/1652/1488>
- ICOM. (2021). *The Future of Museums: Recover and Reimagine*.  
[https://icom.museum/en/news/international-museum-day-2021/#:~:text=With the theme "The Future,for the social%2C economic and](https://icom.museum/en/news/international-museum-day-2021/#:~:text=With the theme )
- Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia. (2019). *Arsip Museum Kehutanan*.
- Kominfo. (2020). Indeks Literasi Digital Indonesia 2020. *Kominfo, November*, 1–13.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (410p ed.). Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2015. (2015). Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2015 Tentang Museum. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 01tttti989(01), 1689–1699.
- Rahastine, M. P., & Wulandari, Y. F. (2020). Penggunaan Media Sosial Sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran Masyarakat Di Kelurahan Pekayon Jaya Bekasi Selatan. *Journal Komunikasi*, 11(2), 185–190.
- Santosa, Y.B.P.; Anjani, K.T. & Rakhman, A. S. (2021). Museum Kehutanan “Ir. Djamiludin Suryohadikusumo” sebagai Media Pembelajaran Sejarah pada Materi Sumber Sejarah. *ISTORIA: Jurnal Pendidikan Dan Sejarah*, 17(1), 1–8.  
<https://journal.uny.ac.id/index.php/istoria/article/view/33450/15539>
- 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.  
[http://articles.themuseumreview.org/tmr\\_vol4no1\\_schweibenz%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/335241270\\_The\\_virtual\\_museum\\_an\\_overview\\_of\\_its\\_origins\\_concepts\\_and\\_terminology](http://articles.themuseumreview.org/tmr_vol4no1_schweibenz%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/335241270_The_virtual_museum_an_overview_of_its_origins_concepts_and_terminology)
- Sucahya, M. (2013). Teknologi Komunikasi Dan Media. *Jurnal Komunikasi*, 1(2), 6–22.
- 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, Vol. 3, No*(November), 402–408.
- Wulandari, Y. F., Mayasari, S., & Rahastine, M. P. (n.d.). *Analisis Peran Dan Fungsi Humas Museum*. 2.
- Yuniarto, T. (2019). Masa Depan Jaringan 5G dan Perilaku Komunikasi Digital. *Warta ISKI*, 2(01), 1–7. <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v2i01.22>