



Pengaruh Digitalisasi Berdasarkan *Technology Acceptance Model* terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Surabaya Siola

Nur Asyiah Jamil¹, Praja Firdaus²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

E-mail: firdaus.praja@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-05-13 Revised: 2025-06-23 Published: 2025-07-05 Keywords: <i>Learning Media;</i> <i>Capcut Media;</i> <i>Learning Motivation;</i> <i>Economics.</i>	Surabaya Siola Museum is one of the educational tours that provides insight into the historical journey and development of Surabaya City civilization, from the past to the modern era. This museum has undergone various transformations, one of which is the implementation of digitalization which aims to adapt to technological developments and the needs of the times. Through this digitalization, the Surabaya museum has succeeded in presenting historical information in a more interesting, interactive, and easily accessible way for visitors, so that the visiting experience becomes more enjoyable and in-depth. This study aims to determine the extent of the influence of digitalization applied at the Surabaya Siola Museum on tourist satisfaction. To measure this, the author uses the Technology Acceptance Model (TAM) theory. The three variables studied are perceived usefulness (X1), perceived ease of use (X2), and attitude towards using (X3). Meanwhile, the dependent variable studied is tourist satisfaction (Y). The research method used is a quantitative approach with data collection through questionnaires. The determination of the number of samples was carried out using the Slovin formula, so that 100 respondents were obtained as research samples. The results of the analysis and hypothesis testing show that one variable, perceived ease of use, does not significantly affect tourist satisfaction, while two other variables, namely perceived usefulness and attitude towards using, significantly affect tourist satisfaction. This finding confirms that the implementation of appropriate and effective digitalization at the Surabaya Museum contributes positively to improving visitor experience and satisfaction.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-05-13 Direvisi: 2025-06-23 Dipublikasi: 2025-07-05 Kata kunci: <i>Media Pembelajaran;</i> <i>Media Capcut;</i> <i>Motivasi Belajar;</i> <i>Ekonomi.</i>	Museum Surabaya Siola merupakan salah satu wisata edukasi yang memberikan wawasan mengenai perjalanan sejarah dan perkembangan peradaban Kota Surabaya, mulai dari masa lampau hingga era modern. Museum ini telah mengalami berbagai transformasi, salah satunya adalah penerapan digitalisasi yang bertujuan untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan zaman. Melalui digitalisasi ini, museum Surabaya berhasil menyajikan informasi sejarah secara lebih menarik, interaktif, dan mudah diakses oleh para pengunjung, sehingga pengalaman berkunjung menjadi lebih menyenangkan dan mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh digitalisasi yang diterapkan di Museum Surabaya Siola terhadap kepuasan wisatawan. Untuk mengukur hal tersebut, penulis menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM). Tiga variabel yang dikaji adalah perceived usefulness (X1), perceived ease of use (X2), serta attitude towards using (X3). Sementara itu, variabel dependen yang diteliti adalah kepuasan wisatawan (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 100 responden sebagai sampel penelitian. Hasil analisis dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa satu variabel, perceived ease of use tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sementara dua variabel lain yaitu perceived usefulness dan attitude towards using berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan digitalisasi yang tepat dan efektif di Museum Surabaya berkontribusi positif terhadap peningkatan pengalaman dan kepuasan pengunjung.

I. PENDAHULUAN

Digitalisasi merupakan suatu proses yang melibatkan transformasi informasi, data, atau dokumen yang awalnya berada dalam bentuk

fisik menjadi bentuk digital. Proses ini memungkinkan data tersebut untuk diproses atau dikelola dengan menggunakan teknologi

informasi dengan sistem berbasis digital (Deandlles Christover *et al.*, 2023).

Kemajuan teknologi informasi melalui produk digital memberikan kemudahan akses informasi untuk manusia yang berdampak perubahan pola bisnis pada industri pariwisata (Rusdi dalam Jerri Pria Atmaja, 2023).

Pariwisata dinilai sebagai kegiatan kompleks, yang diartikan industri ini melibatkan berbagai macam aspek yang saling berkaitan (Jasman, *et al.* 2023) dan tidak akan terleak oleh perubahan zaman sehingga industri ini terus melakukan inovasi pembaruan untuk bertahan sesuai dengan perubahan zaman. Kemudahan akses dalam pariwisata menjadi pembaruan yang ditunggu untuk mendukung pemenuhan kebutuhan tersier manusia, terutama di era sekarang perilaku masyarakat bergantung pada kemudahan teknologi digital (Yesicha, 2019). Hal ini dibuktikan dengan perubahan perilaku wisatawan saat melakukan kegiatan *search & share*, 70% kegiatan tersebut diakses dengan perangkat digital (Rizkinaswara, L.). Perkembangan teknologi yang disertai dengan kemudahan dalam mengakses informasi sangat mempermudah berbagai kalangan untuk memperoleh berbagai jenis informasi yang diperlukan, sehingga wisatawan dapat merencanakan perjalanan atau bepergian dengan lebih efisien (Amelia & Prasetyo, 2023).

Museum adalah institusi yang berfungsi memelihara, merawat, dan memamerkan benda-benda peninggalan sejarah, seni, ilmu pengetahuan serta barang-barang kuno. Museum bersifat terbuka untuk umum dan tidak berorientasi pada keuntungan. (Solekhan, 2023). Keberadaan museum sebagai daya tarik wisata mengalami penurunan, terutama di kalangan generasi gen Z dan Millennial. Berkurangnya minat untuk mengunjungi museum disebabkan oleh anggapan bahwa museum terkesan kuno, kurang terawat, dan tidak menarik bagi seseorang yang berinteraksi dengan *platform* media sosial (Nabillah *et al.*, 2024). Guna menarik minat kunjungan dan pengalaman baru di era sekarang museum telah mengadopsi teknologi digitalisasi. Sistem dan layanan museum kini telah berubah berkat adanya teknologi digital (Z. W. Tyas, 2023).

Dengan mengintegrasikan teknologi digital dan elemen fisik, museum dapat menawarkan pengalaman wisata memungkinkan wisatawan untuk merasakan ikatan emosional dengan objek yang dipamerkan sekaligus meningkatkan pemahaman wisatawan terhadap konten edukatif dan informasi yang disampaikan

(Ariyani *et al.*, 2023). Meskipun digitalisasi memberikan dampak positif dalam menciptakan pengalaman berkunjung yang menarik, ada juga potensi risiko yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah kemungkinan wisatawan merasa kesulitan atau kebingungan dalam menggunakan teknologi baru yang diterapkan di museum atau daya tarik wisata.

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

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

Teknologi yang digunakan di museum bertujuan untuk mempermudah pengalaman wisatawan, namun tidak sedikit pengunjung yang merasa kesulitan dalam mengakses layanan digital yang disediakan. Beberapa wisatawan, terutama yang kurang terbiasa dengan penggunaan aplikasi atau perangkat digital, mengalami kendala saat mencoba memanfaatkan

fasilitas layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat meningkatkan kenyamanan namun adaptasi terhadap teknologi baru masih belum sepenuhnya diterima dengan baik. Salah satu teori yang sering digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap fasilitas atau produk digital adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan sebuah teori yang secara khusus dikembangkan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana seseorang dapat menerima dan menggunakan teknologi berbasis informasi (Missy *et al.*, 2024).

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

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian yang dilakukan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif. Menurut Ali *et al.* (2022), pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji teori melalui pengukuran variabel dalam bentuk angka dan dianalisis secara statistik. Berdasarkan data kunjungan wisatawan Museum Surabaya Siola tahun 2024, populasi penelitian berjumlah 39.997 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Selain itu, observasi langsung dan wawancara dilakukan secara terbatas untuk menunjang validitas instrumen. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak pengolahan data, yakni Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 30 dengan menggunakan analisis regresi berganda untuk melihat pengaruh X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y .

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *Pearson*

Product Moment yang serta dibantu dengan perangkat lunak IBM SPSS *version 30*. Item dianggap valid jika nilai koefisiensi korelasi (r -hitung) lebih besar daripada nilai tabel pada tingkat signifikansi tertentu. Hasil pengujian validitas untuk setiap variabel dalam penelitian ini disajikan dalam tabel yang menunjukkan nilai r -hitung, r -tabel, dan kesimpulan validitas masing – masing item sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Validitas

Item	r- tabel	r-hitung	keterangan
PU1	0.1966	0.857	VALID
PU2	0.1966	0.925	VALID
PU3	0.1966	0.925	VALID
PEOU 1	0.1966	0.923	VALID
PEOU 2	0.1966	0.926	VALID
PEOU 3	0.1966	0.859	VALID
ATU 1	0.1966	0.897	VALID
ATU 2	0.1966	0.889	VALID
ATU 3	0.1966	0.376	VALID
KW 1	0.1966	0.901	VALID
KW 2	0.1966	0.910	VALID
KW 3	0.1966	0.895	VALID
KW 4	0.1966	0.911	VALID
KW 5	0.1966	0.927	VALID
KW 6	0.1966	0.918	VALID

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Hasil	Keterangan
X1	0.60	0.885	RELIABEL
X2	0.60	0.887	RELIABEL
X3	0.60	0.611	RELIABEL
Y	0.60	0.958	RELIABEL

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas terhadap masing – masing variabel menunjukkan nilai cronbach's alpha yang berada di atas batas minimum yang ditetapkan yakni 0,6. Hal ini menandakan bahwa seluruh instrumen dalam penelitian ini memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan dalam pengumpulan data

3. Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas

Sig.	Tes Statistic
.200	.074

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 3, diketahui bahwa hasil pengujian normalitas menggunakan Kolmogorov-smirnov menghasilkan nilai yaitu sebesar

0,074 dengan nilai signifikansi yakni 0,200 ($p > 0,05$) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

4. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
X1	5.796	Tidak ada gejala
X2	5.237	Tidak ada gejala
X3	4.073	Tidak ada gejala

Hasil dari uji multikolinearitas pada penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memenuhi kriteria tersebut. Dengan penjelasan secara lebih rinci yaitu diketahui bahwa variable *perceived usefulness* (X1) menunjukkan hasil VIF sebesar 5.796. Selanjutnya variable *perceived ease of use* (X2) menunjukkan hasil VIF sebesar 5.237 dan variabel *attitude towards using* menunjukkan hasil VIF sebesar 4.073. Berdasarkan kriteria yang ditentukan jika nilai VIF < 10 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel independen tidak terjadi multikolinearitas atau tidak ada gejala korelasi dengan variabel dependen.

5. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
X1	.644	Tidak ada gejala
X2	.989	Tidak ada gejala
X3	.146	Tidak ada gejala

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 5, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *perceived usefulness* (X1) sebesar 0,644. Sementara itu, nilai signifikansi *perceived ease of use* (X2) sebesar 0,989 dan nilai signifikansi *attitude towards using* (X3) sebesar 0,146. Sesuai dengan kriteria yang ditentukan, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan hasil pengujian heteroskedastisitas variabel independen dalam penelitian tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

6. Uji T

Tabel 6. Uji-t

Variabel	t-hitung	t-tabel
X1	1.98498	4.537
X2	1.98498	1.571
X3	1.98498	3.339

Pengujian hipotesis melalui uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat pengaruh masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau dengan kata lain, untuk melihat seberapa besar kontribusi satu variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Pengambilan keputusan berdasarkan uji t dilakukan dengan dua pendekatan yaitu membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Adapun ketentuannya yaitu jika nilai t-hitung $< t$ -tabel dan nilai signifikansi $> 0,05$ maka dinyatakan bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dan jika nilai t-hitung $> t$ -tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka dinyatakan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa :

- Terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan wisatawan
- Tidak terdapat pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan wisatawan
- Terdapat pengaruh *Attitude towards using* terhadap kepuasan wisatawan

7. Uji F

Tabel 7. Uji-f

f-hitung	f-tabel
2.70	137.665

Uji-f digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara Bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji-f :

- Jika f-hitung $< f$ -tabel dan signifikansi $> 0,05$, maka dinyatakan tidak terdapat pengaruh secara simultan
- Jika f-hitung $> f$ -tabel dan signifikansi $< 0,05$, maka dinyatakan terdapat pengaruh secara simultan

Berdasarkan penyajian data pada tabel 7, diketahui bahwa nilai f-hitung sebesar 137.665. Nilai ini secara signifikansi lebih tinggi dibandingkan dengan nilai f-tabel

sebesar 2.70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

B. Pembahasan

1. Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa variabel *perceived usefulness* atau persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dalam menggunakan teknologi digital QR Code di Museum Surabaya Siola. Hal ini dibuktikan melalui uji statistik T, dimana nilai t-hitung sebesar 4.537 melebihi nilai t-tabel sebesar 1.98478, yang menunjukkan bahwa hipotesis mengenai pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap kepuasan wisatawan dapat diterima.

Temuan ini sejalan dengan kerangka kerja *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kegunaan suatu teknologi berperan penting dalam menentukan sikap dan kepuasan pengguna terhadap teknologi tersebut. Selain itu, berdasarkan pendapat Davis dalam Oktania & Indarwati (2022) menyatakan bahwa persepsi kegunaan adalah keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi memberikan manfaat dan peningkatan efisiensi kerja. Dalam konteks Museum Surabaya Siola penggunaan QR Code sebagai media informasi digital memberikan kemudahan bagi wisatawan dalam mengakses informasi mengenai koleksi dan sejarah museum secara interaktif dan efisien. Hal ini meningkatkan pengalaman berkunjung dan memberikan nilai tambah yang signifikan bagi wisatawan.

Demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness* dalam penerapan teknologi QR Code di Museum Surabaya Siola memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Penerapan teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam penyampaian informasi namun juga memperkaya pengalaman wisatawan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan minat kunjungan ulang terhadap museum.

2. Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa variabel *Perceived Ease Of Use* atau persepsi kemudahan penggunaan tidak memberikan pengaruh secara signifikan pada penggunaan teknologi digital QR Code terhadap kepuasan wisatawan di Museum Surabaya Siola. Kesimpulan ini diperoleh melalui analisis statistik menggunakan Uji-t, yang menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 1.537 berada di bawah nilai t-tabel sebesar 1.98498. Dengan demikian, secara statistik tidak terdapat cukup bukti untuk menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki peran yang berarti dalam kepuasan wisatawan di Museum Surabaya Siola.

Hasil temuan ini, mengindikasikan bahwa meskipun teknologi QR Code telah dirancang dengan tujuan untuk menyederhanakan proses memperoleh informasi untuk wisatawan, faktor kemudahan tersebut tidak secara langsung menjadi tolak ukur kepuasan selama kunjungan mereka ke Museum Surabaya Siola. Terdapat kemungkinan bahwa wisatawan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap teknologi yang digunakan di lingkungan museum, di mana mereka tidak hanya mencari kemudahan teknis tetapi juga mempertimbangkan aspek manfaat atau nilai tambah yang diberikan oleh teknologi tersebut.

Temuan penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa dalam aspek pariwisata atau museum, kepuasan wisatawan dalam penggunaan teknologi tidak selalu bergantung pada persepsi kemudahan. Dalam studi penerimaan aplikasi e-museum oleh penelitian yang dilakukan Nadhiroh *et al.*, (2022), ditemukan bahwa faktor yang paling mempengaruhi penerimaan teknologi adalah *user experience*, bukan *perceived ease of use*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang menyenangkan dan interaktif berperan penting dalam mendorong penggunaan teknologi di lingkungan museum sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

Dengan kata lain, wisatawan mungkin lebih tertarik dan merasa puas terhadap desain konten atau informasi yang

disajikan dalam QR Code dikarenakan dalam temuan secara langsung menunjukkan bahwa informasi visual audio pada QR Code hanya tersedia di beberapa koleksi sehingga dengan penambahan penerapan audio dan visual interaktif secara menyeluruh di setiap koleksi dapat menjadi pengalaman digital yang menarik dibandingkan sekedar penggunaannya yang mudah. Selain itu, bisa jadi sebagian wisatawan sudah terbiasa menggunakan teknologi serupa dalam kehidupan sehari-hari sehingga kemudahan penggunaan bukan menjadi faktor yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan mereka. Dalam penelitian, menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki peranan yang lebih besar dibandingkan dengan variabel *perceived ease of use*.

3. Pengaruh *Attitude Towards Using* Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa variabel *attitude towards using* atau sikap terhadap penggunaan teknologi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui analisis statistik menggunakan uji-t, nilai t-hitung yang diperoleh yaitu sebesar 3.339 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel sebesar 1.98498, yang berarti bahwa sikap positif terhadap kegunaan teknologi QR Code berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Museum Surabaya Siola.

Hasil temuan ini menggambarkan bahwa wisatawan umumnya menunjukkan sikap yang positif terhadap implementasi teknologi digital di Museum Surabaya Siola, khususnya dalam penggunaan QR Code sebagai media informasi. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa para wisatawan merasa nyaman, menerima dengan baik, dan bahkan menikmati kehadiran teknologi digital tersebut selama kunjungan mereka ke museum. Penggunaan QR Code dinilai memberikan nilai tambah dalam hal kenyamanan akses informasi, efisiensi waktu serta penyajian konten secara modern. Wisatawan merasa bahwa dengan adanya teknologi ini, mereka mendapatkan pengalaman interaktif dan menyenangkan dibandingkan dengan metode penyam-

paian informasi secara konvensional. QR Code tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu namun juga menjadi bagian dari pengalaman wisata yang lebih dinamis dan sesuai dengan perkembangan zaman. Tanggapan positif yang ditunjukkan oleh pengunjung ini mencerminkan adanya rasa puas terhadap penerapan teknologi digital di lingkungan museum. Kepuasan tersebut tidak hanya berasal dari fungsi teknologi secara teknis, tetapi juga dari pengalaman yang dirasakan selama proses penggunaannya. Hal tersebut memperkuat temuan bahwa sikap positif terhadap penggunaan teknologi memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan secara keseluruhan.

4. Pengaruh Digitalisasi Berdasarkan Pengukuran TAM Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama dari ketiga variabel utama dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM), *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *attitude towards using* terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Temuan ini diperkuat melalui analisis statistik menggunakan Uji-f, yang menghasilkan nilai f-hitung sebesar 137.665. Nilai secara signifikan lebih besar daripada f-tabel yang sebesar 2.70 yang menunjukkan bahwa model yang diuji memiliki signifikansi secara statistik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa digitalisasi melalui penerapan teknologi digital QR Code di Museum Surabaya Siola, jika diukur menggunakan pendekatan TAM memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan wisatawan. Artinya, semakin tinggi persepsi wisatawan terhadap manfaat dan kemudahan teknologi serta semakin positif sikap mereka terhadap penggunaannya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama kunjungan.

Hasil penelitian ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh Siriphanich *et al.*, (2022) dalam jurnal *Journal of Event, Tourism and Hospitality Studies*. Penelitian tersebut meneliti kepuasan wisatawan terhadap penggunaan QR Code pada karya seni jalanan di jalan Kota Tua Songkhla, Thailand. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan merasa puas dengan

menggunakan QR Code sebagai sumber informasi, terutama dalam desain, kemudahan penggunaan, dan aksesibilitasnya yang tidak rumit. Hal ini menunjukkan bahwa sikap positif wisatawan terhadap penggunaan teknologi QR Code berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka selama kunjungan wisatawan.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa penerapan teknologi digital di lingkungan museum merupakan aspek yang krusial dan tidak dapat diabaikan. Inovasi digital seperti penggunaan QR Code tidak hanya berperan sebagai media penyampaian informasi akan tetapi juga mampu menciptakan pengalaman berkunjung yang lebih interaktif, menarik, dan menyenangkan bagi para wisatawan. Melalui teknologi, pengunjung dapat mengakses informasi secara mandiri, cepat, dan efisien tanpa harus bergantung pada pemandu atau metode konvensional.

Secara keseluruhan, Model TAM menunjukkan validitasnya dalam menjelaskan pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan wisatawan di Museum Surabaya Siola. Temuan ini menegaskan pentingnya persepsi manfaat dan sikap positif terhadap teknologi dalam meningkatkan kualitas pengalaman berkunjung.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Museum Surabaya Siola telah mengadopsi teknologi digital sebagai bentuk transformasi dalam penyampaian informasi kepada pengunjung. Penerapan teknologi ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan dalam mengakses informasi dan memperkaya pengalaman wisatawan. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, penerapan digitalisasi yang efektif dalam lingkungan museum menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Oleh sebab itu, penulis melakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh penggunaan teknologi digital di Museum Surabaya Siola terhadap kepuasan wisatawan dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Hasil penelitian menunjukkan beberapa temuan penting yaitu sebagai berikut :

1. Variabel *perceived usefulness* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Museum Surabaya Siola.

Temuan ini membuktikan bahwa persepsi wisatawan terhadap kemanfaatan atau kegunaan dari sistem digital yang diterapkan di museum dapat meningkatkan pengalaman berkunjung secara keseluruhan

2. Variabel *perceived ease of use* (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Museum Surabaya Siola. Berdasarkan temuan ini, diperlukan upaya optimalisasi pemanfaatan QR Code, mengingat belum seluruh koleksi yang dipamerkan di Museum Surabaya Siola dilengkapi dengan QR Code sebagai media informasi digital.
3. Variabel sikap pengguna (X3) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Museum Surabaya Siola. Dengan temuan ini, semakin ditegaskan bahwa sikap positif pengguna terhadap penggunaan teknologi, khususnya dalam konteks digitalisasi museum, berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan mereka selama kunjungan.
4. Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan. Model TAM terbukti valid dalam menjelaskan dampak digitalisasi terhadap kepuasan wisatawan di Museum Surabaya Siola, menekankan bahwa persepsi manfaat dan sikap positif terhadap teknologi berperan penting dalam meningkatkan pengalaman berkunjung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan untuk pengembangan Museum Surabaya Siola dan pengembangan kajian penelitian selanjutnya, antara lain sebagai berikut :

1. Pengembangan fitur dan inovasi digital lainnya. Museum Surabaya Siola perlu terus mengembangkan dan memperbaharui fitur-fitur teknologi digital yang digunakan agar tetap relevan dengan perkembangan zaman serta menarik bagi berbagai segmen pengunjung.
2. Peningkatan promosi teknologi digital museum. Diperlukan strategi promosi yang efektif melalui media sosial supaya penggunaan teknologi digital yang diterapkan di museum dapat dikenal dan dimanfaatkan secara optimal oleh wisatawan.

3. Pengembangan penelitian melalui pendekatan lainnya. Penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak hanya mengandalkan pendekatan kuantitatif namun juga pendekatan lainnya guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi wisatawan dalam penggunaan teknologi digital khususnya di Museum Surabaya Siola.
4. Pengembangan variabel yang diteliti. Untuk memperluas dan memperkaya hasil penelitian, perlu dilakukan pengembangan terhadap variable-variabel yang digunakan. Penambahan variabel ini akan membantu menciptakan pemahaman yang mendalam terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap penggunaan fasilitas digital.

DAFTAR RUJUKAN

- Amelia, V., & Prasetyo, D. (2023). Manfaat Literasi Digital Generasi Z sebagai Preferensi Tujuan Wisata dan Promosi Pariwisata. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 9(2), 377. <https://doi.org/10.32884/ideas.v9i2.1282>
- Ariyani, A., Fajarwati, S., Agung, A., Wulandari, A., & Interior, D. (2023). *MENGATASI TANTANGAN DALAM REKONSTRUKSI WARISAN BUDAYA: KONVERGENSI MUSEUM DIGITAL DAN FISIK DALAM RUANG HIBRIDA Pendahuluan Peradaban manusia mencerminkan adanya hubungan yang kompleks antara perubahan ruang , waktu , dan sejarah . Konsepsi kita tentang .* 11(2), 107–120.
- Deandlles Christover, Aji Syarif Hidayattullah, & Indah Mawarni. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199–214. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i2.73>
- Husen, A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang. *Jurnal Economina*, 2(6), 1356–1362. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.608>
- Jasman, S.Y., M.Si Masri Ridawan, M.Pd. Dr. Darwin, S.Sos., M.M Dr. Erman Syarif, M. P. (2023). *(TEORI DAN APLIKASI): PERENCANAAN WILAYAH DESTINASI*.
- Jerri Pria Atmaja. (2023). Peran Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Daya Saing Destinasi Pariwisata Di Indonesia. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, vol 11(no 01).
- Nabillah, S., Sumitra, N. R., & Rohimah, I. (2024). Technological Revolution: Implementation Of Technology Museum In Creating Interactive Tourism By Era Society 5.0. *Jurnal Pesona Pariwisata*, 3(1), 26–32.
- Nugroho, A. S., Dwi Retnandari, N., & Djunaedi, A. (2023). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Digitalisasi Layanan Cukai Di Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai*, 7(2), 213–236. <https://doi.org/10.31092/jpbc.v7i2.2163>
- Oktania, D. E., & Indarwati, T. A. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Compatibility With Lifestyle Terhadap Niat Beli Di Social Commerce. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya*, 10, 255–267. <https://journal.inspirasi.or.id/nomicpedia/article/view/138/53>
- Pibriana, D. (2020). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 7(3), 580–592. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v7i3.382>
- Rizkinaswara, L. (n.d.). Revolusi Industri 4.0. *Aptika. Kominfo. Go. Id*.
- Siriphanich, P., Mitmuang, P., & Thawonthong, S. (2022). Tourist Satisfaction With the Qr Codes on Street Art in Songkhla Old Town, Thailand. *Journal of Event, Tourism and Hospitality Studies*, 2(1), 1–32. <https://doi.org/10.32890/jeth2022.2.1>
- Solekhan, M. (2023). PELESTARIAN BENDA CAGAR BUDAYA DILIHAT DARI ASPEK HUKUM (Studi Kasus Museum Jawa Tengah Ranggawarsita). *MAGISTRA Law Review*, 4(01), 1. <https://doi.org/10.56444/malrev.v4i01.3661>

- Tyas, Z. W. (2023). Transformasi Peran Pustakawan Dalam Mengelola Koleksi Digital Di Perpustakaan Kabupaten Bandung. *Jurnal Pustaka Budaya*, 10(1), 10–20.
<https://doi.org/10.31849/pb.v10i1.11257>
- Toffler, A. (1980). *The Third Wave*. William Morrow & Co.
- Yesicha, C. (2019). Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Sektor Pariwisata Kecamatan Kuok Kapupaten Kampar, Riau. *Journal of Dedication to Papua Community*, 2(2), 112–126.
<https://doi.org/10.34124/jpkm.v2i2.31>