



Jurnal Nasional Pariwisata

Experiencing Museum: Eksplorasi Digital Free Tourism di Museum Ullen Sentalu, Yogyakarta

An Nuur Khairune Nisa*, Delfyan Intan Nurmala Fadin, Putrisari Oktaviani Gustiarti
Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada

*Corresponding email:
an.nuur.khairunenisa@mail.ugm.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi konsep *Digital Free Tourism* (DFT) dalam konteks 'experiencing museum' di Ullen Sentalu. Studi ini bertujuan untuk menganalisis penerapan konsep DFT di Museum Ullen Sentalu, Yogyakarta, serta implikasinya terhadap pengalaman pariwisata museum. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *exploratory study* yang dilakukan dengan metode pengumpulan data, yaitu observasi, *in-depth interview*, dan studi pustaka yang dikumpulkan dari jurnal, buku, artikel, dan juga laman museum Ullen Sentalu. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa Museum Ullen Sentalu berhasil menerapkan konsep DFT dengan mengendalikan penggunaan teknologi *on-site* selama tur museum untuk menjaga keamanan koleksi dan menciptakan pengalaman 'experiencing museum' yang lebih mendalam dan meningkatkan *curiosity* dan *wellbeing* pengunjung. Ullen Sentalu juga tidak menolak pemanfaatan digital, melainkan tetap berinovasi dengan optimalisasi konten digital saat *pre-site* dan *post-site* untuk mencerminkan komitmennya agar relevan di era digital sambil mempertahankan nilai-nilai tradisional dalam DFT.

Kata kunci digital free tourism, museum, pengalaman wisatawan, dan transformasi digital

ABSTRACT

This research explores the concept of Digital Free Tourism (DFT) in the context of 'experiencing museum' in Ullen Sentalu. This study aims to analyze the application of the DFT concept in Ullen Sentalu Museum, Yogyakarta, as well as its implications for the museum's tourism experience. This research uses qualitative methods with an exploratory study approach conducted with data collection methods, namely observation, in-depth interviews, and literature studies collected from journals, books, articles, and also the Ullen Sentalu museum page. The results of this study found that the Ullen Sentalu Museum successfully applied the DFT concept by controlling the use of on-site technology during museum tours to maintain the safety of the collection and create a more immersive 'museum experience' and increase visitor curiosity and wellbeing. Ullen Sentalu also does not reject digital utilization but continues to innovate by optimizing digital content during pre-site and post-site to reflect his commitment to be relevant in the digital era while maintaining traditional values in DFT.

Keywords: digital free tourism, museums, tourist experience, and digital transformation

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 yang merebak di seluruh dunia pada akhir tahun 2019 telah membawa dampak yang sangat signifikan pada perkembangan transformasi digital, khususnya dalam konteks museum. UNESCO telah mengidentifikasi lebih dari 800 tindakan individu oleh museum dan galeri sebagai respons terhadap pandemi, dengan secara praktis memindahkan sumber daya dan layanan ke dalam dunia online (UNESCO, 2020). Sejak abad ke-18, museum telah relatif terisolasi dari gangguan teknologi. Transformasi digital yang sedang berlangsung saat ini membuka peluang baru untuk mengatasi beberapa keterbatasan yang telah ada dalam

domain museum selama bertahun-tahun. Namun, seiring dengan itu, transformasi ini juga sedang mengubah serta menentukan kembali nilai-nilai dan identitas yang telah lama menjadi ciri khas dalam ranah museum.

Transformasi digital mendorong inovasi adaptasi teknologi digital dalam pariwisata, khususnya pariwisata museum. Pemanfaatan teknologi digital seperti *Virtual Reality* (VR) dan *Augmented Reality* (AR) dapat memberi pengalaman baru dalam konteks '*experiencing museum*' bagaimana suatu warisan dapat dirasakan atau dapat menyatu ke dalam diri wisatawan karena kemampuan teknologi dalam menampilkan ulang lingkungan sejarah dengan cukup realistis (Bruno, et al., 2010; Ouerghemmi, et al., 2023; Qian, 2021; Li, 2021). Namun, terdapat beberapa pendapat yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi digital tanpa melibatkan interaksi fisik dalam konteks lingkungan sosial dan warisan di mana museum dan situs peninggalan berada, tidak mampu memfasilitasi pembelajaran yang mendalam serta nilai-nilai sosial, seperti kesejahteraan, sebagaimana yang bisa didukung oleh pengalaman fisik mengunjungi museum atau menciptakan kenangan jangka panjang (Poria, Butler, & Airey, 2003; Wang, 1999).

Eksistensi implementasi sumber daya digital di museum juga menurunkan *engagement* pengunjung dan berdampak negatif pada kesejahteraan pengunjung (Luck & Sayer, 2023) yang menggambarkan bahwa digital tidak sekuat pengalaman langsung dan tidak memberikan tingkat kepuasan yang sama. Selanjutnya, terjadinya *distraction* bagi pengalaman keseluruhan (Ponsignon & Derbaix, 2022), perangkat digital seringkali mendistraksi pengunjung saat melakukan *tour* dengan fokus pada pekerjaan lain maupun sibuk mendokumentasikan, serta sumber daya digital tidak cocok untuk sebagian pengunjung dan tidak meningkatkan pengalaman keseluruhan untuk semua orang. Kemudian, terjadinya penurunan interaksi personal antara pengunjung dan staf museum dapat berdampak negatif pada pengalaman keseluruhan, mengimplikasikan bahwa kemampuan digital mungkin tidak dapat menyediakan tingkat interaksi personal yang sebanding dengan pengalaman secara langsung (Sorrentio, et al., 2020). Pihak lain juga memberi kritik mengenai teknologi digital yang dianggap memberi jalan kepada suatu hiburan yang bersifat dangkal, serta pengalaman dan persepsi terhadap warisan yang kurang otentik jika dibandingkan dengan adanya interaksi fisik (Parry, 2013).

Museum Ullen Sentalu memiliki konsep yang berbeda mengenai konsep '*experiencing museum*'. Ullen Sentalu merupakan singkatan dari "ULating bLENcong SEjatiNe TAtaraning LUmaku", yang artinya "Nyala lampu blencong merupakan petunjuk manusia dalam melangkah dan meniti kehidupan". Museum ini dikelola oleh Yayasan Ulatung Blencong yang menampilkan sejarah dan warisan kebudayaan Jawa di masa Kerajaan Mataram Islam, baik *tangible* maupun *intangible*. Dalam pelaksanaan *tour*, museum ini menerapkan konsep DFT untuk para pengunjungnya dengan pelarangan mengaktifkan perangkat digital mereka, seperti *smartphone* untuk mengambil gambar atau video selama melakukan *tour*. Keunikan Ullen Sentalu, yaitu seluruh informasi akan disampaikan secara langsung oleh pemandu museum dan dapat melakukan interaksi tanya jawab selama perjalanan menjelajahi histori Jawa tersebut.

Konsep DFT diterapkan di Ullen Sentalu dengan pendekatan yang menyarankan untuk tidak menggunakan atau meminimalkan dan mengendalikan teknologi digital dalam lingkungan

pariwisata (Gutierriz, Ferreira dan Fernandes, 2023) seiring dengan keuntungan bagi pengunjung yang terlibat dalam eksplorasi secara langsung dan pengalaman kontemporer (Gutierriz, et al., 2023). Pembatasan penggunaan perangkat digital ini menjadi daya tarik sendiri bagi wisatawan untuk meningkatkan *wellbeing* dan pengalaman (Hassan, Salem & Saleh, 2022) yang dapat mengarah pada pengembangan diri dan pengalaman optimal (Li, 2019) bagi pengunjung. DFT juga meningkatkan kesejahteraan mental dan kesadaran diri (*mindfulness*) demi kesehatan psikologis selama liburan (Gutierriz, et al., 2023).

Penerapan DFT juga dilakukan sebagai langkah perlindungan pada koleksi warisan budaya di Ullen Sentalu. Koleksi warisan budaya yang ada merupakan pemberian dari para bangsawan Keraton Kasultanan Yogyakarta dan Kasunanan Surakarta yang otentik dan kemudian dihargai dan dihormati keasliannya sehingga dijaga dari sentuhan digital agar tetap eksklusif dan otentik. Pelarangan pengambilan gambar juga didasari dengan penjagaan warisan budaya tersebut agar tidak mudah rusak terpapar *flash* camera. Selain itu, di beberapa lokasi, seperti toko *souvenir*-nya juga terdapat pelarangan pengambilan gambar untuk menjaga 'hak cipta' dari karya yang diperjualkan tersebut. Ullen Sentalu juga mengusung konsep '*Living Museum*' yang melakukan perubahan susunan display artefak setiap kurun waktu tertentu. Hal tersebut memberikan kesan eksklusif dan otentik bagi pengalaman kunjungan wisatawan.

Selain itu, komunikasi melalui *story telling* atau kemampuan untuk bercerita merupakan akan selalu menjadi inti dari museum *work*, dan ini akan selalu menjadi salah satu aspek paling otentik dari museum (Bedford, 2001). Penerapan wajib menggunakan pemandu di Museum Ullen Sentalu meningkatkan pengalaman pengunjung untuk terhubung kembali dengan alam, budaya, dan diri mereka sendiri (Egger, et al., 2020). Pengunjung akan lebih merasakan kembali ke budaya jawa dengan bentuk '*experiencing museum*' yang lebih dalam dan bermakna.

Untuk mengatasi gap tersebut, penelitian ini mengeksplorasi penerapan DFT dan implikasinya pada pengalaman pariwisata museum di Ullen Sentalu, Yogyakarta. Saat ini, penelitian mengenai DFT masih sangat terbatas, khususnya di Indonesia. Pengalaman pariwisata dianggap sebagai usaha untuk mengagumi budaya dan pemandangan eksotis (Urry, 2002), menelusuri autentisitas (MacCannell, 1989), serta merasakan momen yang istimewa sebagai seorang pelancong (Cary, 2004). Temuan penelitian ini dapat memberikan cara alternatif untuk mengemas pariwisata museum yang lebih memberikan pengalaman pariwisata '*experiencing museum*' tanpa teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman otentik bagi pengunjung. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan eksplorasi penerapan pariwisata tanpa teknologi digital dalam pariwisata museum yang dapat memberikan pengalaman unik dan otentik bagi pengunjung

TINJAUAN PUSTAKA

1. Transformasi Digital pada Pariwisata Museum

Transformasi digital secara signifikan mengubah struktur industri akibat eksistensi teknologi digital (Rêgo et al., 2021; Maki et al., 2022). Perangkat seluler dan konektivitas internet telah menggerakkan revolusi digital di industri perjalanan dan mengubahnya secara signifikan dalam beberapa dekade terakhir di negara-negara maju (Tan, dkk., 2017; Law, Chan, & Wang,

2018; Wang, dkk., 2018) terutama secara khusus, melalui peranannya telah memfasilitasi konsumen dalam berinteraksi secara langsung dengan elemen-elemen dalam rantai pasokan industri (*supply chain*) pariwisata (Buhalis, 2003; Reino et al., 2013). Pesatnya perkembangan digital juga menyebabkan individu atau kelompok yang menggunakan teknologi informasi tersebar di berbagai belahan dunia untuk memasarkan dan mempromosikan pariwisata melalui penggunaan situs web pariwisata digital (Mathew and Soliman, 2021). Pariwisata menjadi pelaku awal dalam transformasi digital (Erdem dan Seker, 2022; Gretzel et al., 2015) dan merupakan salah satu sektor pertama yang mendigitalisasi proses bisnis secara global (UNWTO, 2023). Industri pariwisata telah berada di garis depan inovasi digital, seperti pemesanan online (Cheng et al., 2023; Ozdemir et al., 2023).

Perkembangan digitalisasi cukup terdampak oleh adanya pandemi COVID-19 yang mendunia. Penyakit yang diakibatkan oleh virus ini menyebar dengan cepat di antara populasi yang lebih luas dan mendatangkan dampak yang signifikan pada berbagai sektor global, disertai dengan tingkat kematian yang cukup tinggi pada individu yang terinfeksi (Hidayat, et al., 2020). Kebijakan yang berkaitan dengan COVID-19 telah secara tidak langsung berkontribusi pada resesi ekonomi global melalui dampaknya yang merambat ke sektor-sektor terkait seperti aspek sosial-budaya dan politik (Bhattarai & Subedi, 2021; Wassler & Fan, 2021). Inovasi untuk menyelamatkan sektor pariwisata tetap dikembangkan, salah satu yang paling menonjol adalah melalui teknologi. Wabah global Covid-19 telah menggulirkan fenomena digitalisasi menjadi lebih cepat (López dkk., 2021).

Pandemi juga memberikan dampak yang cukup signifikan dalam kehidupan pariwisata museum. Wabah pandemi COVID-19 telah secara substansial mempercepat proses transformasi digital di dalam lingkungan museum, di mana museum mendapati dirinya tiba-tiba terbatas dalam berinteraksi dengan audiens, yaitu hanya dengan cara digital dalam jangka waktu yang signifikan (Agostino, Arnaboldi, & Lampis, 2020). Banyak kalangan akademisi secara luas mengakui bahwa dalam konteks museum, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki peran yang signifikan sebagai sumber daya yang sangat kuat yang dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam memperkuat kemampuan adaptif dan daya saing museum (Schettino, 2016).

Adanya peningkatan penawaran konten digital dari museum, interaksi fisik antara museum dan masyarakat dapat mengalami perubahan. Hal ini dapat mendorong pengembangan strategi digital yang inovatif, seperti yang melibatkan penggunaan teknologi digital dan kecerdasan buatan untuk menciptakan pengalaman yang lebih menarik dan interaktif bagi pengunjung mereka (Agostino, Arnaboldi, & Lampis, 2020). Di sisi lain, kemampuan museum untuk berkomunikasi dengan pengunjung, menyampaikan cerita, dan berbagi pengetahuan akan selalu menjadi bagian yang sangat penting dan otentik dari peran museum (Bedford, 2001). Perubahan digital mempengaruhi sumber daya manusia dalam museum, dengan munculnya profesi digital yang baru (Taormina & Baraldi, 2022).

Pandemi juga menyebabkan meningkatnya penggunaan sosial media karena kebutuhan atas hiburan, mengingat adanya larangan keluar rumah. Penelitian yang dilakukan oleh Dengfeng Li, Yang Xu, dan Shangqing Cao pada tahun 2023 menyebutkan bahwa media sosial dapat menyebabkan kecanduan. Hal tersebut tetap berlanjut ketika pandemi usai, kebiasaan

menggunakan media sosial dan membagikan aktivitas, foto atau video telah menjadi kebiasaan. Di China, terjadi banyak peningkatan proporsi pengguna internet yang menggunakan ponsel pintar dan tercatat pada bulan Desember 2022, hampir 99,6% pengguna internet menggunakan ponsel pintar sebagai terminal internet, dengan rata-rata waktu akses internet per minggu sekitar 29,4 jam. Umumnya, minat untuk mengunggah sesuatu di media sosial meningkat saat di destinasi wisata karena kegiatan berwisata merupakan aktivitas yang tidak sering dilakukan. Selain itu, dalam kegiatan wisata, terdapat banyak faktor pengaruh sosial, identitas sosial, dan modal sosial yang merupakan faktor penentu signifikan dalam berbagi pengalaman perjalanan di media sosial (Kang M. & Schuett, 2013).

Dengan adanya akses digital ke informasi dan panduan melalui perangkat sendiri, pengunjung dapat lebih mandiri dalam menjelajahi museum tanpa perlu adanya pemandu wisata (Taormina & Baraldi, 2022). Ketika wisatawan menjadi sangat bergantung terhadap teknologi digital dan lebih fokus pada berapa banyak video atau foto yang ditangkap oleh perangkat digitalnya dibandingkan tingkat kualitas pengalaman wisata yang diperolehnya, ditambah dengan bagaimana museum mulai meninggalkan pemandu dengan embel-embel inovasi digital seperti *scan barcode* yang menampilkan tulisan untuk wisatawan dapat membaca suatu sejarah yang mungkin saja tidak akan terbaca dengan baik karena kurangnya minat dalam membaca, ini merupakan suatu dampak yang cukup negatif akibat kemajuan teknologi.

2. Concept of Digital Free Tourism

Ketika membicarakan kelompok "Digital Free," ini mencerminkan suatu pendekatan yang menyarankan untuk tidak menggunakan atau minimal mengendalikan teknologi digital dalam lingkungan pariwisata (Gutierriz, Ferreira dan Fernandes, 2023) seiring dengan keuntungan bagi pengunjung yang terlibat dalam eksplorasi offline hubungan dan pengalaman kontemporer (Gutierriz, et al., 2023). DFT merupakan pendekatan baru dalam pariwisata yang melibatkan pemutusan hubungan dari teknologi dan media sosial saat bepergian. Meskipun sedikit publikasi yang tersedia, arus ini membuat kita merenungkan keuntungan dan kerugian penggunaan teknologi. Ciri-ciri utama dari jenis liburan ini mencakup keterbatasan akses internet, penciptaan ruang bebas teknologi seperti kafe dan bar, "program detoks digital" untuk meningkatkan kehidupan kerja dan pribadi, gaya hidup sehat, serta interaksi dengan "dunia nyata" (Pearce & Gretzel, 2012).

Banyak pelancong menemukan bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICTs) memberikan kemudahan dan fleksibilitas, terutama dalam situasi di mana perjalanan mereka tidak terencana dengan baik (Wang, Xiang, & Fesenmaier, 2016; Wang dkk., 2014). Namun, secara konvensional, pengalaman pariwisata sebenarnya dianggap sebagai usaha untuk menghindari rutinitas sehari-hari (Jennings & Weiler, 2006), mengagumi budaya dan pemandangan eksotis (Urry, 2002), menelusuri otentisitas (MacCannell, 1989), serta merasakan momen yang istimewa sebagai seorang pelancong (Cary, 2004). Meskipun demikian, dalam dunia pariwisata terdapat label yang disematkan kepada wisatawan digital, yaitu sebutan sebagai 'SoLoMo' (Ejarque 2015). Label tersebut berarti mereka aktif menggunakan media sosial (Social media), tertarik pada informasi yang terkait dengan lokasi (Local), tetapi memilih menggunakan aplikasi digital yang membantu meningkatkan

pengalaman di destinasi, dan selalu terkoneksi melalui perangkat seluler (MOBILE). Hal tersebut mengindikasikan terdapat sebuah batasan antara wisatawan digital tersebut dengan destinasi wisata sehingga kurangnya kualitas pengalaman yang diperoleh dari kegiatan wisata. Penggunaan teknologi *smartphone* dan kemampuannya dalam memberi informasi memberikan kontribusi yang signifikan dalam mempercepat pemahaman dan penyelesaian masalah (Law et al., 2014). Hal tersebut menyebabkan kurangnya interaksi sosial antara wisatawan dengan masyarakat lokal atau wisatawan lainnya.

Hal ini membuka ruang untuk berspekulasi tentang kebutuhan akan hubungan *online* versus *offline* dalam pariwisata (Gutierriz, et al., 2023). Penting untuk memahami implementasi teknologi dan otomatisasi proses untuk memfasilitasi keterlibatan dalam ruang pariwisata, dari promosi momen dan pengalaman perjalanan yang juga mempromosikan kesejahteraan mental dan *mindfulness* untuk keuntungan kesehatan psikologis selama liburan. Bergantung pada metode penggunaan teknologi, tingkat luasnya persebaran konektivitas, atau kebutuhan terhadap sumber daya tersebut yang dapat dirasakan, mungkin menimbulkan rasa frustrasi bagi para wisatawan dan membatasi manfaat yang mereka dapatkan dari liburan yang dilakukan (Wang, So, & Sparks, 2017). Adanya hubungan dengan *smartphone* memungkinkan terjadinya komunikasi antara wisatawan dengan kehidupan sehari-harinya. Bagi sebagian pelancong, menjauhi komunikasi pekerjaan dan mengurangi penggunaan media sosial selama liburan dianggap sebagai pengalaman yang diinginkan (Chen, Huang, Gao, & Petrick, 2018; Tribe & Mkono, 2017). Terdapat bukti yang menunjukkan tidak senangnya sebagian wisatawan terhadap keterikatan digital atau *digital leash* dan bahkan merasa terbebani oleh adanya ekspektasi untuk tetap terhubung (Wang et al., 2014).

3. Implikasi Digital Free Tourism

Penelitian Hassan, Salem, & Saleh (2022) dan Egger, Lei, & Wassler (2020) mengeksplorasi motivasi dan dampak dari *Digital Free Tourism* (DFT) terhadap kesejahteraan wisatawan dan pengalaman liburan. Pariwisata tanpa digital dapat memiliki dampak positif pada kesejahteraan emosional wisatawan, seperti mengurangi stres dan meningkatkan rasa santai (Hassan, et al., 2022; Egger, et al., 2020). DFT meningkatkan kesejahteraan mental dan kesadaran diri (*mindfulness*) demi kesehatan psikologis selama liburan (Gutierriz, et al., 2023).

Roziqin et al. (2022) melakukan analisis bibliometrik tentang tren penelitian dalam pariwisata digital dan menemukan bahwa pariwisata tanpa teknologi digital adalah perilaku baru dari wisatawan di era digital. Kim et al. (2020) mengeksplorasi pendekatan atribusi wisatawan terhadap pariwisata tanpa teknologi digital dan menemukan bahwa wisatawan yang memilih pariwisata tanpa teknologi digital dipacu oleh keinginan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka dan mengurangi stres. Pariwisata tanpa teknologi digital dapat membantu wisatawan mengembangkan kekuatan karakter seperti regulasi diri, apresiasi terhadap keindahan dan keunggulan, kecerdasan sosial, dan keterbukaan (Li, Pearce, & Oktadiana, 2020)

Wisatawan yang terlibat dalam pariwisata tanpa teknologi digital dipacu oleh keinginan untuk terputus dari teknologi dan terhubung kembali dengan alam, budaya, dan diri mereka sendiri (Egger, et al., 2020). Praktisi dapat mengambil pelajaran tentang bagaimana meningkatkan promosi DFT untuk membantu mengurangi kecemasan, stres, dan masalah kesehatan mental yang semakin meningkat. Ini kemungkinan berkaitan dengan adiksi teknologi yang semakin

meluas dan dapat mendorong orang untuk mempertimbangkan liburan semacam ini. Faktor motivasi mencerminkan sebuah temuan dalam penelitian yang menyoroti signifikansi *self-discovery* dan kebutuhan untuk merangkul identitas sejati sebagai motivasi utama dalam melakukan perjalanan (Hassell, Moore, & Macbeth, 2015; Kim, Lee, Uysal, Kim, & Ahn, 2015; Moscardo, 2017). Penggunaan "Digital Free Tourism" (DFT) dapat menjadi peluang baru untuk perkembangan ekonomi perusahaan pariwisata dan akomodasi di daerah dengan keterbatasan akses ke jaringan digital. Meskipun harga tetap menjadi faktor penting dalam proses pemesanan liburan dan sangat memengaruhi pemilihan destinasi, saat ini semakin banyak wisatawan yang juga menghargai kesejahteraan, ketenangan, relaksasi, dan kesempatan untuk menjauh dari dunia digital (Palos-Sanchez, Saura, & Debasa, 2018).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *exploratory study*. *Exploratory study* digunakan dalam penelitian ini karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap suatu fenomena yang belum diteliti dengan baik sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di Museum Ullen Sentalu, Yogyakarta yang menerapkan konsep DFT pada *tour* museumnya. Penelitian ini mengikuti definisi DFT yang telah ditetapkan sebelumnya oleh Li et al. (2018), yaitu "ruang pariwisata di mana sinyal internet dan ponsel tidak ada atau penggunaan teknologi digital dikontrol," dan peserta harus secara sukarela mengalami pengalaman ini atau menganggapnya sebagai salah satu motivasi utama perjalanan mereka. Penelitian ini akan mengeksplorasi penerapan DFT oleh pengelola museum dan juga implikasi *tour* tanpa digital dengan *experiencing museum* bagi pengunjung dengan menggunakan *purposive sampling* untuk menentukan peserta dengan kriteria sudah melakukan tur museum tanpa teknologi digital dan juga pengelola yang berperan dalam penerapan DFT di Museum Ullen Sentalu.

1. Metode pengumpulan data

a. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Museum Ullen Sentalu pada seluruh paket *tour*-nya. Peneliti mengamati pemandu museum dan pengunjung saat menjelajahi museum tanpa menggunakan perangkat digital.

b. *In-depth interview*

In-depth interview dilakukan kepada pengelola Museum Ullen Sentalu, *tour guide*, dan pengunjung yang telah melakukan tur tanpa digital untuk mengeksplorasi tujuan dan pengalaman mereka dalam menjelajahi museum tanpa menggunakan perangkat digital. Wawancara dilakukan Museum Ullen Sentalu kepada pengunjung museum dengan teknik *random sampling*. Kemudian, teknis *snowball sampling* dilakukan untuk mewawancarai pengelola museum, yaitu 2 *tour guide* dan narasumber kunci, yaitu Jonathan Haryono, B.Comm., M.B.A. yang merupakan Kurator Muda Museum Ullen Sentalu.

c. Studi pustaka

Studi pustaka akan dilakukan dengan melacak dokumen, seperti jurnal ilmiah, artikel, serta dokumen terkait Museum Ullen Sentalu, seperti brosur, buku panduan, dan situs web, untuk memahami lebih dalam sejarah, koleksi, dan pameran museum.

2. Metode Analisis

Metode analisis data menggunakan analisis kualitatif untuk mendeskripsikan data dengan menciptakan pemahaman yang mendalam agar memperoleh gambaran komprehensif. Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis studi kasus yang melibatkan langkah-langkah sistematis, seperti pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen terkait. Proses analisis ini dilakukan dengan merinci temuan-temuan utama, mengidentifikasi temuan, serta memberikan interpretasi atau deskripsi mendalam terhadap setiap temuan pada kasus. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk menjelajahi konteks dan dinamika yang mungkin mempengaruhi fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini berusaha untuk memahami makna dan pengalaman subjektif individu atau kelompok dalam situasi tertentu untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang pariwisata bebas digital, khususnya dalam merasakan '*experiencing museum*'.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Li et al. (2018) menyebutkan bahwa *Digital Free Tourism* (DFT) merupakan ruang pariwisata di mana sinyal internet dan ponsel tidak ada atau penggunaan teknologi digital dikontrol. Museum Ullen Sentalu mengimplementasikan konsep DFT dengan mengontrol penggunaan teknologi digital melalui kebijakan ketat terkait larangan pengambilan dokumentasi, seperti foto, video, dan audio, selama tur museum. Kebijakan ini diumumkan oleh edukator sebelum tur dimulai, dan pelanggaran terhadap aturan tersebut dapat mengakibatkan permintaan untuk menghapus dokumentasi di tempat. Tujuan utama dari larangan ini adalah untuk menjaga keamanan koleksi dan kawasan museum dengan merujuk pada peraturan keamanan koleksi dan perlindungan hak karya intelektual. Koleksi museum yang merupakan hasil riset akademis dan diwujudkan sebagai karya seni, dianggap sebagai karya intelektual yang perlu mendapat perlindungan khusus.

Museum Ullen Sentalu secara tegas menjadikan DFT sebagai elemen penting dari atraksi wisatanya. Hasil dari evaluasi internal Ullen Sentalu menunjukkan bahwa pengalaman interaksi langsung antara koleksi, edukator, dan pengunjung memberikan kesan positif dan pengalaman yang unik. Ditambah lagi, penggunaan teknologi digital merangsang distraksi yang muncul dalam pengalaman keseluruhan (Ponsignon & Derbaix, 2022) yang terjadi ketika pengunjung terlalu sering teralih oleh perangkat digital selama melakukan tur, entah karena terlalu fokus pada tugas lain atau sibuk mengabadikan momen. Larangan terhadap penggunaan teknologi komunikasi selama tur museum bertujuan agar pengunjung dapat sepenuhnya meresapi koleksi dan pengalaman yang disajikan oleh museum dan merasakan pengalaman tur museum yang lebih mendalam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung, terungkap bahwa pengalaman selama tur di Museum Ullen Sentalu meningkatkan rasa pemahaman mereka, terutama dengan adanya implementasi DFT di dalam tur museum. Dengan DFT, pengunjung dapat lebih mendalam

menikmati karya seni dan penjelasan dari pemandu wisata sehingga memberikan kontribusi positif terhadap aspek pendidikan selama kunjungan mereka. Dinyatakan oleh pengunjung bernama Putri yang merupakan seorang dokter dan berasal dari Sumatera:

“Karena saya memang suka sama hal-hal berbau tradisi, warisan, dan budaya, jadi saya sering pergi ke tempat-tempat kayak gini. Sering datang ke pameran atau pertunjukkan seni, misal pertunjukkan wayang gitu. Jadi memang saya selalu excited, tapi kalau di sini karena memang dilarang menggunakan gadget selama tur-nya, emang kesannya lebih eksklusif, dan ilmunya emang masuk ke kita karena disediakan tour guide. Biasanya kalau di pertunjukkan yang bebas pakai gadget ya ada kesempatan buat ambil dokumentasi, tapi kalo di sini udah full fokus sama pemandu wisata yang lagi memberi insight tentang koleksi Ullen Sentalu.”

Sementara itu perspektif lain dari pihak yang jarang melakukan perjalanan berbau budaya, Erik yang bekerja di sektor tambang dan berasal dari Surabaya menyatakan:

“Menurut saya sistem kayak gini berdampak positif dan sangat efektif untuk suatu hal yang bertujuan untuk transfer pengetahuan sih. Karena guide-nya seperti sudah terlatih, penjelasannya juga runtut, ditambah kita nggak terkena distraksi apapun yang biasanya, distraksi itu datangnya dari smartphone. Jadi nggak ada celah untuk bosan juga gitu, soalnya dengan metode tur tanpa gadget gini membuat interaksi antara wisatawan dan tour guide tuh meningkat dan pengunjung bebas nanya apa pun. Pertanyaan wisatawan juga kritis, menarik dan kadang lucu juga, jadi ya kita fokus sama pembahasannya tanpa ada gangguan dari kerjaan lewat chat atau telfon gitu.”

Hasil wawancara dengan pengunjung mengemukakan dua pandangan utama terkait pengalaman DFT di Museum Ullen Sentalu. Putri, salah satu pengunjung, menganggap larangan penggunaan *gadget* menciptakan atmosfer eksklusif dan meningkatkan kedalaman pengalaman. Baginya, fokus sepenuhnya pada pemandu tanpa gangguan *gadget* menciptakan suasana istimewa dan memungkinkan pemahaman yang lebih baik. Sementara itu, Erik, seorang pengunjung dari Surabaya yang bekerja di sektor tambang, memberikan perspektif lain. Baginya, larangan gadget berdampak positif pada transfer pengetahuan dan meningkatkan interaksi antara pengunjung dan pemandu. Pesan yang diberikan oleh pemandu juga sangat tertata rapi dan mendalam. Erik juga mencatat bahwa implementasi DFT menciptakan tur tanpa distraksi *smartphone*, kualitas pertanyaan pengunjung meningkat, serta menghasilkan dialog yang lebih kritis dan menarik.

Implementasi DFT pada tur museum Ullen Sentalu berimplikasi dengan peningkatan pemahaman dan pengalaman yang mendalam, serta berdampak positif pada kesejahteraan emosional wisatawan. DFT mengurangi tingkat stres dan meningkatkan perasaan santai (Hassan, dkk., 2022; Egger, dkk., 2020). Pengunjung merasa lebih santai dan tidak mudah bosan untuk mendengarkan cerita dan berdiskusi dengan pemandu saat pelaksanaan tur museum. Dalam konteks tur museum, DFT juga memberikan kontribusi positif terhadap kesejahteraan mental pengunjung, seperti yang diindikasikan oleh penelitian Gutierrez et al.

(2023). Hal ini disebabkan oleh penutupan peluang distraksi dari luar kegiatan tur museum, seperti gangguan dari pesan atau panggilan telepon terkait pekerjaan. Dengan demikian, implementasi DFT menciptakan lingkungan yang memungkinkan pengunjung fokus sepenuhnya pada pengalaman tur museum tanpa gangguan dari teknologi digital. Tidak hanya itu, DFT juga berperan dalam meningkatkan perasaan "curious" atau rasa ingin tahu pengunjung karena terdapat interaksi yang intensif antara pengunjung dan pemandu tur, serta pembatasan penggunaan perangkat digital dan internet yang menyebabkan akses informasi terbatas pada pemandu tur. Hal ini mendorong timbulnya pertanyaan kritis atau bahkan "nyeleneh" yang dapat memperkaya pengalaman pengunjung saat menjelajahi museum. Sebagai hasilnya, implementasi DFT tidak hanya menciptakan lingkungan yang mendukung kesejahteraan emosional dan mental, tetapi juga memperkaya aspek pengalaman dan keingintahuan pengunjung terhadap koleksi dan cerita di balik museum Ullen Sentalu.

Sebagai bagian dari strategi peningkatan kepuasan dan pengalaman wisatawan, Museum Ullen Sentalu merancang inisiatif yang memberikan nilai tambah pada interaksi langsung dibandingkan dengan penggunaan teknologi. Pemandu museum telah diberi pelatihan yang mendalam untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dalam penyampaian *story telling* yang menjadi aspek paling otentik dari museum (Bedford, 2001) dan diskusi terbuka dengan pengunjung selama tur berlangsung. Penggunaan pemandu yang diwajibkan di Museum Ullen Sentalu dapat meningkatkan pengalaman pengunjung dengan membantu mereka terhubung kembali dengan alam, budaya, dan identitas mereka sendiri (Egger, dkk., 2020). Pengunjung dapat merasakan 'experiencing museum' dengan merasakan penjelajahan kebudayaan Jawa yang dalam dan bermakna.

Di sisi lain, meskipun larangan pengambilan dokumentasi selama tur museum tetap berlaku, museum memberikan alternatif dengan memberikan informasi area yang dapat digunakan untuk dokumentasi. Beberapa area tertentu yang disajikan untuk lokasi yang diperkenankan untuk didokumentasi juga mengandung makna yang mendalam, contohnya adalah spot relief miring yang mencerminkan keprihatinan terhadap kurangnya kesadaran generasi muda mengenai pelestarian budaya Jawa yang terancam oleh arus globalisasi. Area tersebut diletakkan di ujung rute sebagai penanda bahwa tur telah berakhir dan pengunjung diperkenankan kembali untuk mengaktifkan perangkat digital mereka. Setelah tur museum selesai, edukator juga bersedia membantu dalam pengambilan dokumentasi dan juga mengajak pengunjung untuk berbagi pengalaman mereka melalui media sosial.

Ullen Sentalu juga tetap mengikuti perkembangan teknologi dengan melakukan pemanfaatan digital dalam mendukung kegiatan yang tercermin melalui optimalisasi penggunaan media sosial pada fase *pre-site* dan *post-site*. Konten-konten edukasi dan hiburan secara aktif dibuat dan diunggah ke *platform-platform* seperti Instagram, Twitter (sekarang adalah X), Facebook, dan Youtube. Meskipun demikian, museum tetap mempertahankan aturan larangan dokumentasi *on-site* saat pelaksanaan tur museum untuk menjaga keamanan, dan hak cipta, serta menciptakan konsep 'experiencing museum' yang eksklusif dan memberi pengalaman yang mendalam. Pendekatan ini mendorong peningkatan *engagement* Ullen Sentalu dengan menerapkan konsep DFT selama kunjungan di tempat, yang kemudian menciptakan respons positif terhadap pengalaman tersebut setelah kunjungan. Hal ini berdampak pada daya tarik bagi calon pengunjung, dengan memanfaatkan *platform* digital tersebut sebelum kunjungan.

Museum Ullen Sentalu berkomitmen untuk terus mengembangkan inovasi dalam aspek pariwisata bebas digital. Meskipun tur museum tetap akan menerapkan larangan penggunaan perangkat digital, museum berencana untuk mengembangkan konten digital di luar tur museum, baik melalui upaya internal maupun melalui kolaborasi dengan pengunjung. Dengan demikian, museum tidak hanya mempertahankan nilai-nilai tradisionalnya tetapi juga terus berusaha untuk tetap relevan dan berinovasi di era transformasi digital. Upaya ini mencerminkan komitmen Museum Ullen Sentalu untuk menjaga keaslian pengalaman pengunjung dalam merasakan *'experiencing museum'* seiring beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Hal ini juga sejalan dengan konsep DFT, di mana kelompok bebas digital menyarankan untuk tidak menggunakan atau minimal mengendalikan penggunaan teknologi digital dalam pariwisata (Gutierriz, Ferreira, dan Fernandes, 2023) dengan tujuan agar pengunjung dapat lebih intens berhubungan secara offline dan merasakan pengalaman kontemporer (Gutierriz, et al., 2023) yang dalam konteks ini merupakan tur museum.

Dari temuan tersebut, terlihat bahwa Museum Ullen Sentalu berhasil mencapai beberapa tujuan dengan implementasi DFT. Aktivitas pariwisata dilakukan dengan 'kontrol' pada penggunaan perangkat teknologi digital untuk meningkatkan interaksi antara pengunjung dan pemandu wisata, menjaga keamanan koleksi, meningkatkan pengalaman dan kesejahteraan pengunjung, dan menciptakan suasana eksklusif pada kegiatan *on-site* tur museum di Ullen Sentalu. DFT menjadi daya tarik tersendiri yang meningkatkan pengalaman 'experiencing museum' yang dimanfaatkan sebagai atraksi bagi Ullen Sentalu. Namun, penerapan DFT bukan berarti anti digital, Ullen Sentalu juga berupaya untuk tetap relevan dan berinovasi di era digital, dengan menciptakan alternatif area yang dapat digunakan untuk dokumentasi dan optimalisasi media sosial. Pendekatan ini mencerminkan usaha untuk mencapai keseimbangan antara pengalaman langsung dan digital.

KESIMPULAN

Museum Ullen Sentalu berhasil mengimplementasikan konsep Digital Free Tourism (DFT) dengan sukses, mengontrol penggunaan teknologi digital, memfokuskan pada interaksi antara pengunjung dan pemandu wisata, menjaga keamanan koleksi, meningkatkan *wellbeing* pengunjung, serta menciptakan suasana eksklusif selama tur museum. DFT telah menjadi daya tarik utama yang meningkatkan pengalaman 'experiencing museum,' menjadikannya sebagai atraksi unik dari Museum Ullen Sentalu. Implementasi DFT diaktualisasi dengan kontrol yang termanifestasi pada kebijakan yang diterapkan. Meskipun demikian, Museum Ullen Sentalu tidak melakukan penolakan penuh terhadap teknologi digital, melainkan tetap berinovasi dengan mengoptimalkan media sosial dan menciptakan konten digital di luar museum yang mencerminkan komitmen mereka untuk tetap relevan di era digital sambil mempertahankan nilai-nilai tradisional dalam DFT. Pendekatan ini mencerminkan upaya untuk mencapai keseimbangan yang harmonis antara pengalaman langsung dan digital dalam konteks pariwisata museum.

DAFTAR PUSTAKA

Adeola, O., & Evans, O. (2019). Digital tourism: mobile phones, internet and tourism in Africa. *Tourism Recreation Research*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/02508281.2018.1562662>

- Agostino, D., M. Arnaboldi, and A. Lampis. 2020. "Italian State Museums During the COVID-19 Crisis: From Onsite Closure to Online Openness." *Museum Management and Curatorship* 35 (4): 362–372. doi:10.1080/09647775.2020.1790029
- Bedford, L. (2001). Storytelling: the real work of museums. *Curator: The Museum Journal*, 44(1), 27–34. <https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.2001.tb00027.x>
- Bhattarai, G., & Subedi, B. (2021). Impact of COVID-19 on FDIs, Remittances and Foreign Aids: A Case Study of Nepal. *Millennial Asia*, 097639962097420. <https://doi.org/10.1177/0976399620974202>
- Chen, C.-C., Huang, W.-J., Gao, J., & Petrick, J. F. (2017). Antecedents and Consequences of Work-Related Smartphone Use on Vacation: An Exploratory Study of Taiwanese Tourists. *Journal of Travel Research*, 57(6), 743–756. <https://doi.org/10.1177/0047287517714907>
- Cheng, X., Xue, T., Yang, B., & Ma, B. (2023). A digital transformation approach in hospitality and tourism research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/ijchm-06-2022-0679>
- Dimitrios Buhalis. (2003). *ETourism : information technology for strategic tourism management*. Financial Times Prentice Hall.
- Egger, I., Lei, S. I., & Wassler, P. (2020). Digital free tourism – An exploratory study of tourist motivations. *Tourism Management*, 79, 104098. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104098>
- Elgammal, I., Ferretti, M., Risitano, M., & Sorrentino, A. (2020). Does digital technology improve the visitor experience? A comparative study in the museum context. *International Journal of Tourism Policy*. <https://doi.org/10.1504/ijtp.2020.10029192>
- Erdem, A., & Şeker, F. (2022). *Tourist Experience and Digital Transformation*. Handbook of Research on Digital Communications, Internet of Things, and the Future of Cultural Tourism. <https://www.igi-global.com/chapter/tourist-experience-and-digital-transformation/295499>
- Falatoonitoosi, E., Schaffer, V., & Kerr, D. (2021). Does Sustainable Tourism Development Enhance Destination Prosperity? *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 109634802098832. <https://doi.org/10.1177/1096348020988328>
- Gretzel, U., Koo, C., Sigala, M., & Xiang, Z. (2015). Special issue on smart tourism: convergence of information technologies, experiences, and theories. *Electronic Markets*, 25(3), 175–177. <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0194-x>
- Gutierriz, I., Ferreira, J. J., & Paula Odete Fernandes. (2023). Digital transformation and the new combinations in tourism: A systematic literature review. *Tourism and Hospitality Research*. <https://doi.org/10.1177/14673584231198414>
- Hassan, T. H., Salem, A. E., & Saleh, M. I. (2022). Digital-Free Tourism Holiday as a New Approach for Tourism Well-Being: Tourists' Attributional Approach. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10), 5974. <https://doi.org/10.3390/ijerph19105974>
- Hassell, S., Moore, S. A., & Macbeth, J. (2015). Exploring the Motivations, Experiences and Meanings of Camping in National Parks. *Leisure Sciences*, 37(3), 269–287. <https://doi.org/10.1080/01490400.2014.995325>

- Hidayat, M., Latief, F., Nianti, D. A., Bahasoan, S., & Widiawati, A. (2020). Factors Influencing Resilience of Micro Small and Medium Entrepreneur (MSME) during Covid 19 Outbreak in South Sulawesi Province Indonesia. *Factors Influencing Resilience of Micro Small and Medium Entrepreneur (MSME) during Covid 19 Outbreak in South Sulawesi Province Indonesia*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/cme2j>
- Kang, M., & Schuett, M. A. (2013). Determinants of Sharing Travel Experiences in Social Media. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 30(1-2), 93–107. <https://doi.org/10.1080/10548408.2013.751237>
- Law, R., Chan, I. C. C., & Wang, L. (2018). A comprehensive review of mobile technology use in hospitality and tourism. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(6), 626–648. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1423251>
- Li, D., Xu, Y., & Cao, S. (2023). How Does Trait Mindfulness Weaken the Effects of Risk Factors for Adolescent Smartphone Addiction? A Moderated Mediation Model. *Behavioral Sciences*, 13(7), 540. <https://doi.org/10.3390/bs13070540>
- Li, J. (2019). No signal here : self-development and optimal experience from digital-free tourism. *Phd Thesis, James Cook University*. <https://doi.org/10.25903/mkzj%2D7y06>
- Li, J., Pearce, P. L., & Low, D. (2018). Media representation of digital-free tourism: A critical discourse analysis. *Tourism Management*, 69, 317–329. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.027>
- Li, Y., Song, H., & Guo, R. (2021). A Study on the Causal Process of Virtual Reality Tourism and Its Attributes in Terms of Their Effects on Subjective Well-Being during COVID-19. *International journal of environmental research and public health*, 18(3), 1019. <https://doi.org/10.3390/ijerph18031019>
- López Peláez, A., Erro-Garcés, A., Pinilla García, F. J., & Kiriakou, D. (2021). Working in the 21st Century. The Coronavirus Crisis: A Driver of Digitalisation, Teleworking, and Innovation, with Unintended Social Consequences. *Information*, 12(9), 377. <https://doi.org/10.3390/info12090377>
- Luck, A., & Sayer, F. (2023). Digital Engagement and Wellbeing: The impact of museum digital resources on user wellbeing during COVID-19. *Heritage and Society*, 1–22. <https://doi.org/10.1080/2159032x.2023.2228173>
- Luck, A., & Sayer, F. (2023). Digital Engagement and Wellbeing: The impact of museum digital resources on user wellbeing during COVID-19. *Heritage and Society*, 1–22. <https://doi.org/10.1080/2159032x.2023.2228173>
- Maki, O., Alshaiqli, M., Gunduz, M., Naji, K. K., & Abdulwahed, M. (2022). Development of Digitalization Road Map for Healthcare Facility Management. *IEEE Access*, 10, 14450–14462. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3146341>
- Mohanty, P., Hassan, A., & Ekis, E. (2020). Augmented reality for relaunching tourism post-COVID-19: socially distant, virtually connected. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(6), 753–760. <https://doi.org/10.1108/whatt-07-2020-0073>
- Ouerghemmi, C., Ertz, M., Bouzlama, N., & Tandon, U. (2023). The Impact of Virtual Reality (VR) Tour Experience on Tourists' Intention to Visit. *Information*, 14(10), 546. <https://doi.org/10.3390/info14100546>
- Ozdemir, O., Dogru, T., Kizildag, M., & Erkmen, E. (2023). A critical reflection on digitalization for the hospitality and tourism industry: value implications for stakeholders.

- International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
<https://doi.org/10.1108/ijchm-04-2022-0535>
- Parry, Ross. (2013). *Museums in a Digital Age*. Hoboken: Taylor and Francis.
<http://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=1112414>
- Pearce, P. L., & Gretzel, U. (2012). Tourism in Technology Dead Zones: Documenting Experiential Dimensions. *International Journal of Tourism Sciences*, 12(2), 1–20.
<https://doi.org/10.1080/15980634.2012.11434656>
- Ponsignon, F., & Derbaix, M. (2020). The impact of interactive technologies on the social experience: An empirical study in a cultural tourism context. *Tourism Management Perspectives*, 35, 100723. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100723>
- Poria, Y., Butler, R., & Airey, D. (2003). The core of heritage tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 238–254. [https://doi.org/10.1016/s0160-7383\(02\)00064-6](https://doi.org/10.1016/s0160-7383(02)00064-6)
- Rêgo, B. S., Jayantilal, S., Ferreira, J. J., & Carayannis, E. G. (2021). Digital Transformation and Strategic Management: a Systematic Review of the Literature. *Journal of the Knowledge Economy*. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00853-3>
- Roziqin, A., Alferdo Satya Kurniawan, Yana Syafriyana Hijri, & Kismartini Kismartini. (2023). *Research trends of digital tourism: a bibliometric analysis*. <https://doi.org/10.1108/trc-11-2022-0028>
- Schettino, P. 2016. “Successful Strategies for Dealing With New Technology in Museums: A Case Study of Immersive Technology at the Immigration Museum, Melbourne.” *Museum International* 68 (1–2): 130–135. doi:10.1111/muse.12091
- Tan, G. W.-H., Lee, V. H., Lin, B., & Ooi, K.-B. (2017). Mobile applications in tourism: the future of the tourism industry? *Industrial Management & Data Systems*, 117(3), 560–581. <https://doi.org/10.1108/imds-12-2015-0490>
- Taormina, F., & Baraldi, S. B. (2022). Museums and digital technology: a literature review on organizational issues. *European Planning Studies*, 30(9), 1676–1694.
- Tribe, J., & Mkono, M. (2017). Not such smart tourism? The concept of e-lienation. *Annals of Tourism Research*, 66, 105–115. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.07.001>
- UNWTO. (2023). *Digital Transformation | UNWTO*. www.unwto.org.
<https://www.unwto.org/digital-transformation>
- Wang, D., Xiang, Z., & Fesenmaier, D. R. (2014a). Adapting to the mobile world: A model of smartphone use. *Annals of Tourism Research*, 48, 11–26.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2014.04.008>
- Wang, D., Xiang, Z., & Fesenmaier, D. R. (2014b). Smartphone Use in Everyday Life and Travel. *Journal of Travel Research*, 55(1), 52–63. <https://doi.org/10.1177/0047287514535847>
- Wang, N. (1999). Rethinking authenticity in tourism experience. *Annals of Tourism Research*, 26(2), 349–370. [https://doi.org/10.1016/s0160-7383\(98\)00103-0](https://doi.org/10.1016/s0160-7383(98)00103-0)
- Wang, Y., Correia, G. H. de A., van Arem, B., & Timmermans, H. J. P. (Harry). (2018). Understanding travellers’ preferences for different types of trip destination based on mobile internet usage data. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 90, 247–259. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2018.03.009>

- Wang, Y., So, K. K. F., & Sparks, B. A. (2016). Technology Readiness and Customer Satisfaction with Travel Technologies: A Cross-Country Investigation. *Journal of Travel Research*, 56(5), 563–577. <https://doi.org/10.1177/0047287516657891>
- Wassler, P., & Fan, D. X. F. (2021). A tale of four futures: Tourism academia and COVID-19. *Tourism Management Perspectives*, 38, 100818. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100818>
- Wibowo, J. M., & Hariadi, S. (2022). Indonesia Sustainable Tourism Resilience in the COVID-19 Pandemic Era (Case Study of Five Indonesian Super- priority Destinations). *Millennial Asia*, 097639962211051. <https://doi.org/10.1177/09763996221105143>