

**DIFUSI INOVASI PEMANFAATAN APLIKASI GIWANG
PADA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata-1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: *Public Relations*



Disusun Oleh:

Jihan Nurul Fatika

07031181823002

**ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**"DIFUSI INOVASI PEMANFAATAN APLIKASI GIWANG
PADA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
PROVINSI SUMATERA SELATAN"**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-I Ilmu Komunikasi

Oleh :

Jihan Nurul Fatika

07031181823002

Pembimbing I

1. Dr. M. Husni Thamrin, M.Si

196406061992031001

Tanda Tangan



Tanggal

17 Februari 2022

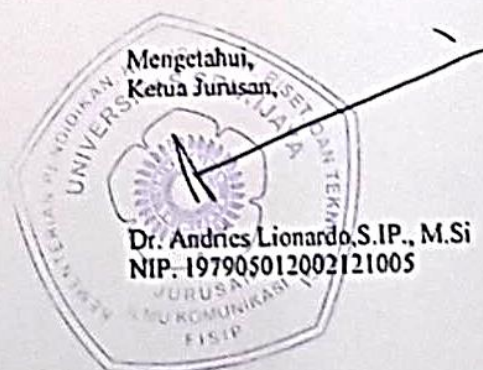
Pembimbing II

2. Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom

199209292020122014



21 Februari 2022



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**"Difusi Inovasi Pemanfaatan Aplikasi Giwang pada
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan"**

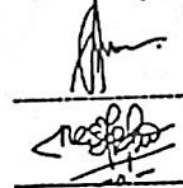
**Skripsi
Oleh :
Jihan Nurul Fatika
07031181823002**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 1 Maret 2022**

Pembimbing :

- 1. Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**
- 2. Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199209292020122014**

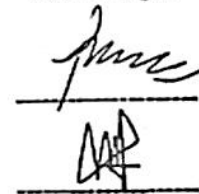
Tanda Tangan



Penguji :

- 1. Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001**
- 2. Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198802112019032011**

Tanda Tangan



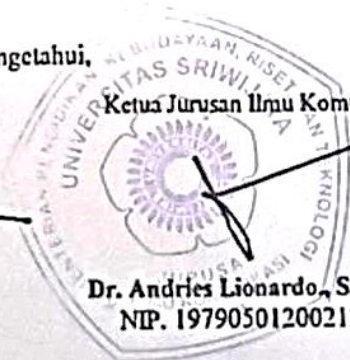
Dekan FISIP UNSRI,



**Prof. Alfitri, M.Si
NIP. 19631106199031001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,



**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jihan Nurul Fatika
NIM : 07031181823002
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 06 Mei 2000
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Difusi Inovasi Pemanfaatan Aplikasi GIWANG pada Dinas Kebudayaan Provinsi Sumatera Selatan


Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta penyertaan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, 17 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,


ihlan Nurul Fatika

NIM. 07031181823002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

KAMU BUKAN *ULTRAMAN*

“Usahakan aja dulu. Sisanya, biarkan semesta bekerja.”

– Jihan Nurul Fatika, si yang paling on fire dalam penggarapan skripsi ini –

Atas rahmat Allah SWT,

Skripsi ini kupersembahkan kepada diriku sendiri, kedua orang tuaku, ketiga adikku, saudara dan keluarga besar, sahabat dan teman terkasih, Jurusan Ilmu Komunikasi, dan Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Segala puji Allah SWT. Atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul “Difusi Inovasi Pemanfaatan Aplikasi GIWANG pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Selatan”. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan kerja sama dari berbagai pihak yang turut andil secara maksimal selama proses penyusunan skripsi penelitian ini yakni sebagai berikut.

1. Allah SWT. yang selalu menunjukkan jalan kemudahan dan ketenangan dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah membimbing dan memudahkan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang dengan sangat sabar dan memberikan waktu, tenaga, saran dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
6. Dosen-dosen Ilmu Komunikasi yang dengan murah hati membagikan ilmu pengetahuan selama proses kegiatan belajar-mengajar.
7. Mba Vira selaku staff administrasi Ilmu Komunikasi yang membantu kelancaran dalam proses administrasi peneliti selama penyusunan skripsi ini.
8. Pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan yang telah meluangkan waktunya untuk dapat diwawancarai.

9. Orang tua dan ketiga adik saya, Papa, Mama, Bila, Nopal dan Alm. Dek Yusuf, terima kasih atas segalanya yang selalu mendukung dan memberi semangat.
10. Keluarga besar Mama dan Papa, Bunda, Wak, Papi, Mami, Yuk Liza, Bang Ariz, Bang Eki, Bang Frizha, Ka Dea dan Dek Lia yang sudah mendukung dan membantu ponakan/sepupu/tantemu ini.
11. Keluarga besar Cagar Budaya Lestari, terima kasih telah memberikan pengalaman dan menjadi tempat berproses.
12. Keluarga besar HIMAJA UNSRI (Himpunan Mahasiswa Jambi Universitas Sriwijaya), terima kasih telah menjadi tempat berproses.
13. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2018, khususnya konsentrasi *Public Relations* kampus Indralaya yang selalu berbagi informasi selama penyusunan skripsi ini.
14. Sahabat yang kusayangi Tiara dan Hilda. Tiga Beban Kantor (Mba Dian dan Nisa). Teman Palembang (Pida dan Adril). Kost Mama Lela (Asti, Nabila, Pipit, Rani, Ranti, Bagas, Riki). Grup *Eight* (Puput, Ica, Dila, Eva, Ratna, Puja, Tocik). Kakak tingkat (Bang Panji, Bang Anjas, Kak Agatha, Bang Dodo, Kak Rafik).
15. *Spotify* yang selalu menemani dan menjadi *moodbooster* selama masa penyusunan skripsi ini.
16. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan skripsi ini. Demikian yang dapat saya sampaikan, semoga skripsi ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat untuk kedepannya.

Indralaya, 18 Februari 2022
Penulis,

Jihan Nurul Fatika

ABSTRAK

Aplikasi Giwang, inovasi yang diinisiasi oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi di bidang budaya kepariwisataan yang telah diluncurkan dan dikomunikasikan secara masif di wilayah Sumatera Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses difusi inovasi pemanfaatan aplikasi Giwang pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan dengan ditinjau dari 4 elemen penting dari Everett M. Rogers yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Inovasi aplikasi Giwang dianggap sebagai suatu hal yang baru, 2) Saluran komunikasi yang digunakan adalah media komunikasi interpersonal dan media komunikasi massa, 3) Jangka waktu yang dibutuhkan adopter melalui tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi dan penegeasan serta terdapat 2 *innovator*, 1 *early adopter*, 1 *early majority*, dan 1 *late majority*, 4) Struktur sosial yang dilibatkan menggunakan konsep *Penta Helix* dan tipe keputusan inovasi dilakukan secara kontingen dan individual. Kesimpulan dari penelitian ini adalah masih kurangnya jumlah adopter yang mengadopsi sehingga diperlukan peran *opinion leader*, optimalisasi potensi media sosial dan memastikan konsistensi *change agent* dalam menginformasikan aplikasi Giwang.

Kata Kunci: Difusi Inovasi, Aplikasi, Giwang, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan

Pembimbing I



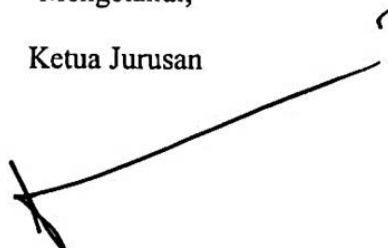
Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP 196406061992031001

Pembimbing II



Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP 199209292020122014

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Andries Lionardo, S.IP.M.Si
NIP 197905012002121005

ABSTRACT

The Giwang application, an innovation initiated by the Culture and Tourism Office of South Sumatra Province, is a form of technology utilization in the field of tourism culture that has been launched and communicated massively in the South Sumatra region. This study aims to determine the diffusion process of innovation using the Giwang application at the Department of Culture and Tourism of South Sumatra Province in terms of 4 important elements of Everett M. Rogers, namely innovation, communication channels, time period and social system. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews, observation and literature review. The results show that: 1) Giwang application innovation is considered as a new thing, 2) Communication channels used are interpersonal communication media and mass communication media, 3) The time period required for adopters goes through the stages of knowledge, persuasion, decision, implementation and affirmation. and there are 2 innovators, 1 early adopter, 1 early majority, and 1 late majority, 4) The social structure involved uses the Penta Helix concept and the type of innovation decision is carried out contingently and individually. The conclusion of this study is that there is still a lack of adopters who adopt so that the role of opinion leaders is needed, optimizing the potential of social media and increasing the consistency of change agents in informing the Giwang application.

Keyword: Diffusion of Innovation, Application, Giwang, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan

Pembimbing I



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP 196406061992031001

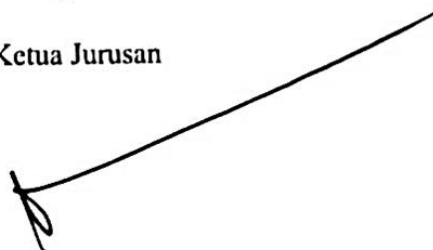
Pembimbing II



Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP 199209292020122014

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. Andries Lionardo, S.IP.M.Si
NIP 197905012002121005

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR BAGAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1 Landasan Teori | 10 |
| 2.2 Difusi Inovasi | 10 |
| 2.3 Beberapa Teori Komunikasi Massa..... | 15 |
| 2.4 Teori yang Digunakan | 16 |
| 2.5 Kerangka Teori..... | 18 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran | 20 |
| 2.7 Alur Pemikiran | 22 |
| 2.8 Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 27 |
| 3.2 Definisi Konsep | 27 |
| 3.3 Fokus Penelitian | 28 |

| | |
|---|------------|
| 3.4 Unit Analisis dan Unit Observasi | 29 |
| 3.5 Informan Penelitian | 29 |
| 3.6 Data dan Sumber Data | 31 |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| 3.8 Teknik Keabsahan Data | 34 |
| 3.9 Teknik Analisis Data | 35 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM ORGANISASI | 37 |
| 4.1 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan | 37 |
| 4.2 Visi dan Misi Organisasi | 37 |
| 4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi | 39 |
| 4.4 Struktur Organisasi | 40 |
| 4.5 Aplikasi Giwang | 42 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | 46 |
| 5.1 Proses Pengembangan Aplikasi Giwang | 46 |
| 5.2 Proses Difusi Inovasi Pemanfaatan Aplikasi Giwang pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan | 48 |
| 5.3 Pembahasan | 133 |
| BAB VI PENUTUP | 158 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 158 |
| 6.2 Saran..... | 160 |
| DAFTAR PUSTAKA | 162 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisman 2017-2021 | 1 |
| Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara 2020..... | 1 |
| Gambar 1.3 Tampilan Menu Layanan Aplikasi Giwang | 2 |
| Gambar 1.4 Jumlah Pengunduh dan <i>Reviews</i> dari Pengguna Aplikasi Giwang | 4 |
| Gambar 1.5 Kontribusi Penetrasi Internet Per Provinsi Di Wilayah Sumatera dari Total Penetrasi 2019-2020 | 6 |
| Gambar 2.1 Model Proses Keputusan Difusi Inovasi | 15 |
| Gambar 4.1 Logo Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan | 37 |
| Gambar 4. 2 Susunan Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan | 41 |
| Gambar 4.3 Logo Aplikasi Giwang | 42 |
| Gambar 5.1 Tampilan Halaman Depan Aplikasi Giwang | 70 |
| Gambar 5.2 Sosialisasi dan Pelatihan Teknis Aplikasi Giwang kepada Operator Dinas oleh Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan | 78 |
| Gambar 5.3 Saluran Media Massa Online melalui Sumatera Ekspres dan Tribun | 83 |
| Gambar 5.4 Video Iklan Aplikasi Giwang melalui Kanal <i>Youtube</i> Resmi Pesona Sriwijaya | 84 |
| Gambar 5.5 Pemasangan <i>X-Banner</i> Aplikasi Giwang di Beberapa Tempat Umum dan Kabupaten di Sumatera Selatan | 85 |
| Gambar 5.6 Keterlibatan Beberapa Kepala Kabupaten dan Ketua Asosiasi dalam Mendukung Aplikasi Giwang | 107 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| Tabel 3.1 Fokus Penelitian | 28 |
| Tabel 3.2 Informan Penelitian | 30 |
| Tabel 4.1 Jadwal Sosialisasi dan Penandatanganan MOU Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan..... | |
| Tabel 5.1 Pemenuhan Kriteria Inovasi Aplikasi Giwang dalam <i>Ajang Innovation Government Award 2021</i> | 49 |
| Tabel 5.2 Daftar Menu dan Fitur pada Aplikasi Giwang | 71 |
| Tabel 5.3 Saluran Komunikasi Interpersonal pada Proses Difusi Inovasi Aplikasi Giwang | 75 |
| Tabel 5.4 Saluran Komunikasi Massa pada Proses Difusi Inovasi Aplikasi Giwang | 82 |
| Tabel 5.5 Golongan Adopter dalam Proses Difusi Inovasi Aplikasi Giwang | 100 |
| Tabel 5.6 Data Jumlah Pengunduh Aplikasi Giwang | 103 |
| Tabel 5.7 Struktur Sosial dalam Proses Difusi Inovasi Aplikasi Giwang | 105 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|--|-----|
| Bagan 2.1 Alur Pemikiran | 21 |
| Bagan 5.1 Keuntungan Relatif dalam Proses Difusi Inovasi Aplikasi Giwang | 56 |
| Bagan 5.2 Keserasian dalam Proses Difusi Inovasi Aplikasi Giwang | 62 |
| Bagan 5.3 Proses Pengambilan Keputusan dalam Proses Difusi Inovasi Aplikasi Giwang | 95 |
| Bagan 5.4 Penyesuaian Norma Sosial dalam Proses Difusi Inovasi Aplikasi Giwang | 117 |

BAB I

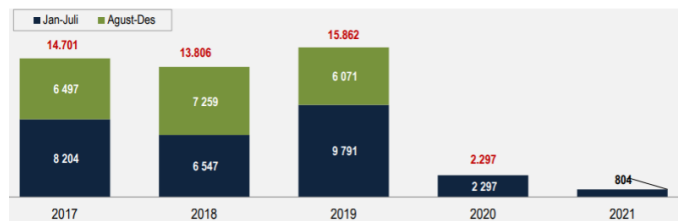
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebudayaan dan pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang potensial di Indonesia. Sebagai ujung tombak pembangunan, kebudayaan dan pariwisata perlu didorong penggalakannya oleh berbagai pihak, baik dari pemerintah pusat, daerah, perusahaan, komunitas maupun masyarakat sehingga dampaknya secara langsung maupun tidak langsung turut andil terhadap devisa negara. Sumatera Selatan atau yang dikenal dengan Bumi Sriwijaya merupakan salah satu provinsi yang menjadi tujuan berwisata para pecinta rekreasi. Dalam hal ini, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan bertanggung jawab penuh atas kebudayaan dan pariwisata di Sumatera Selatan, namun keadaan menjadi buruk dengan kondisi pandemi yang membatasi ruang gerak bagi wisatawan berkunjung ke tempat wisata khususnya, Sumatera Selatan.

Gambar 1.1

Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2017-2021



Sumber: Badan Pusat Statistik Sumatera Selatan (September 2021)

Gambar 1.2

Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara 2020

| Indikator Kinerja | Capaian | | | |
|--------------------------------------|------------|-----------|----------|------|
| | Tahun 2020 | | | |
| | Satuan | Target | Realsasi | % |
| Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara | Orang | 9.064.605 | 820.410 | 9.05 |

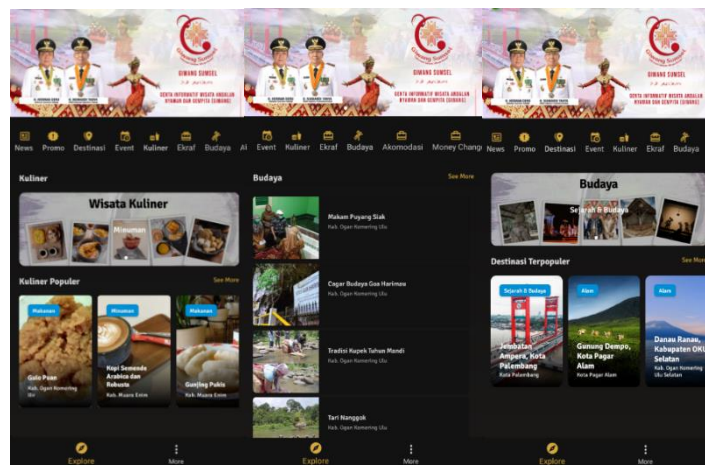
Sumber: LKJLP Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Prov. Sumatera Selatan 2021

Dari Gambar 1.1 terlihat adanya penurunan jumlah wisatawan mancanegara yang sangat drastis hingga menyentuh 65% pada tahun 2021 jika dibandingkan dengan jumlah kedatangan wisatawan mancanegara pada periode Januari-Juli 2020. Kondisi ini disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang memberikan dampak pada penurunan jumlah wisatawan nusantara maupun mancanegara di wilayah Sumatera Selatan. Implikasinya yakni pemberlakuan kebijakan penutupan akses pariwisata dan objek budaya di Provinsi Sumatera Selatan serta penutupan beberapa akses transportasi yang menjadi pintu keluar-masuk para wisatawan mancanegara (Badan Pusat Statistik, 2021). Begitu pula dengan Gambar 1.2 yang menunjukkan perencanaan program kerja yang menargetkan jumlah wisatawan nusantara berjumlah 9.064.605, ternyata hanya mencapai 820.410 dengan persentase hanya sebesar 9,05% (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan, 2021). Data ini menunjukkan tidak terwujudnya jumlah wisatawan nusantara yang ditargetkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan.

Menghadapi kondisi tersebut, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan mengencarkan strategi promosi kebudayaan pariwisata melalui penciptaan teknologi inovasi aplikasi bernama “GIWANG” seperti pada Gambar 1.3 berikut ini.

Gambar 1.3

Tampilan Menu Fitur Layanan Aplikasi GIWANG



Sumber: Aplikasi GIWANG

Pada Gambar 1.3 terlihat adanya 7 fitur pada aplikasi keluaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan tersebut. Fitur-fitur tersebut terdiri dari berita, promo, destinasi, *event*, ekonomi kreatif, budaya, akomodasi serta *money changer*. Setiap fitur menyajikan konten berupa gambar, video singkat, deskripsi mengenai objek, harga, waktu, lokasi, rekomendasi serta media sosial dari objek yang ditampilkan. Selain itu, peluncuran aplikasi dengan basis kebudayaan dan pariwisata ini diklaim merupakan solusi aktivitas kebudayaan dan pariwisata yang terhambat akibat pandemi Covid-19 dengan mempertahankan terpenuhinya informasi budaya dan pariwisata di tengah kondisi pandemi yang membatasi ruang gerak wisatawan berkunjung ke Provinsi Sumatera Selatan.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada akhir September 2021 lalu, ternyata telah banyak beredar artikel di media massa *online* dan pemberitaan melalui berbagai kanal *Youtube* mengenai inovasi yang diciptakan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan yang menunjukkan adanya gerakan sosialisasi yang dilakukan instansi tersebut ke Pemerintah Kabupaten/Kota di Sumatera Selatan sebagai bentuk pengenalan inovasi terhadap masyarakat Sumatera Selatan. Dilansir dari Sripoku.com (19/6/2021), Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan secara resmi melakukan peluncuran aplikasi berbasis *android* bernama “GIWANG” yang merupakan akronim dari Gempita Informatif Wisata Andalan yang Nyaman dan Gempita. Aplikasi ini digadagadag menjadi media promosi wisata yang didaftarkan dalam nominasi *Innovation Government Award 2021* demi membangkitkan kembali nilai kebudayaan dan pariwisata Sumatera Selatan serta mengikuti perkembangan zaman dengan mengkombinasikan informasi wisata, kuliner, budaya dan kearifan lokal yang diharapkan dapat lebih dikenal oleh masyarakat luas di Indonesia (Bodok, 2021).

Berdasarkan hasil pra-riset melalui wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada Ibu Megawaty selaku Sekretaris Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan pada 29 Oktober 2021 menyebutkan bahwa telah dilakukan sosialisasi aplikasi GIWANG serta penandatanganan kesepakatan kerjasama ke 15 kabupaten yang dilakukan oleh tiap Bupati di Provinsi Sumatera Selatan dan

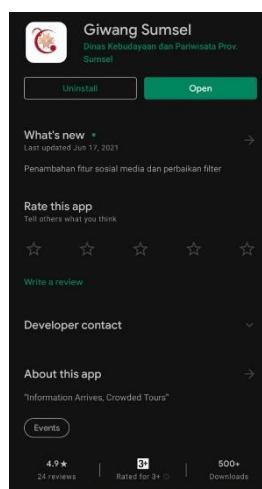
lainnya akan dilaksanakan pada bulan November mendatang. Pelibatan Bupati ini diharapkan dapat membantu dalam menyebarkan inovasi di kalangan masyarakat untuk wilayah kabupatennya.

Upaya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan melibatkan pihak eksternal terbukti dari beberapa artikel yang menyebutkan bahwa bandara, hotel, komunitas dan pemerintah kabupaten/kota turut membantu mensosialisasikan aplikasi GIWANG dalam rangka mempromosikan potensi pariwisata setempat. Seperti halnya, pengurus Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Sumatera Selatan. Dilansir dari AntaraSumsel.com (26/09/2021), Herlan Aspiudin, Ketua PHRI Sumsel akan memfasilitasi program sosialisasi sebagai bentuk dukungan mitra pemerintah melalui jaringan hotel dan restoran yang ada di daerah serta mitra di dalam dan luar negeri (Abdullah, 2021).

Berdasarkan hasil riset peneliti yang melakukan pengamatan di awal Oktober 2021 lalu, ternyata ditemukan bahwa aplikasi GIWANG masih sangat kurang diminati oleh masyarakat. Seperti diketahui, pada *platform Play Store* terdapat fitur ulasan (*review*), penilaian (*rating*) dan jumlah pengunduh (*downloads*) untuk di setiap aplikasi yang ditampilkan.

Gambar 1.4

Jumlah Pengunduh dan *Reviews* dari Pengguna Aplikasi GIWANG



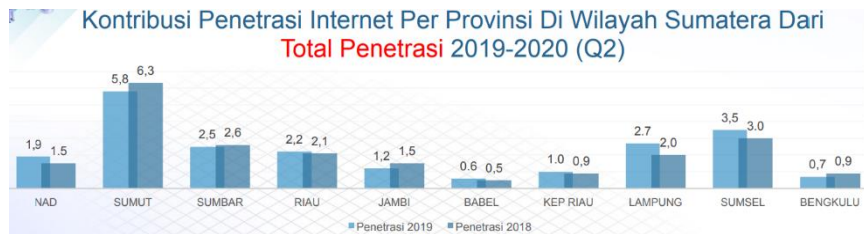
Sumber: *Play Store* (22 Oktober 2021)

Dari Gambar 1.4 tersebut terlihat masih rendahnya jumlah masyarakat yang mengadopsi aplikasi GIWANG. Hal ini terbukti hanya terdapat ±500 pengunduh, 26 ulasan dengan penilaian bintang 4.9 untuk aplikasi GIWANG. Meskipun telah dilakukan sosialisasi melalui kerja sama dengan melibatkan berbagai pihak dan media massa, namun tidak terlalu memberikan dampak yang signifikan terhadap jumlah pengunduh aplikasi GIWANG. Jumlah pengunduh ini tidak sebanding dengan usaha yang dilakukan secara masif oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan dalam memperkenalkan dan mempromosikan aplikasi GIWANG.

Seperti diketahui, saat ini teknologi komunikasi sangat berperan penting dalam perkembangan media informasi. Tidak dapat dihindari bahwa pemerintah dan masyarakat harus dapat beradaptasi dengan teknologi komunikasi tersebut, salah satunya melalui penggunaan internet. Berdasarkan hasil temuan dari *We Are Social* dan *Hootsuite* yang menunjukkan dari total populasi penduduk yang mencapai 274,9 juta orang ternyata diantaranya terdapat 202,6 juta orang yang aktif menggunakan internet dengan penetrasi mencapai 73,7% pada Januari 2021 (Kemp, 2021). Hasil riset tersebut diperkuat dengan laporan survei yang diluncurkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2019-2020 tentang kontribusi pengguna internet di wilayah Provinsi Sumatera Selatan menduduki posisi kedua pertumbuhan kontribusi penetrasi dalam penggunaan internet untuk wilayah Sumatera dengan penetrasi mencapai 3,5% pada tahun 2019. Lebih lanjut, dari total populasi 8.497.000 ribu penduduk Sumatera Selatan terdapat 6.950.709 ribu diantaranya yang aktif menggunakan internet dengan penetrasi sebesar 81,8% untuk tahun 2019 (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020).

Gambar 1.5

Kontribusi Penetrasi Internet Per Provinsi Di Wilayah Sumatera dari Total Penetrasi 2019-2020



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Dari Gambar 1.5 tersebut menunjukkan bahwa terjadi pertumbuhan pengguna internet di kalangan masyarakat Sumatera Selatan, namun pertumbuhan jumlah pengguna internet ini tidak sebanding dengan jumlah pengunduh aplikasi GIWANG yang hanya mencapai 500 pengunduh saja. Dengan pertumbuhan jumlah tersebut seharusnya dapat memberikan pengaruh terhadap jumlah pengunduh aplikasi GIWANG dengan memanfaatkan era digitalisasi yang menjadi kebiasaan baru masyarakat, khususnya masyarakat Sumatera Selatan. Aplikasi GIWANG ini sejatinya diciptakan untuk mempermudah masyarakat maupun wisatawan dalam mencari informasi objek wisata maupun pengetahuan kebudayaan lainnya yang ada di Provinsi Sumatera Selatan hanya dengan mengandalkan koneksi internet.

Sebagai suatu strategi promosi dengan menekankan peran berbagai tokoh seperti bupati, ketua komunitas dan perusahaan swasta justru dapat menjadi tantangan tersendiri bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan. Secara administrasi, kerjasama ini dapat memperoleh dukungan dalam mempromosikan aplikasi GIWANG, namun dalam pengimplementasiannya ada kemungkinan bagi pihak yang dilibatkan tidak menjalankan secara berkelanjutan. Tantangan lainnya adalah tokoh-tokoh yang dipilih ini tidak dapat mempengaruhi masyarakatnya untuk menggunakan aplikasi GIWANG. Kepedulian para tokoh dan kemampuannya dalam mempengaruhi masyarakat sangat penting untuk menunjang keberhasilan program ini.

Seperti hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Nurhadiati (2020: 56) berjudul “Difusi Inovasi Aplikasi Hallo Palembang Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang” menunjukkan bahwa peran camat dan lurah sebagai *change agent* tidak membantu proses penyebaran inovasi, belum adanya kesadaran untuk melibatkan peran *influencer* sebagai *opinion leader* dan sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang pun tidak berkelanjutan. Suatu inovasi tidak akan teradopsi jika inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial tidak mendukung proses difusi inovasi tersebut. Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan Nurlaela (2020: 81) berjudul “Difusi Inovasi Program Adiwiyata oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan terhadap Sekolah-Sekolah di Kabupaten Ogan Ilir” menunjukkan bahwa proses penyebaran inovasi dapat dilihat dari elemen difusi inovasi. Elemen tersebut berupa: (1) Inovasi, penerapan sosialisasi informasi mendetail mengenai program Adiwiyata yang sulit dilakukan (2) Saluran komunikasi, dalam menyebarkan informasi dilakukan dengan melakukan sosialisasi dan kunjungan secara langsung ke sekolah-sekolah (3) Jangka waktu, terdapat beberapa sekolah yang bersedia langsung mengadopsi dan sebagian yang menolak dengan alasan sarana dan prasarana yang belum cukup baik (4) Sistem sosial, penerapan sosialisasi inovasi Adiwiyata yang dilakukan ternyata dapat diterima dan sesuai dengan sistem tata nilai, norma dan kebiasaan dari sekolah sebagai target sasaran.

Sejalan dengan pendapat Rogers dan Shoemaker (dalam Severin & Tankard, 2011: 95) dengan mengkombinasikan saluran komunikasi seperti melalui media massa *online*, media sosial dan aktivitas sosialisasi menjadi salah satu kunci penting dalam keberhasilan proses difusi inovasi. Difusi inovasi sendiri merupakan suatu proses penyebaran ide atau suatu objek yang dianggap baru oleh individu dalam suatu sistem sosial dengan menitikberatkan saluran komunikasi sebagai media penyampaian pesan inovasi dalam jangka waktu tertentu. Pelibatan aktor atau tokoh yang ditunjuk sebagai *change agent* adalah salah satu lain elemen lainnya yang dapat membantu proses penyebaran informasi inovasi di kalangan target. Hal ini dikarenakan pada hakikatnya, difusi inovasi merupakan proses

menyebarkan informasi mengenai suatu ide atau objek yang tentunya membutuhkan sebuah saluran atau media komunikasi sebagai alat penyampaian informasi tersebut. Ini menjadi tugas bagi pencipta inovasi (*inovators*) untuk menentukan media apa yang sesuai agar cepat dan efisien diketahui keberadaannya oleh masyarakat yang menjadi targetnya. Media massa, komunikasi interpersonal atau, bahkan media sosial dapat dijadikan pilihan bagi pencipta inovasi dalam memperkenalkan sebuah inovasi.

Berangkat dari pemaparan tersebut, terdapat fenomena menarik pada saat ini terjadi penurunan jumlah kunjungan wisatawan di wilayah Sumatera Selatan. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata selaku lembaga dengan kredibilitas tinggi menciptakan dan menggencarkan sosialisasi inovasi berupa aplikasi GIWANG sebagai solusi bagi keterbatasan informasi pemasaran kebudayaan dan pariwisata Sumatera Selatan ditengah kondisi pandemi dengan didukung peningkatan jumlah pengguna internet di Sumatera Selatan, namun pada faktanya ditemukan bahwa masih rendahnya jumlah pengguna aplikasi GIWANG tersebut. Dari fakta ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat Sumatera Selatan yang belum siap mengadopsi inovasi aplikasi GIWANG dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Selatan. Dengan demikian, peneliti ingin mengetahui bagaimana proses penyebaran informasi inovasi teknologi oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Selatan.

Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah Aplikasi GIWANG (Genta Informatif Wisata Andalan Yang Nyaman dan Gempita). Sedangkan, subjek penelitian yang akan diambil adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Selatan. Pemilihan instansi ini sebagai subjek penelitian dikarenakan beberapa pertimbangan yaitu sebagai pencipta aplikasi GIWANG dan memiliki pengetahuan serta kewenangan untuk memberikan informasi yang cukup mengenai kajian penelitian ini.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Difusi Inovasi Pemanfaatan Aplikasi GIWANG pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian yaitu: Bagaimana proses difusi inovasi pemanfaatan aplikasi GIWANG pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana proses difusi inovasi pemanfaatan aplikasi GIWANG pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna sebagai sarana penerapan teori dalam mengkaji fenomena dan pengembangan ilmu-ilmu sosial, khususnya Ilmu Komunikasi yang dapat memberikan wawasan ilmiah serta pengetahuan berkenaan dengan difusi inovasi pemanfaatan aplikasi pada instansi pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dijadikan salah satu pedoman rujukan ataupun komparasi apabila dilakukan penelitian serupa serta sebagai gambaran bagaimana difusi inovasi pemanfaatan aplikasi pada instansi pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Bungin, Burhan. (2011). *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana
- Cangara, Hafied. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Daryanto, & Rahadjo, M. (2016). *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- JR, W. J. S. & J. W. T. (2011). *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode dan Terapan di dalam Media Massa*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2018). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers
- Malhotra, N. K. (2020). *Marketing Research: An Applied Orientation*. In *Journal of Marketing Research (Seventh Ed)*. United Kingdom: Pearson Education
- McQuail, Dennis. (2011). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Salemba Humanika
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Third Edition*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Pradoko, A.M. Susilo. (2017). *Paradigma Metode Penelitian Kualitatif Keilmuan Seni, Humaniora, dan Budaya*. Yogyakarta: Grasindo
- Raco, J.R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo
- Randy, B., & Ruth, S. (2014). *Developing the Public Relations Campaign (Third)*. United States of America: Pearson Education.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations (Fifth)*. New York: The Free Press.
- Saryono & Anggraeni, Mekar Dwi. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Soekanto, Soerjono. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT. Raja Grafindo

Persada

Suciati. (2017). *Teori Komunikasi dalam Perspektif*. Yogyakarta: Mata Padi Presindo.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Vitayala, Aida, dkk. (2018). *Komunikasi Inovasi*. Tangerang: Universitas Terbuka

W., C. J. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, Mixed Methods (Fourth Edition)*. America: SAGE Publications.

Weintraub, A. E., & E, P. B. (2015). *Strategic Public Relations Management: Planning and Managing Effective Communication Program* (Strategic (Ed.); Third). London: Routledge.

Sumber Jurnal

Chang, Hsia-Ching. (2010). *A New Perspective on Twitter Hahtag Use: Diffusion of Innovation Theory*. New York: University at Albany. October 22–27, 2010.

https://www.researchgate.net/publication/227682741_A_new_perspective_on_Twitter_hashtag_use_Diffusion_of_innovation_theory

Lakermair, G., Kailer, D., & Kanmaz, K. (2013). *Importance of Online Product Reviews from a Consumer's Product Perspective*. *Advances in Economics and Business*, 1(No.1). <https://doi.org/10.13189/aeb.2013.010101>

Min, Somang, Kevin, Miyoung. (2019). *Consumer adoption of the Uber mobile application: Insights from diffusion of innovation theory and technology acceptance model*, *Journal of Travel & Tourism Marketing*. 36:7, 770-783. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10548408.2018.1507866>

Suhimarita, Juzinar & Susianto, Didi. (2019). *Aplikasi Akuntansi Persediaan Obat pada Klinik Kantor*. *AMIK Dian Cipta Cendikia*. Vol. 2 No.1 Mei 2019. <https://jurnal.dcc.ac.id/index.php/jusinta/article/view/235/109>

Suriani, Julis. (2018). *Difusi Inovasi dan Sistem Adopsi Program SIASY*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Vol. 1 No.1 Oktober 2018. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/komunikasiana/article/view/6287>

Ulfatiyana, Merinda & Parwiyanto, Herwan. (2020). *Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis Di Kota Madiun*. Universitas Sebelas Maret Surakarta. Vol.11 No.2 2020. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jap/article/view/9323>

Sumber Skripsi

Apriliani, Tania. (2019). *Difusi Inovasi Program Listrik Desa (LISDES) PT. PLN (PERSERO) WS2JB di Desa Bitis Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim*. Skripsi Universitas Sriwijaya

Nurhadiati, Feby. (2020). *Difusi Inovasi Aplikasi Hallo Palembang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang*. Skripsi Universitas Sriwijaya

Nurlaela. (2020). *DIFUSI INOVASI PROGRAM ADIWIYATA OLEH DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERTANAHAN TERHADAP SEKOLAH-SEKOLAH DI KABUPATEN OGAN ILIR*. Skripsi Universitas Sriwijaya

Sumber Undang-Undang

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2021. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.7 tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah*. Sekretariat Website JDII BPK RI. Jakarta

Sumber Artikel

Abdullah, Y. (2021). *PHRI Sumsel Bantu Sosialisasikan Aplikasi Giwang Promosikan Pariwisata*. Antara News. <https://sumsel.antaranews.com/berita/579489/phri-sumsel-bantu-sosialisasikan-aplikasi-Giwang-promosikan-pariwisata>

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). *Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020, 1–146*. <https://apjii.or.id/survei>

- Badan Pusat Statistik. (2021). *Berita Resmi Statistik*. Sumatera Selatan: Badan Pusat Statistik
- Bodok. (2021). *Download Aplikasi GIWANG, Pariwisata Sumsel Dalam Genggaman, HD Launching Aplikasi GIWANG*. Sripoku. <https://palembang.tribunnews.com/2021/06/20/download-aplikasi-Giwang-pariwisata-sumsel-dalam-genggaman-hd-launching-aplikasi-Giwang>
- Cambridge University Press. (2021). *Diffusion: Meaning in the Cambridge English Dictionary*. Cambridge University Press 2021. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/diffusion>
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan. (2021). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2021*. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Sumatera Selatan
- Inge, N. (2021). *Aplikasi Giwang Bangkitkan Pariwisata Sumsel Saat Pandemi Covid-19*. Liputan 6. <https://www.liputan6.com/regional/read/4587032/aplikasi-Giwang-bangkitkan-pariwisata-sumsel-saat-pandemi-covid-19>
- Kemp, S. (2021). *DIGITAL INDONESIA: 2021*. <https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>