

**STRATEGI DESAIN UNTUK MENINGKATKAN PENGALAMAN  
PENGUNJUNG GALERI SENI IDEALOKA DENGAN PENDEKATAN  
*SERVICE DESIGN***

Miftah Tri Aryohadi, Andreas Rio Adriyanto, Hanif Azhar

Prodi Magister Desain Fakultas Industri Kreatif – Universitas Telkom Bandung

Email Koresponden: kakmiftah@student.telkomuniversity.ac.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung di Galeri Seni Idealoka melalui pendekatan *service design*. Galeri di Telkom University ini menghadapi tantangan berupa rendahnya tingkat kesadaran civitas akademik terhadap keberadaan galeri, dan minimnya pengunjung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan framework *design thinking* model *double diamond*, yang mencakup tahapan *discover*, *define*, *develop*, dan *deliver*. Evaluasi dengan menggunakan analisis SWOT, analisis perbandingan, dan analisis customer journey, dengan tujuan untuk mempertegas pentingnya elemen desain layanan dan pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas fisik galeri, seperti signage dan jalur menuju lokasi, serta pengelolaan media digital, seperti website dan media sosial, merupakan elemen yang paling membutuhkan perbaikan. Analisis *customer journey* mengidentifikasi bahwa kesenjangan antara *planned journey* dan *actual journey* menjadi penyebab utama kurang optimalnya pengalaman pengunjung. Sebagai rekomendasi, penelitian ini menawarkan strategi desain berbasis peningkatan touchpoints dalam *service design*. Strategi ini meliputi rekomendasi signage dengan desain yang informatif dan visual yang menarik, serta pengembangan program-program interaktif yang dapat memperkaya pengalaman pengunjung. Diharapkan implementasi dari strategi ini diharapkan dapat memperkuat identitas Galeri Idealoka sebagai pusat seni yang inklusif, edukatif, dan inspiratif.

**Kata kunci:** *service design*, touchpoints, customer journey, pengalaman pengunjung, galeri seni, strategi desain.