

BAB I

PENDAHULUAN

1.2. Latar Belakang

Perkembangan galeri pameran seni di lingkungan kampus menjadi fenomena yang signifikan di kalangan akademisi, komunitas, dan praktisi seni. Galeri seni kampus berfungsi tidak hanya sebagai ruang pameran, tetapi juga sebagai pusat kegiatan kreatif yang mendukung pengembangan kreativitas mahasiswa dan ekspresi seni (Zebracki et al., 2017) (Brigas et al., 2023; Zebracki et al., 2017). Pauline Sameshima (2024) menegaskan bahwa galeri seni kampus tidak hanya menampilkan karya seni, tetapi juga memamerkan elemen pengkaryaan seperti sketsa, catatan, dan karya dalam proses. Hal ini menjadikan galeri sebagai tempat yang dinamis dan multidimensi (Clark, 2011).

Sebagai salah satu elemen penting dalam pendidikan, galeri seni di kampus memainkan peran sebagai "museum pengajaran" (teaching museum), yang memungkinkan mahasiswa dan civitas akademik mempelajari karya seni secara langsung, memberikan pengalaman lebih kaya dibandingkan hanya melalui teori atau buku (Weidenhammer & Gross, 2013). Awalnya, galeri kampus hanya difungsikan sebagai sarana pendukung perkuliahan (Bradley, 2009). Namun, dalam perkembangannya, galeri seni kini menjadi sektor penting yang memfasilitasi interaksi multidisiplin, memberikan nilai ekonomis, dan meningkatkan reputasi universitas (Stephenson, 2023; Milkova, 2013).

Sebagai tempat penyelenggaraan pameran, galeri seni tidak hanya menampilkan karya seni tetapi juga menciptakan ruang interaksi antara seniman, kurator, dan audiens. Perkembangan teknologi mendorong munculnya format pameran baru, baik tradisional maupun digital, yang memperluas aksesibilitas dan pengalaman pengunjung (Ananda et al., 2021). Namun, keberhasilan sebuah galeri tidak hanya bergantung pada karya yang

dipamerkan, tetapi juga pada manajemen pameran yang inovatif dan terstruktur (Mikke Susanto, 2016).

Manajemen pameran berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang intuitif dan menarik (Louis Cahyo Kumolo Buntara, 2023). Salah satu pendekatan yang relevan dalam manajemen pameran adalah *service design*, yang menitikberatkan pada peningkatan pengalaman pengguna melalui optimalisasi *touchpoint* (De Keyser et al., 2020). Dalam konteks galeri seni, penerapan *service design* dapat membantu memperbaiki aksesibilitas, interaksi, dan kepuasan pengunjung (Stickdorn, 2011).

Dalam penelitian ini, fokus diberikan pada galeri seni Idealoka di Telkom University, Bandung. Galeri ini memiliki potensi besar sebagai ruang kreatif untuk civitas akademik dan komunitas. Namun, beberapa tantangan teridentifikasi, seperti kurangnya informasi mengenai lokasi galeri, minimnya promosi yang efektif, dan akses yang membingungkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pengunjung sering merasa kesulitan menemukan lokasi galeri dan tidak yakin mengenai fasilitas yang tersedia (Anton, 2024). Promosi yang dilakukan melalui media sosial, seperti Instagram, juga belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kesadaran publik (Galayan, 2014).

Masalah ini menunjukkan adanya kelemahan dalam pengelolaan *touchpoint* layanan, yang berdampak pada rendahnya antusiasme dan jumlah pengunjung. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan rekomendasi strategi desain berbasis *service design* untuk meningkatkan pengalaman pengunjung galeri Idealoka. Penelitian dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan desain, melalui penerapan framework *Design Thinking* dengan model *double diamond* (Gao et al., 2022).

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan galeri Idealoka dan menjadi referensi bagi kampus lain yang memiliki galeri seni, untuk memaksimalkan perannya sebagai pusat pembelajaran, kreativitas, dan interaksi budaya (Lidchi, 2013).

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti mampu mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Rendahnya tingkat pengunjung dan *awareness* terhadap perbedaan dan kegiatan galeri idealoka
- b. Mayoritas pengunjung tidak mengetahui lokasi dan keberadaan Galeri Idealoka
- c. Kurangnya akses informasi galeri Idealoka yang tersedia. Akibatnya jumlah partisipasi dalam kegiatan galeri menjadi kurang optimal, hal ini mempengaruhi *touchpoint* antara penyedia layanan dan pengunjung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ditemukan dan identifikasi masalah, didapati rumusan masalah berupa:

- a. Apa saja *touchpoint* yang ada di Galeri idealoka yang mempengaruhi pengalaman pengunjung?
- b. Mengapa kondisi *touchpoint* tersebut kurang optimal dalam meningkatkan pengalaman pengunjung?
- c. Bagaimana cara meningkatkan pengalaman pengunjung ke galeri kampus Idealoka melalui pendekatan perbaikan *touchpoint* dalam *service design*?

1.2.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi dan menganalisis kondisi eksisting setiap *touchpoint* Galeri Idealoka saat ini yang mempengaruhi pengalaman pengunjung.
- b. Mengidentifikasi penyebab kurang optimalnya pengalaman pengunjung pada *touchpoint*

- c. Mengembangkan dan merekomendasikan strategi desain yang berbasis pada pendekatan perbaikan touchpoint dalam service design untuk meningkatkan pengalaman pengunjung terhadap galeri Idealoka.

1.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung ataupun tidak langsung terhadap pihak-pihak yang terkait. Berikut ini adalah manfaat-manfaat tersebut:

1.3.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya pemahaman dan membantu peneliti di masa depan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keefektifan galeri seni kampus dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi pengunjung. Khususnya, penelitian ini akan mengembangkan penggunaan touchpoint dalam service design. Sehingga, memberikan insight tentang bagaimana untuk memperbaiki pengalaman pengunjung di galeri seni.

1.3.2 Aspek Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis bagi peneliti, objek yang diteliti, dan peneliti lainnya. Berikut adalah manfaat-manfaat tersebut:

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini menjadi salah satu syarat kelulusan penulis di Program Studi Magister Desain Telkom University. Serta diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian di bidang yang berkaitan dengan perancangan pengalaman *costumer journey* pengunjung.

- b. Bagi objek yang diteliti

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi rekomendasi dan pedoman bagi Galeri Idealoka dan Universitas lain yang memiliki galeri kampus, untuk meningkatkan pengunjung dan engagement mereka. Dengan memanfaatkan rekomendasi ini, Galeri Idealoka

diharapkan dapat meningkatkan visibilitas dan interaksi dengan komunitas kampus serta masyarakat luas

c. Bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur yang berkaitan dengan pengembangan galeri seni di lingkungan akademik, khususnya melalui pendekatan touchpoint dalam service design, dan wawasan baru bagi peneliti lain. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengeksplorasi aspek serupa dalam konteks yang berbeda.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini memaparkan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, dan batasan penelitian. Latar belakang menyoroti pentingnya Galeri Idealoka sebagai ruang seni kampus yang memerlukan pengelolaan layanan berbasis *service design* untuk meningkatkan pengalaman pengunjung.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi kajian teori yang relevan dengan penelitian, seperti teori *manajemen pameran*, *service design*, dan *experience framework theory*. Selain itu, tinjauan pustaka juga mencakup penelitian terdahulu untuk memberikan dasar yang kuat dalam mengidentifikasi kesenjangan penelitian dan research gap.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan penelitian akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian desain, termasuk metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan kajian literatur. Analisis data mencakup Analisis Perbandingan, *SWOT analysis*, *customer journey*

mapping, dan metode validasi data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data. Pembahasan meliputi analisis terhadap touchpoints di Galeri Idealoka, analisis perbandingan, serta *customer journey mapping*, analisis perbandingan dengan beberapa galeri kompetitor. Lalu, dilakukan penarikan kesimpulan dengan menggunakan validasi dari beberapa kegiatan yang ada di galeri. Selain itu, strategi desain berbasis peningkatan pada touchpoint juga dirumuskan di bagian ini sebagai solusi untuk meningkatkan pengalaman pengunjung.

BAB V

Kesimpulan dan Saran

Bab ini menyajikan kesimpulan yang merangkum hasil penelitian, diikuti dengan rekomendasi yang relevan untuk pengelola Galeri Idealoka. Saran diberikan sebagai langkah konkret untuk meningkatkan layanan galeri serta sebagai referensi bagi penelitian lebih lanjut di bidang yang sama.