

**PENGELOLAAN GALERI SENI LAWANGWANGI
CREATIVE SPACE DALAM MENINGKATKAN *VISITOR
EXPERIENCE***

PROYEK AKHIR (PA)

Kajian ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program
Diploma IV



Disusun oleh:

FAIZAH RIZKI ANANDA
2020304002

**PROGRAM STUDI DESTINASI PARIWISATA
JURUSAN KEPARIWISATAAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2024**

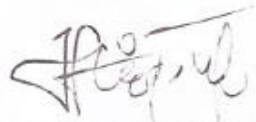
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

PENGELOLAAN GALERI SENI LAWANGWANGI CREATIVE SPACE
DALAM MENINGKATKAN VISITOR EXPERIENCE

NAMA : FAIZAH RIZKI ANANDA
NIM : 2020304002
JURUSAN : KEPARIWISATAAN
PROGRAM STUDI : DESTINASI PARIWISATA

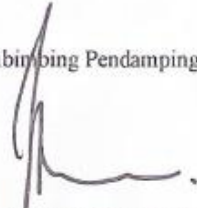
Pembimbing Utama



Dr. Acep Unang Rahayu, M.ED.,CIQAR

NIP. 196411221992031001

Pembimbing Pendamping



Drs. Jacob Ganef PAH, M.S.

NIP. 196311011999031001

Bandung, 13 Juni 2024

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M.Par.,CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

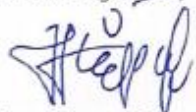
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**PENGELOLAAN GALERI SENI LAWANGWANGI CREATIVE SPACE DALAM MENINGKATKAN
VISITOR EXPERIENCE**

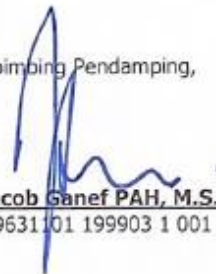
NAMA : FAIZAH RIZKI ANANDA
NIM : 2020304002
PROGRAM STUDI : DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



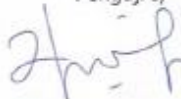
Dr. Acep Unang Rahayu,
M.ED.,CIQAR
NIP. 19641122 199203 1 001

Pembimbing Pendamping,



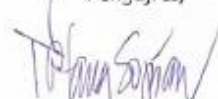
Drs. Jacob Ganef PAH, M.S.
NIP. 19631101 199903 1 001

Penguji I,



Dra. Zulhelfa, M.Hum.
NIP. 19640724 199403 2 001

Penguji II,



Tatang Sopian, S.Pd., M.Hum.
NIP. 19701009 200605 1 001

Bandung, 08 Agustus 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA.,MM.Par.,CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001



MOTTO

"Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri" - QS: Al-Isra' ayat 7

"Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat." - Imam Syafi'i

"Dan terhadap pendidikan itu janganlah hanya akal yang dipertajam, tetapi budi pun harus dipertinggi." - RA Kartini

"Keberhasilan dimulai dengan keberanian untuk mencoba." - Walt Disney

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terselesaikannya Proyek Akhir ini peneliti persembahkan kepada:

Allah SWT

Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan peneliti segala berkat kemudahan, kesehatan, kekuatan, keyakinan dan kebahagiaan.

Keluarga

Kedua orang tua tercinta *Ir. Moh. Joni Adriansyah & Lendrafida* dan keluarga besar peneliti yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang terbaik lahir dan batin untuk peneliti.

Teman-teman terdekat

“CEO GIRL’s”; *Alsa, Athala, Athirah, Fina, Puz, Shafa*. “Ciwi-ciwi”; *Anis, Gina, Nadya, Rere, Vierlia, Wina*. Kemudian, *Zahra, Ninis*, dan *Eky* teman-teman peneliti yang menjadi penyemangat peneliti mengerjakan Proyek Akhir ini.

Terimakasih telah memberikan banyak bantuan penyemangat serta dukungan yang sangat berharga untuk peneliti.

Partner

Mas *Faiz Abdullah* yang senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti, memberi dukungan, motivasi, pengingat, dan menemani peneliti sehingga Proyek Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

DEP 2020

Teman-teman Angkatan 20 Program Destinasi Pariwisata, terimakasih untuk semangat, kerja sama, dan dukungan yang telah memotivasi saya sepanjang perjalanan ini.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Faizah Rizki Ananda
Tempat/Tanggal Lahir : Cilegon, 03 Desember 2000
NIM : 2020304002
Program Studi : Destinasi Pariwisata
Jurusan : Kepariwisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
"PENGELOLAAN GALERI SENI LAWANGWANGI *CREATIVE SPACE* DALAM MENINGKATKAN *VISITOR EXPERIENCE*"
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek. Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 12 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Faizah Rizki Ananda

ABSTRAK

Bandung memiliki banyak daya tarik wisata yang berkaitan dengan seni dan budaya contohnya seperti galeri seni dan galeri seni di Bandung jumlahnya sebanyak 27 galeri seni yang diketahui di sekitar Bandung. Salah satu galeri seni yang populer di Bandung Barat yaitu Lawangwangi *Creative Space* yang memiliki produk wisata utamanya yaitu galeri seni dan mural. Penelitian ini memiliki fokus untuk mengidentifikasi komponen *service product*, *service setting* dan *service delivery* pada Galeri Seni Lawangwangi *Creative Space* untuk menghasilkan peningkatan pengalaman pengunjung. Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu memberikan masukan kepada pengelola dari Lawangwangi *Creative Space* dalam mengelola galeri seni. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kemudian hasil penelitian terkait peningkatan *service* untuk pengunjung pada Lawangwangi *Creative Space* menunjukkan beberapa rencana perlu diperbaiki dan dikembangkan. Rekomendasi yang diberikan untuk pengelola berdasarkan komponen-komponen *guest experience* agar sesuai dengan aspek yang mempengaruhi *quality service*.

Kata kunci: galeri seni, galeri seni dalam pariwisata, *service quality*, daya tarik pariwisata, dan *guest experience*

ABSTRACT

Bandung has many tourist attractions related to art and culture, such as art galleries, with a total of 27 known art galleries in the Bandung area. One of the popular art galleries in West Bandung is Lawangwangi Creative Space, which features art galleries and murals as its main tourist products. This study focuses on identifying the components of service product, service setting, and service delivery at Lawangwangi Creative Space to enhance visitor experience. The benefit of this research is to provide feedback to the management of Lawangwangi Creative Space on how to better manage the art gallery. This study employs a qualitative research method, and the results regarding service improvement for visitors at Lawangwangi Creative Space indicate that some plans need to be revised and developed. Recommendations are given to the management based on guest experience components to align with factors affecting service quality.

Keywords: *art gallery, art gallery in tourism, service quality, tourism attraction, guest experience*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan innayah-Nya kepada peneliti beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proyek akhir yang berjudul “Pengelolaan Galeri Seni Lawangwangi *Creative Space* Dalam Meningkatkan *Visitor Experience*” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk syarat memenuhi tugas akhir mahasiswa Program Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam menyelesaikan penulisan laporan ini, peneliti banyak memperoleh bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak yaitu seperti orang-orang terdekat. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Kerti Utami, BA., M.M.Par.,CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par selaku Ketua Jurusan Kepariwisata.
4. Ibu Wisi Wulandari, SST.Par., MM.Par selaku Ketua Program Studi Destinasi Pariwisata
5. Bapak Dr. Acep Unang Rahayu, M.Ed.,CiQaR selaku Dosen pembimbing utama
6. Bapak Drs. Jacob Ganef, Pah, M.S. selaku Dosen pembimbing pendamping
7. Ibu Dra. Zulhelfa, M.Hum. selaku Dosen penguji utama
8. Bapak Tatang Sopian, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen pendamping
9. Seluruh Dosen, Staff, Administrasi, dan tenaga kerja pengajar Politeknik Pariwisata NHI Bandung terutama Program Studi Destinasi Pariwisata.

10. Kedua Orang Tua peneliti yang telah memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moral maupun materil dalam menyelesaikan usulan Proyek Akhir ini.

Dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini, peneliti menyadari bahwa masih banyaknya kekurangan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan saran atau kritik yang membangun untuk penyempurnaan isi dari Proyek Akhir ini. Akhir kata, semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Kerangka Pemikiran	26
BAB III	27
A. Desain Penelitian	27
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	28
C. Pengumpulan Data.....	28
D. Analisis Data.....	30
E. Pengujian Keabsahan Data	31
F. Jadwal Penelitian	32
BAB IV	33
A. Hasil Penelitian.....	33
B. Pembahasan	46
BAB V.....	59

A. Kesimpulan.....	59
B. Rekomendasi dan Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72
TRANSKRIP WAWANCARA	75
CURRICULUM VITAE.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penilaian Pengunjung pada website	6
Gambar 2. Komponen Blueprint	25
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4. Hasil Kuisisioner	44
Gambar 5. Service Blueprint Lawangwangi Creative Space	54
Gambar 6. Rekomendasi Pemeliharaan	63
Gambar 7. Rekomendasi Pembuatan Leaflet Healing Therapainting	64
Gambar 8. Rekomendasi tangga tanjakan untuk kursi roda	65
Gambar 9. Rekomendasi standing sign menuju galeri sebelum pendataan tamu	65
Gambar 10. Rekomendasi denah sirkulasi galeri	66
Gambar 11. Rekomendasi Barcode Data Kunjungan pada Galeri	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkiraan Jumlah Kunjungan Lawangwangi Creative Space	7
Tabel 2. Jadwal Penelitian	32
Tabel 3. Rangkuman Wawancara	55
Tabel 4. Rekomendasi Modul Training Hospitality.....	62

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Fitzsimmons, James A., & Fitzsimmons, Mona J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology 7th edition*. Newyork: The McGraw-Hill International Edition.
- Ford, Robert. C. dkk. 2012. *Managing Quality Service in Hospitality*. Delmar: Cengage Learning.
- Hermawan, H. (2017). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: NEM.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*, Jakarta: Grasindo.
- Koentjaraningrat. (2002). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rhineka
- Moleong, Lexy J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pitana, I Gde. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2003. *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Ritchie, B. W. (2003). *Managing Educational Tourism*. Channel View Publications
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Susanty, Sri., Nasrullah dkk. (2020). *Pemasaran Pariwisata: Konsep Perencanaan dan Implementasi*. Sumatra Utara: Yayasan Kita Menulis.

Suwantoro, Gamal. (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

Stylianou-Lambert, T. (2011). *Gazing from home: cultural tourism and art museums*.

Tarssancn, S. and Kylancn, M. (2005). *The Theoretical Model for Producing Experience*. University of Lapland Press.

Jurnal:

Andriani, D. P., Setyanto, N. W., & Kusuma, L. T. (2017). *Desain dan Analisis Eksperimen Untuk Rekayasa Kualitas*. Malang: UB Press.

Bida, Maryati. (2020). *Pengaruh Lingkungan, Pendidikan Kewirausahaan dan Penggunaan E-Commerce pada Peningkatan Minat Berwirausaha Mahasiswa Feb Upi Yai*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Persada Indonesia YAI.

Lassar, W.M, Monolis, C and Winsor, R.D. (2000). *Service Quality Perspectives and Satisfaction in Private Banking, Journal of Bank Marketing*.

Priyanto, R. (2018). *Perancangan Model Wisata Edukasi di Objek Wisata Kampung Tulip*.

Peraturan Perundang-Undangan:

Pemerintah Indonesia. (2010). *Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan*. Jakarta: Sinar Grafika.

Pemerintah Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata*.

Pemerintah Indonesia. (2010). *Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM91/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi*.

Media Cetak:

Djulianto Susilo, "*Mengenai Galeri*" Koran Tempo 6 Februari 2013.

Sari, Swastika Poppy. (2011). *Galeri Seni Rupa Kontemporer di Yogyakarta*.

Website:

<https://bandungkota.bps.go.id/>

<https://www.kemenparekraf.go.id/>

<https://www.beatrizeguerra-art.com/blog/31-what-is-The-purpose-and-role-of-an-expert-perspective-from-a>