

ABSTRAK

Bintang tamu kerap kali selalu ditunggu dan seperti tidak dapat dipisahkan dalam budaya pensi di Indonesia. Padahal, hal ini akan menimbulkan permasalahan dikemudian hari ketika penonton memiliki kejenuhan dengan bintang tamu dan panitia tidak dapat memberikan solusi alternatif. Adanya kesamaan dalam fungsional dan permasalahan yang terjadi, *Servicescapes* dengan peranya sebagai *package* dapat memberikan kesan dan reposisi atas jasa yang selama ini ditawarkan. Dalam hal ini dimensi *servicescapes* yang menjadi focus peniliti adalah *sign*, *symbol*, dan *artefact* dikarenakan memiliki fungsional yang paling tepat atas permasalahan yang terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peluang-peluang yang dapat dimanfaatkan oleh panitia untuk dapat terlibat dalam proses pembentukan desain *servicescapes*. Metode pengambilan data dilakukan melalui wawancara mendalam. Melalui penelitian ini, peneliti mengeksplorasi permasalahan yang terjadi pada pensi ALSEACE dengan menggunakan *soft system methodology*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servicescapes* dapat diterapkan dalam *event* pensi. Hal tersebut terbukti dengan peniliti dapat merancang sebuah sistem untuk mendesain *servicescapes* yang relevan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di pensi ALSEACE. Langkah dalam desain *servicescapes* terdiri dari 4 komponen utama yaitu *strategy phase*, *concept programming phase*, *design phase*, dan *implementation phase*. Langkah-langkah ini kemudian dilengkapi dengan *output* yang diharapkan dan juga refleksi teori berdasarkan konsep dalam *servicescapes* seperti *project team* berdasarkan kebutuhan *servicescapes*, *servicescapes* yang harus mencapai “*flow*”, dimensi-dimensi dalam *servicescapes* khususnya *sign*, *symbol*, dan *artefact*, *gap space between user and provider*, peran *servicescapes*, dan apresiasi konsumen terhadap *servicescapes*. Hasil penelitian merekomendasikan panitia menggunakan conceptual model yang didalamnya terdapat *servicescapes* khususnya dimensi *sign*, *symbol* dan *artefact* agar terjadinya alternatif solusi atas permasalahan yang terjadi dan membuat ketergantungan penonton terhadap bintang tamu berkurang.

ABSTRACT

Guest stars are often always awaited and seem inseparable in the culture of “pensi” in Indonesia. In fact, this will cause problems in the future when the audience is bored with the guest stars and the committee cannot provide alternative solutions. There are similarities in functionalities and problems that occur, Servicescapes with its role as a package can give the impression and reposition of the services that have been offered. In this case the focus of the researcher are the dimensions of sign, symbol, and artifact because it has the most appropriate functional problems that occur.

This study aims to explore opportunities that can be utilized by the committee to be involved in the process of forming servicescapes design. Data collection method is done through in-depth interviews. Through this research, researchers explore the problems that occur in the “pensi ALSEACE” using soft system methodology.

The results showed that servicescapes can be applied in “Pensi”. This is proven by researchers being able to design a system of servicescapes that relevant to solve problems that occur in the ALSEACE. The steps in servicescapes design consist of 4 main components namely the strategy phase, the concept programming phase, the design phase, and the implementation phase. These steps are then complemented with the expected output and also reflection of theories based on theories in servicescapes such as project teams based on servicescapes needs, servicescapes that must achieve “flow”, dimensions in servicescapes specifically sign, symbol, and artifact, gap space between user and provider, the role of servicescapes, and consumer appropriation of services. The results of the study recommend the committee to use a conceptual model in which there is a servicescapes in particular the dimensions of sign, symbol and artefact so that alternative solutions to the problems occur and make the audience's dependence on the guest stars less.