

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Para pelaku bisnis dituntut untuk mampu menciptakan ide-ide kreatif agar mencapai kesuksesan bagi bisnis mereka. Tidak hanya ide kreatif tetapi diperlukan juga wadah dan fasilitas yang mendukung untuk pengembangan bisnis tersebut. Kota Medan memiliki salah satu tempat yang telah disediakan oleh pemerintah untuk memfasilitasi para pelaku bisnis yaitu Pos Bloc Medan. Pos Bloc Medan merupakan proyek kerjasama antara PT Ruang Kreatif Pos dengan PT Pos Indonesia yang bertujuan untuk meremajakan aset-aset bangunan bersejarah Kantor Pos Indonesia yang selama ini belum dimanfaatkan secara maksimal dengan memberikan fungsi baru. Kantor Pos Medan direvitalisasi guna menghadirkan ruang kreatif di kota Medan yang multi fungsi bagi berbagai komunitas kreatif, pengembangan talenta lokal dan pemberdayaan bisnis UMKM dan UKM.

Gedung kantor Pos Medan berlokasi di pusat kota Medan menjadi salah satu ikon bersejarah dan *landmark* strategis dari kota Medan. Bangunan Kantor Pos merupakan peninggalan pemerintah Hindia-Belanda yang terletak di Jalan Pos No 1 Medan yang menghadap *Esplanade* atau Lapangan Merdeka. Sejak diresmikan penggunaannya pada tahun 1911, Kantor Pos Medan masih berdiri kokoh dan digunakan sebagai pelayanan Pos Indonesia. Harapannya kehadiran Pos Bloc bisa membuat warna baru di usianya yang akan menginjak 112 tahun dan meningkatkan industri kreatif di Medan. Pos Bloc Medan diresmikan tanggal 29 Oktober 2022 yang memiliki fasilitas berupa tenant kuliner dari berbagai UKM/UMKM, museum, taman, spot foto, amphiteater. Fasilitas merupakan penunjang sebuah tempat untuk membuat kesan pertama kali oleh para pengunjung.

Fasilitas yang baik dan optimal akan membuat pengunjung merasa puas sedangkan fasilitas yang kurang optimal akan membuat pengunjung kurang puas (Alana & Putro, 2020). Menurut Tjiptono dalam (Aziz et al., 2020) indikator fasilitas meliputi 1) Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan adalah keadaan fasilitas perusahaan yang dilengkapi oleh atribut yang menyertainya dan didukung dengan kebersihan dan kerapian saat pengunjung menggunakan fasilitas tersebut, 2) Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan adalah fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan, 3) Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan adalah fasilitas yang ditawarkan kepada pengunjung adalah fasilitas yang sudah familier bagi pengunjung sehingga pengunjung dapat menggunakannya dengan mudah, 4) Kelengkapan alat yang digunakan adalah alat yang digunakan oleh pengunjung sesuai dengan spesifikasinya. Pada dasarnya tujuan dari bisnis yaitu menciptakan agar pengunjung merasa puas. Untuk menghadapi persaingan, perusahaan

sangat penting memberikan kepuasan kepada pengunjung agar memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan bagi pengunjung.

Pengunjung adalah aset berharga yang harus dijaga dalam sebuah kegiatan pemasaran. Pengalaman pengunjung tercipta sesuai baik atau buruknya layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan seperti perusahaan, organisasi, dan institusi (Prasetio et al., 2021). Menurut Schmitt dalam (Kustini, 2007) pengalaman adalah peristiwa pribadi yang terjadi sebagai tanggapan atas beberapa jenis stimulus (misal yang diberikan upaya pemasaran sebelum dan sesudah pembelian).

Pengalaman yang dirasakan ketika pengunjung mendatangi suatu tempat menjadi pertimbangan pengunjung dalam memilih suatu tempat. Pengalaman pengunjung perlu menjadi perhatian para pengelola atau pemasar dalam memuaskan pengunjung sehingga dapat memenangkan persaingan. Pengunjung akan mampu membedakan produk dan jasa yang satu dengan lainnya karena mereka dapat merasakan dan memperoleh pengalaman secara langsung baik sebelum maupun ketika mereka mengkonsumsi sebuah produk atau pun menggunakan sebuah jasa (Ventura, 2018).

Kepuasan pengunjung merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Dengan kata lain, seseorang merasa puas apabila hasil yang didapat minimal mampu memenuhi harapannya, sedangkan seseorang merasa tidak puas apabila hasil yang didapat tidak mampu memenuhi harapannya.

Berikut adalah daftar *event* yang diselenggarakan di Pos Bloc Medan.

TABEL 1. 1 Daftar Kegiatan di Pos Bloc Medan

| No | Nama Kegiatan | Penyelenggara | Waktu |
|-----------|--|----------------------|-----------------------|
| 1 | Berawal Dari Titik Nol | Pos Bloc Medan | 17 – 19 Agustus 2022 |
| 2 | Nonton Sama Pos Bloc Medan “ Piala Dunia Qatar 2022” | Pos Bloc Medan | 14 – 18 Desember 2022 |
| 3 | Rhythm Hall “ Live Music” | Pos Bloc Medan | Setiap malam minggu |
| 4 | Pameran String Art | morami art | 5 – 11 Desember 2022 |
| 5 | Kompetisi Free Style Dance | On The Move Jam | 24 Desember 2022 |
| 6 | Pertunjukan musik dan seni kolase “ Road to Kreskom” | FISIP UMA | 26 Desember 2022 |

| | | | |
|----|--|---------------------------------|-------------------------|
| 7 | Wannabe “ The Golden Era of Music, New Goals Ahead for 2023” | Pos Bloc Medan X Degil House | 31 Desember 2022 |
| 8 | Pos Bloc Recharge | Pos Bloc Medan | Akhir Pekan |
| 9 | Pottery & Macrame Workshop and Exhibition | Claism Studio X Art Project | 14 Januari 2023 |
| 10 | Nonton Di Pos Bloc | Sinema Deli Medan | 28 Januari 2023 |
| 11 | Cultural Festival | Rumah Karya Indonesia | 10 Februari 2023 |
| 12 | US Embassy Concert | The Beatbox House | 9 Februari 2023 |
| 13 | Nobar F1 H20 Danau Toba | Pos Bloc Medan | 26 Februari 2023 |
| 14 | Hand Flower Bouquet Workhsop | Millie Desky | 10 Maret 2023 |
| 15 | <i>Exhibition, Workshop, and Art Activities</i> | Good Spot | 10 – 12 Maret 2023 |
| 16 | Sumutrakuler Ramadan Fiesta | Bank Indonesia | 31 Maret – 9 April 2023 |
| 17 | Konvensi Digital Creative Talkshow | Politeknik Negeri Medan | 13 Mei 2023 |
| 18 | Cerita Untuk Sahabat Pentas Musik Anak Indonesia | Kilau Bintang Kila | 30 Mei 2023 |
| 19 | <i>Talkshow</i> Anak Medan Futsal Championship 2023 | <i>Medan’s futsal community</i> | 3 Juni 2023 |

Sumber : data hasil pra-survei tahun 2023

Peneliti melakukan pra-survei dilapangan berdasarkan pengalaman pengunjung sebagai berikut.

TABEL 1. 2 Data hasil pra-survei yang peneliti temukan di lapangan

| No | Fasilitas | Feedback |
|----|--------------|---|
| 1 | Event | <ul style="list-style-type: none"> - Media promosi <i>event</i> melalui sosial media masih kurang sehingga pengunjung tidak mengetahui informasi tentang <i>event</i> yang diselenggarakan di Pos Bloc - Pengunjung tidak merasakan sensasi yang menarik dari beberapa <i>event</i> yang diselenggarakan (contoh: tidak adanya influencer terkenal yang |

| | | |
|----------|--------------------------|---|
| | | <p>dapat menjadi daya tarik <i>event</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengunjung menginginkan adanya komunitas kreatif untuk setiap <i>event</i> yang diselenggarakan agar dapat memeriahkan acara - Tidak adanya tanda atau informasi seperti spanduk / umbul-umbul di luar gedung Pos Bloc yang menandakan adanya penyelenggaraan <i>event</i> |
| 2 | Tenant | <ul style="list-style-type: none"> - Pengunjung merasa beberapa tenant UMKM tidak memiliki daya tarik jual - Beberapa tenant menjual produk dengan harga yang tidak <i>worth it</i> |
| 3 | Parkir | <ul style="list-style-type: none"> - Tidak memiliki karcis parkir sehingga tidak menjamin keamanan - Harga parkir yang berubah-ubah |
| 4 | Toilet | <ul style="list-style-type: none"> - Toilet bersih tetapi bau kurang sedap |
| 5 | Mushola | <ul style="list-style-type: none"> - Letak mushola yang terlalu pojok sulit diketahui dan suasana sekitar mushola kurang nyaman karena adanya tahapan renovasi - Kurangnya cahaya penerangan menuju mushola |
| 6 | Sistem pembayaran | <ul style="list-style-type: none"> - Beberapa pengunjung merasa sistem pembayaran <i>cashless</i> masih kurang ramah untuk warga Kota Medan - Pengunjung memerlukan pemberitahuan informasi tentang penggunaan sistem pembayaran sebelum masuk gedung Pos Bloc dikarenakan tidak semua pengunjung mengetahui hal tersebut. |
| 7 | Museum | <ul style="list-style-type: none"> - Informasi sejarah tentang Kantor Pos di museumnya kurang lengkap |
| 8 | Amphiteater | <ul style="list-style-type: none"> - Kondisi suhu ruangan indoor amphiteater membuat pengunjung merasa tidak nyaman terlalu lama berada di dalam ruangan apabila dalam kondisi yang ramai |

Sumber : data hasil pra-survei tahun 2023

Berdasarkan data hasil pra-survei diatas maka peneliti menemukan adanya beberapa masalah yang dialami pengunjung terhadap penyelenggaraan *event* dan fasilitas yang ada di Pos Bloc Medan. Dalam

penelitian, peneliti berupaya menguji apakah fasilitas dan pengalaman pengunjung mempengaruhi kepuasan pengunjung spesifiknya pada Pos Bloc Medan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada *event* Pos Bloc Medan?
2. Apakah pengalaman pengunjung berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada *event* Pos Bloc?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman pengunjung terhadap kepuasan pengunjung.

1.4 Kontribusi/ Manfaat Tugas Akhir

1. Bagi Penulis
Sebagai alat untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan serta memperluas wawasan penulis dalam bidang pemasaran, khususnya mengenai fasilitas dan pengalaman pengunjung terhadap kepuasan pengunjung.
2. Bagi Pelaku Bisnis (Pos Bloc Medan)
Sebagai informasi dan masukan bagi Pos Bloc Medan untuk dapat dijadikan landasan dalam menentukan strategi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.
3. Bagi Politeknik WBI
Penelitian ini dapat digunakan sebagai kontribusi sebagai referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian objek atau masalah yang sama di masa yang akan datang.