

PERPUSTAKAAN FISIP UI	
HADIRI/BELEI	
TGL TERIMA :	3 Maret 2006
NO. JUDUL :	001795
NO. INV. :	520001795001

TUGAS AKHIR RISET
EVALUASI DESAIN INTERIOR PERKANTORAN
KAJIAN FUNGSI, TEKNIK, DAN PERILAKU
STUDI KASUS: KANTOR GRAPARI TELKOMSEL YOGYAKARTA

DIBACA DI TEMPAT
TAK DIEMBA FULANG

DISUSUN OLEH:
ADISTIA ANGGRAENI
00 512 063

DOSEN PEMBIMBING
Ir. WIRYONO RAHARJO, M.Arch

JURUSAN ARSITEKTUR
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2005

EVALUATION OF OFFICE INTERIOR DESIGN
On Functional, Technical, and Behavioral Aspect
Case Study: GraPARI Telkomsel Office, Yogyakarta

Name : Adistia Anggraeni
NIM : 00 512 063
Supervisor : Ir. Wiryono Raharjo, M.Arch

ABSTRACT

GraPARI is the branch office of Telkomsel for Yogyakarta serving customers' needs and also as the operational office of Telkomsel in Yogyakarta. According to the users' role in the building, there are 2 groups of building users, they are customers and officers. The officer group consists of Front-officer (Quick Service, Customer Service, and Cashier officer) and Back-officer (regular officers and supervisors). Each of the building user occupies different area. In general, there are 2 main space at the office, Front office and Back office. The front office consists of Quick Service area for Quick Service officer, Customer service area for Customer Service officers, Cashier area for Cashier officer and waiting area for customers. While the open planned-system-back office consists of regular officers and supervisors' workstations area.

The facts above led to the conclusion that each area of GraPARI need to be architecturally designed in a proper order of space and furniture system in conformity with the function of each area. Since those regulations will affect the users' behavior of each area, therefore, the existing interior system condition of GraPARI need to be evaluated with regard to the users' behavior.

The research evaluates the existing interior system condition of GraPARI in 3 design aspects: **functional aspect** (workstations' dimension and space configuration), **technical aspect** (noise control, lighting intensity, and color guide for space and furniture), and **behavioral aspect** (environment perception and cognition).

Research variables, as it already mentioned above, consists of 3 design aspects (functional, technical, and behavioral aspect). Data collection utilized by soundlevel meter, lightmeter, questionnaire, and computer Sampling's taken from 50% of average number of customers visiting GraPARI per day (because of the small population). The research used descriptive analysis method. It's the method used to describe a temporary condition while the research is being held.

Analysis process of the research includes the comparative study between standards and existing condition of which was led to the design recommendations. And in order to be objective, the research also will be supported by the questionnaire's result. The analysis discussion will be divided according to the 3 aspects (functional, technical, and behavioral).

The recommendation consists of results of the analysis which becomes the design guidelines for ideal GraPARI office.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN :

1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. PERMASALAHAN	4
1.3. TUJUAN PENELITIAN	5
1.4. LINGKUP PENELITIAN	5
1.5. METODE PENELITIAN	6
1.6. BATASAN ISTILAH	7

BAB 2 KAJIAN TEORI

2.1. LANDASAN TEORI	10
2.2. KAJIAN PUSTAKA	32

BAB 3 RANCANGAN PENELITIAN

3.1. VARIABEL PENELITIAN	34
3.2. INSTRUMEN KOLEKSI DATA	35
3.3. SAMPLING	35
3.4. CARA PENGUMPULAN DATA	36
3.5. PENGAMBILAN DATA	39

BAB 4 ANALISIS:

4.1. ANALISIS ASPEK FUNGSI	
4.1.1. ANALISIS DIMENSI WORKSTATION	40
4.1.2. ANALISIS KONFIGURASI RUANG	76
4.2. ANALISIS ASPEK TEKNIK	
4.2.1. ANALISIS PENGENDALIAN BISING	84
4.2.2. ANALISIS INTENSITAS PENCAHAYAAN	
4.2.3. ANALISIS PEMILIHAN WARNA RUANG DAN FURNITURE	115

4.3. ASPEK PERILAKU	
4.3.1. ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA	130
4.3.2. ANALISIS KOGNISI LINGKUNGAN	154
BAB 5 REKOMENDASI DESAIN	
5.1. QUICK SERVICE AREA	159
5.2. CUSTOMER SERVICE AREA	163
5.3. WAITING AREA	167
5.4. CASHIER AREA	171
5.5. BACK OFFICE AREA	175
GLOSSARY	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR RISET
EVALUASI DESAIN INTERIOR PERKANTORAN
KAJIAN FUNGSI, TEKNIK, DAN PERILAKU
STUDI KASUS: KANTOR GRAPARI TELKOMSEL YOGYAKARTA

DISUSUN OLEH:

ADISTIA ANGGRAENI
00 512 063

JOGJAKARTA, MARET 2005
MENGESAHKAN,

DOSEN PEMBIMBING


Ir. WIRYONO RAHARJO, M.Arch

MENGETAHUI,

KETUA JURUSAN ARSITEKTUR
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA


Ir. REVIANTO BUDI SANTOSA, M.Arch

Nomor : 348/DEKAN.70/FTSP/06/04
Hal : **Permohonan data TA**

Jogjakarta , 25-Jun-04

Kepada Yth : **Manager Grapari Telkomsel**
cq. Bapak Prama Firdausy Jogjakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Selubungan dengan Tugas yang diberikan oleh Dosen Pengampu terkait dengan mata kuliah yang diambil pada semester ini, maka mahasiswa **Jurusan Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia**, Jogjakarta yang tersebut dibawah ini .

No	Nama Mahasiswa	Nomor Mahasiswa
1	Adista Anggraeni	00 512 063

Berkenaan hal tersebut kiranya mahasiswa memerlukan **data/informasi/bahan/** . untuk yang mendukung penyusunan mata kuliah Tugas Akhir, dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu sudilah kiranya dapat memberikan bantuan yang diperlukan untuk hal tersebut.

Demikian permohonan kami, atas perkenan serta bantuan dan bimbingannya diucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum wr.wb.



Dekan

H. Widodo MSCE, Ph.D

- Tembusan :
1. Mahasiswa Ybs.
 2. Pritinggal

1.1. LATAR BELAKANG

A. Latar belakang Penelitian

Form follows function, suatu frase yang sangat terkenal di kalangan arsitek sebagai acuan dalam merancang bangunan agar rancangan yang dibuat dapat berfungsi dengan benar. Tapi apakah hanya sampai di situ? Perancangan yang telah melalui proses *planning*, *programming*, *design*, dan *construction*, apakah sudah memenuhi kebenaran fungsi bagi penggunanya secara tepat? Apakah tugas arsitek dapat dikatakan selesai ketika bangunan fisik telah terealisasi?

Ternyata proses perancangan masih berlanjut karena meskipun arsitektur terdiri dari bangunan atau lingkungan binaan, juga ada kehidupan di dalamnya yaitu aktivitas penggunanya. Dalam beraktivitas, setiap individu mempunyai perilaku yang cenderung berbeda menurut karakter masing-masing dan itu berpengaruh terhadap lingkungan fisik yang mereka huni.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa arsitektur merupakan sesuatu yang umum karena dibangun dan dipakai oleh banyak individu, tetapi juga sangat privat karena respons manusia terhadap lingkungan arsitektur sangat personal. Karena sifatnya yang kompleks inilah penting bagi arsitek untuk mengerti bagaimana manusia menghayati lingkungannya dan bagaimana manusia memberi respons terhadap persepsi tersebut, baik secara personal maupun sebagai kelompok pengguna. Untuk itu pengadaan evaluasi terhadap lingkungan binaan yang terjadi menjadi sangat perlu untuk dilakukan, proses ini disebut *Post-Occupancy Evaluation* (POE).

POE merupakan bagian penting dari proses perancangan karena dalam studi ini arsitek mempunyai kesempatan untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai lingkungan fisik yang telah diciptakan. Lebih dari itu, di sini arsitek bahkan mempunyai kesempatan untuk menganalisis seluruh elemen yang ada di dalam lingkungan fisik, termasuk penghuninya. Mempelajari dan menganalisis

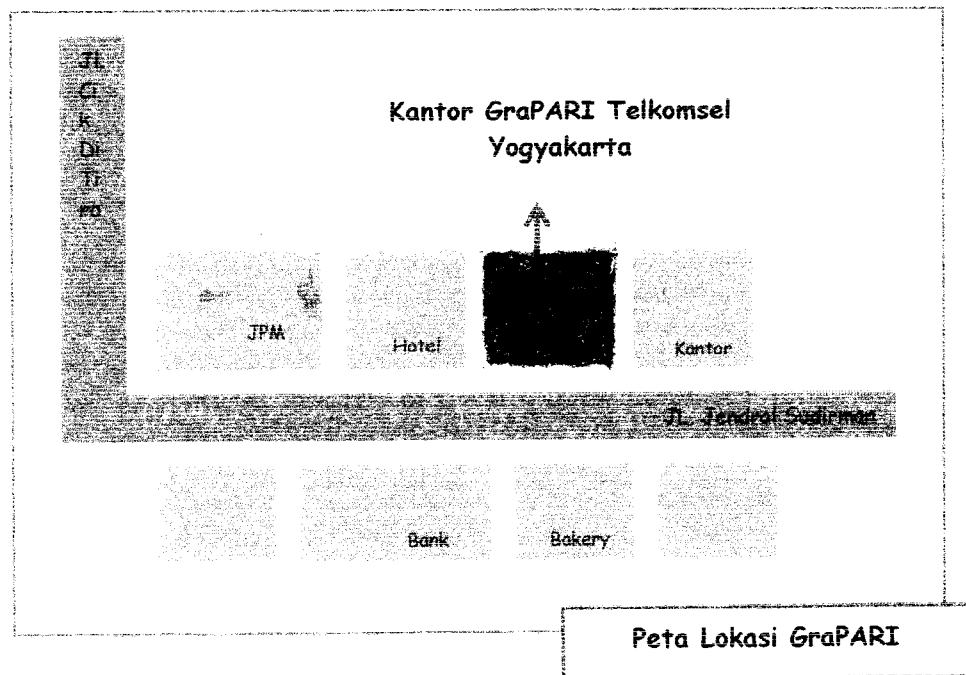


perilaku penghuni dalam hubungannya dengan lingkungan fisik, untuk kemudian dijadikan acuan untuk perancangan fasilitas sejenis ataupun untuk penataan ulang fasilitas yang diteliti, adalah tantangan bagi arsitek untuk mencapai suatu kepuasan yang final dalam melaksanakan tugasnya sebagai arsitek secara professional.

Dalam penelitian ini, POE akan dikhususkan pada bangunan perkantoran, dengan studi kasus Kantor GraPARI Telkomsel Yogyakarta, khususnya pada ruang pelayanan pelanggan. Bagian ini menjadi menarik untuk diteliti, karena di dalam ruang tersebut terjadi proses pelayanan terhadap para pelanggan Telkomsel. Artinya lebih banyak karakter yang harus dapat diantisipasi oleh ruangan tersebut.

B. Gambaran Objek Penelitian

Dengan semakin ketatnya persaingan di dunia usaha telekomunikasi, khususnya di *Jateng* dan *DIY*, menuntut Telkomsel untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tuntas ketika datang ke kantor pelayanan di GraPARI Telkomsel. Untuk itu, Telkomsel meresmikan kepindahan kantor pelayanan yang lebih dekat dengan pelanggan dan lebih mudah terjangkau di Jl. Jendral Sudirman no.65 Yogyakarta, yang merupakan kepindahan dari GraPARI Yogyakarta di Jl.Kaliurang km.5. Berikut peta lokasi GraPARI sekarang:





stress bagi pegawai, khususnya Quick Service. Selain itu terdapat permasalahan lain seperti penggunaan space yang kurang efisien, dimensi ruang yang kurang luas, dan lain-lain. Semua itu mengarah pada penataan interior. Hal ini menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian di GraPARI yaitu pada bangunan A secara keseluruhan.

1.2. PERMASALAHAN

Permasalahan yang ingin dijawab pada penelitian ini adalah **Bagaimana pengaruh pola tata interior eksisting terhadap perilaku penggunanya?**

Adapun sub-sub permasalahan yang perlu diidentifikasi untuk menjawab pertanyaan besar di atas adalah sebagai berikut:

1. Pola perilaku yang bagaimana yang terjadi di dalam ruang objek penelitian? Dari indentifikasi mengenai persepsi dan kognisi pengguna terhadap bangunan, maka dapat diketahui pola tata ruang yang ideal, yaitu tata ruang yang mudah dikenal dan kemudian diingat oleh penggunanya.

2. Bagaimana pengaruh tata interior eksisting pada ruang objek penelitian terhadap kenyamanan pergerakan penggunanya?

Peninjauan terhadap dimensi workstation dan konfigurasi ruang eksisting yang ada pada ruang objek penelitian ini ditekankan pada kenyamanan gerak user, yang berkaitan dengan pola tata ruang secara keseluruhan.

3. Bagaimana pengaruh tata interior eksisting terhadap kenyamanan audiovisual di dalam ruang tersebut? Peninjauan terhadap kenyamanan audiovisual ini berkaitan dengan hal-hal yang bersifat teknis pada ruang objek penelitian. Adapun tinjauan teknis audiovisualnya akan mencakup hal-hal sebagai berikut:

- i. **Pengendalian noise atau bising di dalam ruang**, kaitannya dengan penataan ruang dan pemilihan material bangunan. Dalam tinjauan ini perlu diketahui apakah noise yang ada cukup mengganggu atau tidak, oleh karena itu diperlukan alat soundlevelmeter untuk membantu perolehan data mengenai noise ini.





- ii. **Pencahayaannya**, berkaitan dengan tata letak titik-titik lampu yang akan disesuaikan dengan fungsi dan perhitungan idealnya bagi ruang objek penelitian.
- iii. **Pemilihan warna ruang dan furniture**, hal ini berkaitan dengan fungsi dan aktivitas-aktivitas yang terjadi di dalam ruang. Tujuannya adalah agar ruang dapat memberi kesan yang tepat sesuai dengan fungsi ruang ruang tersebut.

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk **mengkaji hubungan antara pola tata ruang existing dengan perilaku penggunaannya**. Dari hubungan itu akan diteliti mengenai perilaku manusia yang muncul dan faktor-faktor yang menyebabkan munculnya pola perilaku tersebut, sehingga penelitian dapat merumuskan regulasi arsitektur yang kompatibel dengan kebutuhan penggunaannya. Tentunya dalam penelitian kali ini akan dibahas mengenai arsitektur perkantoran yang mengambil satu studi kasus yaitu ruang pelayanan di kantor GraPARI Telkomsel.

1.4. LINGKUP PENELITIAN

Lingkup penelitian mencakup segala yang ada di ruang pelayanan pelanggan GraPARI Telkomsel Yogyakarta, yang kemudian dapat dilihat sebagai kelompok-kelompok sebagai berikut:

A. **Aktivitas Users**, yaitu:

- Frontliners dan Back-Officer Telkomsel yang terdiri dari 4 orang Customer Service, 1 orang Cashier, 1 orang Quick Service, dan 7 orang Back-Officer.
- Pelanggan yang datang ke GraPARI Telkomsel Yogyakarta.

B. **Pola Tata Ruang Eksisting**

Pola tata ruang eksisting ini dilihat dari beberapa aspek yang menjadi tinjauan dalam penelitian, yaitu:

- I. **Aspek Fungsional**, yaitu yang berhubungan dengan efisiensi ruang terhadap aktivitas user dalam ruang objek penelitian (Dimensi Workstation dan Konfigurasi Ruang)





2. **Aspek Teknis**, yaitu kenyamanan audiovisual (Pengendalian Kebisingan, pencahayaan dan pemilihan warna ruang dan furniture perkantoran)
3. **Aspek Perilaku**, yaitu terkait dengan pola perilaku user terhadap kondisi eksisting ruang yang juga dipengaruhi oleh aspek-aspek sebelumnya, yaitu aspek fungsi dan teknik.

Ketiga aspek ini menjadi pembatas pada penelitian dan dari lingkup penelitian ini peneliti dapat mengambil data-data yang diperlukan dalam melaksanakan penelitian.

1.5. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan **metode deskriptif**, yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu (Travers, 1978). Dalam studi kasus penelitian kali ini yang akan dideskripsikan adalah tata interior perkantoran untuk kemudian dievaluasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan standart yang berlaku. Ada 2 jenis data yang perlu didapatkan sebagai bahan penelitian, yaitu:

A. **Data Primer**, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang kita amati maupun pihak-pihak yang terkait. Adapun cara-cara untuk mendapatkan informasi deskriptif yang juga akan dilakukan dalam penelitian sebagai usaha memperoleh data adalah sebagai berikut:

1. Observasi atau pengamatan

Kegiatan ini akan dilakukan sesuai dengan 3 aspek yang dibahas dalam penelitian.

2. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner ini akan dilakukan kepada 3 kelompok pengguna bangunan (user), yaitu:

(a) Pelanggan,

Untuk kuesioner pelanggan akan diberi pilihan yang mengarah langsung pada jawaban yang spesifik mengenai desain interior di GraPARI





(b) Frontliners, dan (c) Back-Officer.

Kuesioner untuk pegawai, dengan pertimbangan bahwa mereka sangat sibuk dengan pekerjaan mereka masing-masing, maka pilihan jawaban akan disederhanakan (sangat baik/ baik/ kurang/ sangat kurang), sehingga tidak perlu banyak waktu untuk mengisinya.

3. Pengukuran dengan menggunakan alat.

Kegiatan ini dilakukan untuk mendapat informasi yang berkaitan dengan aspek teknis yang akan dibahas, yaitu pada variable pencahayaan (visual) dan kebisingan (audio).

4. Dokumentasi Foto

Dokumentasi berupa foto-foto sangat penting sebagai data eksisting bagi penelitian ini.

B. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, melainkan dengan cara:

1. Mengamati dan mempelajari gambar kerja
2. Studi Literatur.

Dalam pengumpulan data seperti yang telah disebutkan di atas, diperlukan alat-alat yang dapat menunjang penelitian, yaitu:

1. Mistar dan meteran untuk mengukur secara langsung besaran dan dimensi ruang.
2. Kamera untuk dokumentasi kegiatan dan kondisi di lokasi.
3. Lightmeter dan soundlevelmeter untuk mengukur kenyamanan ruang dari aspek audiovisual (pencahayaan dan noise).
4. Kuesioner yang ditujukan kepada users ruang objek penelitian.
5. Komputer untuk menyimpan, mengurai, dan mengolah data-data yang kemudian disajikan dalam bentuk tulisan terstruktur.

1.6 BATASAN ISTILAH

A. Variabel penelitian

Variabel yang terlibat dalam penelitian adalah variabel-variabel yang ada di ruang objek penelitian, dan dibedakan menjadi 2 kategori, yaitu:



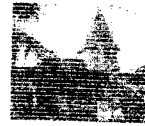


c. Warna ruang dan furniture, yaitu mengenai pemilihan warna ruang dan furniture yang disesuaikan dengan suasana nyaman yang ingin diciptakan di kantor

3. Aspek Perilaku

- a. Persepsi, yaitu mengenai kesan yang diperoleh pengguna bangunan terhadap bangunan.
- b. Kognisi lingkungan, yaitu mengenai cara sebuah lingkungan, dalam hal ini lingkungan di dalam bangunan, dikenal oleh penggunanya.





BAB 2

KAJIAN TEORI

Pembahasan pada bab Kajian Teori ini akan dibagi menjadi 2, yaitu kajian teori dan kajian pustaka.

2.1. LANDASAN TEORI

Penelitian kali ini akan mengkaji 3 aspek bangunan, yaitu aspek fungsi, teknis, dan perilaku. Aspek-aspek tersebut merupakan dasar pelaksanaan dari Post-Occupancy Evaluation (POE). Oleh karena itu, pada awal bab ini, terlebih dahulu akan dibahas mengenai POE itu sendiri agar dapat lebih memahami keterkaitannya dengan aspek-aspek tersebut.

2.1.1. TINJAUAN POST-OCCUPANCY EVALUATION (POE)

1. Definisi POE

Zimring dan Reizenstein (1981) mendefinisikan Post-Occupancy Evaluation sebagai pengujian efektivitas sebuah lingkungan binaan bagi kebutuhan manusia, baik penggunaan efektivitas bangunannya sendiri maupun efektivitas programnya terhadap kebutuhan pengguna.

2. Ciri-ciri POE

Beberapa ciri dari POE adalah sebagai berikut:

- POE cenderung terfokus pada sebuah bangunan atau sebuah *setting* saja, seperti kantor, rumah, sekolah. Jadi, hasil yang diperoleh dari suatu *setting* tidak dengan sendirinya bias digeneralisasikan pada *setting* serupa lainnya.
- Pelaku evaluasi cenderung lebih menguraikan daripada memanipulasi *setting*.
- Evaluasi dilakukan di lapangan dan bukan di laboratorium

3. Jenis-jenis POE

Dalam pelaksanaan POE terdapat 3 aspek bangunan yang akan diteliti (Preiser, dkk), yaitu:



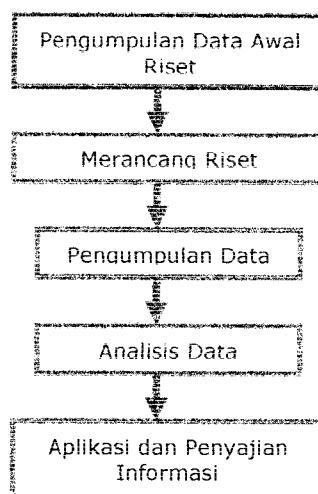


pengisian kuesioner untuk mengetahui sikap dan tingkat kepuasan pengguna.

- b. Adanya minat dalam mengeksplorasi isu konseptual, seperti *way-finding* atau stress lingkungan. Biasanya tujuan ini digunakan untuk eksperimen lapangan dan evaluator mempunyai kendali yang cukup besar.
- c. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh keputusan sebuah organisasi terhadap setting atau pengguna.
- d. Menciptakan proses dimana para pengguna lingkungan dan pengambil keputusan ikut terlibat dan berpartisipasi sehingga kepentingan mereka semua terpenuhi.

5. Tahapan POE secara Umum

Tahapan POE secara umum dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:



Sumber: Laurens, 2004

Post-Occupancy Evaluation dalam penelitian ini berperan sebagai acuan yang dipilih oleh peneliti dalam meneliti ruang objek penelitian yang mempunyai fungsi sebagai ruang perkantoran dan pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, berikut ini kita akan mengkaji mengenai perkantoran secara umum menurut standar yang berlaku.

2.1.2. TINJAUAN FISIK PERKANTORAN

A. Pengertian Umum Perkantoran

Perkantoran dapat diibaratkan sebagai sebuah kawasan atau areal yang kompleks dan terus berkembang. Di dalamnya terdapat banyak aktivitas,





baik aktivitas politik, ekonomi, social maupun budaya dan segala fasilitas yang menunjang aktivitas di dalamnya (*Ernst Neufert, Data Arsitek*).

Bangunan perkantoran selain dibangun untuk memenuhi secara beragam kebutuhan maupun tuntutan yang berlaku umum, juga dimaksudkan untuk menarik peminat dari segala lapisan yang membutuhkannya. Keadaan akan tuntutan ini mendorong munculnya perbedaan-perbedaan dalam bentuk bangunannya. Padahal secara teoritis tidak boleh ada perbedaan karena untuk semua rancangan perkantoran pada dasarnya memiliki prinsip dasar yang sama, yakni *bahwa perubahan bentuk suatu organisasi berubah lebih cepat dibandingkan dengan perubahan bangunannya sendiri (Arif T.S. 2000)*

Segala ruang yang ada di dalam perkantoran harus teratur, tertib, rapi, dan efisien. Pergerakan-pergerakan manusia di dalamnya harus nyaman dan aman sesuai dengan standar-standar ketentuan ruang yang berlaku. Setiap penambahan dan pengalihfungsian dari ruang-ruang yang ada dalam perkantoran harus diperhitungkan dengan matang dan tepat. Pada perkantoran biasanya dapat terjadi pemadatan aktivitas pada jam-jam dan lokasi-lokasi tertentu.

Dari uraian di atas dapat diartikan bahwa bangunan perkantoran adalah bangunan yang di dalamnya terdapat struktur aktivitas yang kompleks, di mana aktivitas satu dengan yang lainnya saling terkait dan berhubungan untuk memberikan pelayanan, kenyamanan dan keamanan bukan hanya bagi penghuninya tetapi juga pengunjungnya.

B. Prinsip-prinsip Umum Perkantoran

Dalam perencanaan ruang dalam perkantoran ada beberapa hal yang harus diperhatikan sebagai bahan pertimbangan yang kritis, yaitu:

1. Work-Flow

Hai yang paling penting dalam perencanaan ruang perkantoran adalah rencana lay-out ruang yang sesuai dengan work-flow yang berlaku di kantor tersebut. Untuk itu perlu dilakukan studi sistematis mengenai operasi, prosedur, dan proses yang terjadi dalam aktivitas di dalam kantor (*Adler, 1990*)

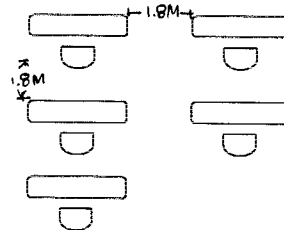




2. Work Stations

Secara otomatis work station (ruang kerja) akan dikurangi oleh segala perlengkapan kerja, termasuk furniture. Furniture yang paling dasar dalam workstation adalah meja. Oleh karena itu, perlu diperhatikan aturan-aturan umum mengenai posisi meja sebagai berikut (Adler, 1990):

- Meja-meja sebaiknya menghadap ke arah yang sama, kecuali ada ketentuan fungsi tertentu (misal: ketentuan dari work-flow yang berlaku). Hal ini untuk mendukung pola *straight work flow*, memfasilitasi komunikasi, dan menciptakan tata ruang yang rapi dan menarik.
- Dalam open plan office, sebaiknya baris meja paling banyak 2 baris. Metode ini akan memungkinkan penggunaan partisi apabila dalam pekerjaan memerlukan privasi visual.
- Jarak tiap meja yang disarankan adalah 1.8m (depan dan belakang)



- Letak meja supervisor, pada system open plan, hendaknya pada lokasi khusus yang tidak banyak dilalui orang.
- Letak meja karyawan yang sering menerima pengunjung hendaknya diletakkan di dekat entrance. Sebaliknya untuk pekerjaan yang khusus sebaiknya meja tidak diletakkan di dekat entrance.

2.1.3. KENYAMANAN PERGERAKAN

Kenyamanan Gerak adalah kenyamanan pengguna bangunan dalam beraktivitas sesuai dengan workflow di ruang objek penelitian. Adapun variabel-variabel pergerakan yang akan dibahas yaitu:

- Dimensi ruang kerja/ workstation.
- Konfigurasi ruang, yaitu hubungan ruang –ruang dalam kantor.





Sehingga pembahasan mengenai pergerakan ini akan ditekankan pada *kenyamanan bekerja dan beraktivitas* dalam ruang objek penelitian oleh para penggunanya. Pada bahasan sebelumnya (Tinjauan Fisik Perkantoran), telah dibahas mengenai spesifikasi ruang di perkantoran, maka lingkup pembahasan tinjauan teori pergerakan adalah sebagai berikut.

A. Pengertian Gerak dan Sistem Gerak

Kata *pergerakan* berasal dari kata-kata dasar gerak yang berarti pindah dari suatu posisi ke posisi yang lain atau berubah dari satu posisi menjadi posisi yang berbeda dan biasanya gerakan tersebut menyebabkan terjadinya gerakan lainnya. (*Webster's Dictionary, 1977*)

Pergerakan adalah suatu proses gerak yang menyebabkan sebuah akibat dari gerak tersebut atau proses gerak yang dilakukan dengan tujuan tertentu. Pergerakan dilakukan dengan atau tanpa alat bantu.

Sistem pergerakan itu sendiri merupakan himpunan proses gerak yang mempunyai tujuan, baik skala kecil maupun skala besar, baik dalam ruangan, antar ruangan maupun banyak ruangan, yang tersusun dari unsur-unsur pergerakan yang terintegrasi, saling pengaruh-mempengaruhi dan adaptif membentuk suatu pola tertentu. Jika susunan itu berubah maka seluruh struktur tersebut juga akan berubah. (*Farris Martin T. dan Forrest E. Harding, dalam Arif T.S, 2000*)

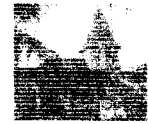
B. Unsur-Unsur Sistem Pergerakan

Unsur-unsur sistem pergerakan (*Edward K. Marlock dalam Arif T.S, 2000*) adalah sebagai berikut:

1. **Subjek**, yaitu individu yang melakukan gerak.
2. **Objek**, yaitu penyebab terjadinya gerak tersebut dan objek inilah yang menentukan apakah pergerakan dihentikan atau dilanjutkan.
3. **Ruang**, yaitu yang menentukan apakah gerak tersebut dapat diterima atau tidak, dan adalah yang mengakomodasi gerak tersebut dimana semua gerak harus terjadi dalam ruang itu.

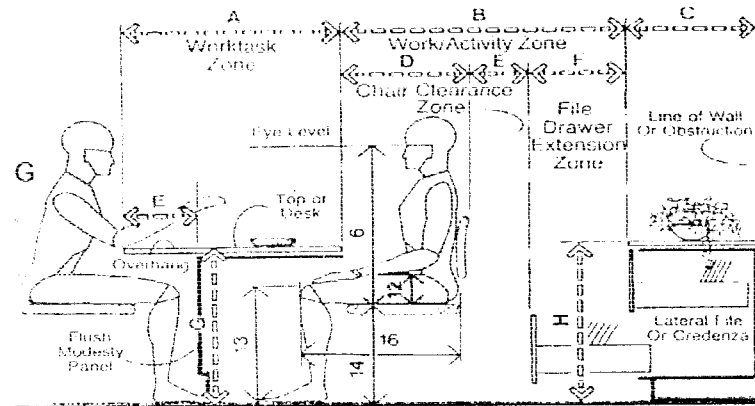
Pada pembahasan kenyamanan gerak ini, seperti yang telah disebutkan di awal pembahasan, akan ditekankan pada kenyamanan bekerja dan





beraktivitas dalam ruang. Maka, berikut adalah pembahasan mengenai standart bagi pergerakan di perkantoran.

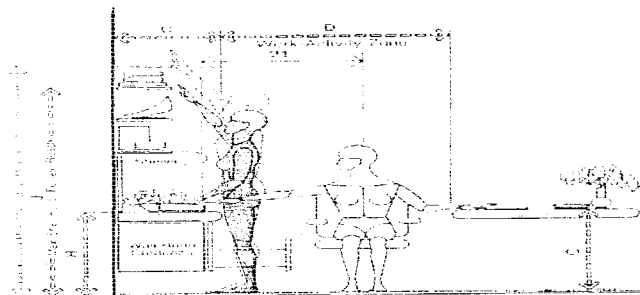
1. Pergerakan di dalam Workstation



Gambar 2a. Dimensi Workstation
 (Julius Panero dan Martin Zelnik, 1979)

Gambar di atas merupakan workstation pelayanan customer (pelanggan). Hal-hal yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

- i. Penggunaan overhang membuat meja kerja sesuai untuk melakukan pertemuan dengan skala kecil (2-3 orang).
- ii. Dengan perletakkan unit-unit penyimpanan di belakang, maka perlu adanya area tambahan buka-tutup laci (drawer extension) dan pintu.
- iii. Pada area kerja (work zone), pergerakan dan kebiasaan-kebiasaan yang timbul dalam bekerja menjadi faktor yang perlu diperhatikan.



Gambar 2b. Pergerakan Pengguna-Office
 (Julius Panero dan Martin Zelnik, 1979)





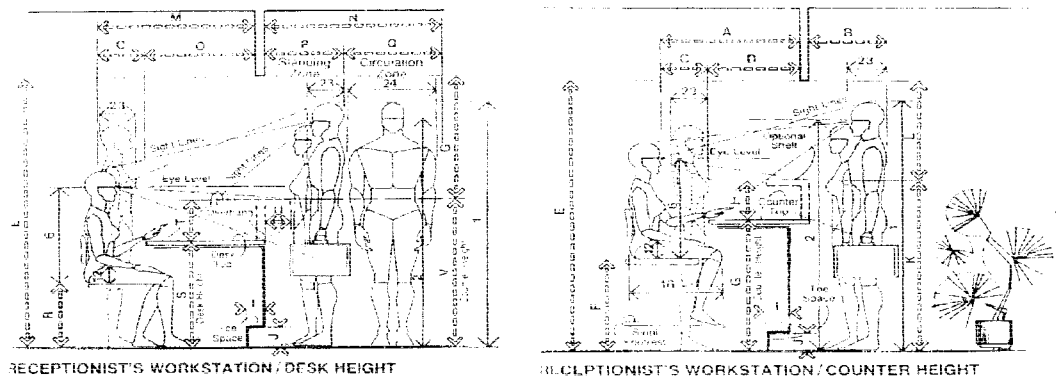
Gambar 2b menunjukkan bahwa diperlukan dimensi yang tepat untuk pencapaian officer terhadap perlengkapan yang spesifik seperti telephone, keyboard computer, kalkulator, dan credenza (laci penyimpanan data, biasanya diletakkan di belakang meja). Berikut adalah keterangan ukuran untuk gambar 2a dan 2b.

	in	Cm
A	30-45	76.2-114.3
B	42 (min)	106.7 (min)
C	18-24	45.7-61.0
D	23-29	58.4-73.7
E	5-12	12.7-30.5
F	14-22	25.6-55.9
G	29-30	73.7-76.2
H	28-30	71.1-76.2
I	72 (max)	182.9 (max)
J	69 (max)	175.3 (max)

Tabel 2b

Sumber: Julius Panero dan Martin Zelnik, 1979

b. Pergerakan dalam Counter



Gambar 2c dan 2d. Dimensi Counter
 (Julius Panero dan Martin Zelnik, 1979)

Untuk counter, workstation-nya diletakkan pada area khusus dengan built-in furniture. Hal ini dilakukan untuk kepentingan keamanan ataupun privacy. Perbedaan antara gambar 2c dan 2d adalah pada ketinggian kursinya yang akan berpengaruh pada ukuran ketinggian counter. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah ketinggian mata untuk





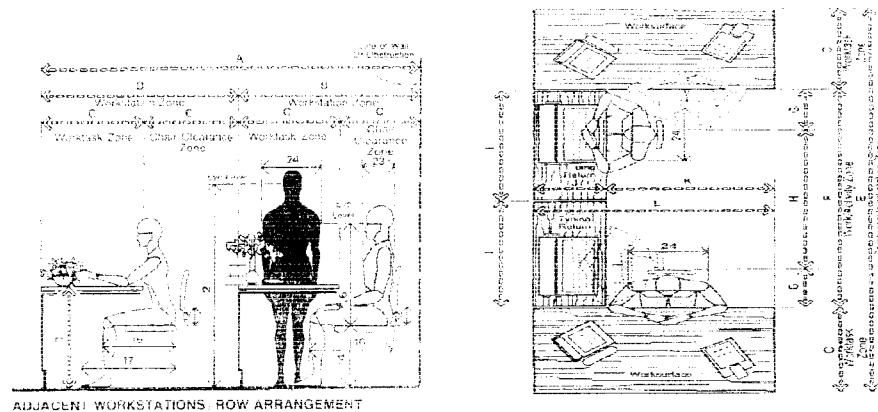
kenyamanan pandang selama melakukan komunikasi. Adapun keterangan ukuran dari gambar 2c dan 2d adalah sebagai berikut:

	in	cm		in	cm
A	40-48	101.6-121.9	L	34 min	86.4 min
B	24 min	61.0 min	M	44-48	111.8-121.9
C	18	45.7	N	54	137.2
D	22-30	55.9-76.2	O	26-30	66.0-76.2
E	78 min	198.1 min	P	24	61.0
F	24-27	61.0-68.6	Q	30	76.2
G	36-39	91.4-99.1	R	15-18	38.1-45.7
H	8-9	20.3-22.9	S	29-30	73.7-76.2
I	2-4	5.1-10.2	T	10-12	25.4-30.5
J	4	10.2	U	6-9	15.2-22.9
K	44-48	111.8-121.9	V	39-42	99.1-106.7

Tabel 2c

Sumber: Julius Panero dan Martin Zelnik, 1979

c. Pengerakan Officer dalam Workstation (Tanpa pengunjung)



Gambar 2f. (kiri) Pengaturan baris dalam workstation
 Gambar 2g (kanan) Workstation dengan bentuk U
 (Julius Panero dan Martin Zelnik, 1979)

Pengaturan jarak tiap baris yang ditunjukkan pada gambar 2f adalah pengaturan secara tipikal. Sedangkan pada gambar 2g adalah pengaturan dengan bentuk U yang digunakan untuk pekerjaan





berpasangan. Berikut adalah keterangan ukuran untuk gambar 2f dan 2g:

	in	cm
A	120-144	304.8-365.8
B	60-72	152.4-182.9
C	30-36	76.2-91.4
D	29-30	73.7-76.2
E	120-168	304.8-426.7
F	60-96	152.4-243.8
G	18-24	45.7-61.0
H	24-48	61.0-121.9
I	30-48	76.2-121.9
J	18-22	45.7-55.9
K	42-50	106.7-127.0
L	60-72	152.4-182.9

Tabel 2d

Sumber: Julius Panero dan Martin Zelnik, 1979

3. Konfigurasi Ruang

Konfigurasi ruang yang dimaksud adalah penataan ruang-ruang dalam bangunan. Bangunan yang baik adalah bangunan yang memberi kejelasan bagi penggunanya dalam mencapai tujuan keruangannya dalam bangunan tersebut. Berikut adalah hal-hal yang mendukung konfigurasi ruang yang baik dalam bangunan (Fadli, 2002):

1. *Sequence*, atau yang disebut urutan ruang. Sequence yang ideal dalam bangunan adalah: (1) Progressive (setahap demi setahap) dan (2) Mampu memberikan arah yang jelas dan mudah, tidak membingungkan
2. *Grade yang mudah*, maksudnya adalah bentukan jalur sirkulasi yang mempermudah pergerakan.

Kenyamanan Pergerakan di atas telah membahas hal-hal yang berkaitan dengan keluasaan gerak pengguna, dalam hal ini karyawan kantor, sehingga mereka dapat bekerja dengan nyaman. Namun tidak sampai di sini saja pemahaman mengenai bekerja dengan nyaman. Oleh karena itu berikut kita akan mengkaji hal-hal yang bersifat teknis mengenai desain interior perkantoran, yaitu mengenai kenyamanan audiovisual.





2.1.4. TINJAUAN ASPEK TEKNIS-KENYAMANAN AUDIOVISUAL

Pembahasan mengenai kenyamanan audiovisual akan dibagi menjadi 3 bagian yaitu Pengendalian bising di perkantoran, Pencahayaan di perkantoran, dan Pemilihan warna ruang dan furniture untuk perkantoran.

A. Pengendalian Bising Di Perkantoran

Pembahasan mengenai Pengendalian bising di perkantoran akan dibatasi seputar sumber-sumber bising di perkantoran secara umum dan cara pengendaliannya. Karena pada studi kasus penelitian tidak terdapat tugas audio yang spesifik seperti di bioskop, ruang konferensi ataupun teater.

1. Pengertian Bising

Dalam pengertian standar (*Doelle, 1993*), bising adalah tiap bunyi yang tidak diinginkan oleh penerimanya. Sebagai contoh yaitu suara yang berasal dari pembicaraan atau musik dapat dianggap sebagai bising jika mereka tidak diinginkan. Hal ini bergantung pada kekerasan bunyi, kesinambungan, waktu terjadinya, isi informasi, asal bunyi dan keadaan pikiran serta temperamen penerima. Jadi *bising adalah semua bunyi yang mengalihkan perhatian, mengganggu, atau berbahaya bagi kegiatan sehari-hari (kerja, istirahat, hiburan atau belajar)*

2. Sumber-sumber Bising

Sumber bising utama dalam pengendalian bising lingkungan dapat dibedakan menjadi 2 kelompok (*Doelle, 1993*):

a. Bising Interior

Sumber bising interior yang paling sering dibuat oleh manusia dan yang harus dipertanggungjawabkan adalah yang disebabkan oleh radio dan televisi, alat-alat musik, bantingan pintu, pembicaraan yang keras, dan lalu lintas di tangga. Selain itu dapat pula ditambahkan bunyi orang-orang yang pindah, anak-anak yang bermain, tangis bayi, dan lain-lain. (*Doelle, 1993*) Tingkat bising yang terukur dapat dilihat pada table berikut

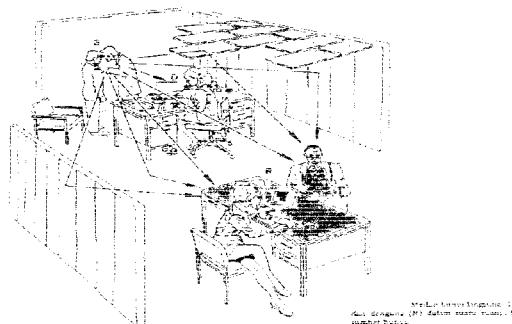




Sumber Bising	Tingkat Bising (dB)
Detik arloji	20
Halaman tenang	30
Rumah tenang pada umumnya	42
Jalan pemukiman yang tenang	48
Kantor bisnis pribadi	50
Kantor lansekap	53
Kantor besar yang konvensional	60
Pembicaraan normal, 90cm	62
Mobil penumpang di lalu-lintas kota, 6m	70
Pabrik tenang	70
Mobil penumpang di jalan raya, 6m	70
Pembicaraan keras, 90cm	76
Pabrik yang bising	78
Mesin kantor, 90cm	80
Ruang teletype surat kabar	80
Motor temple, 1,5m	80
Lalu lintas kota pada jam sibuk, 9m	88
Jet besar lepas landas, 1.000m	90
Motor sport atau truk, 9m	90
Bedil riveting, 90cm	94
Mesin potong rumput berdaya, 3m	100
Band musik rock	105
Jet besar lepas landas, 150m	113
Sirene 50-hp, 30m	115
Rocket luar angkasa	138
	175

Tabel 2e Tingkat Bising Rata-rata yang biasa (tupical)
 Beberapa diukur dengan jarak tertentu dari sumber (Doelle, 1993)

Tingkat bising di tiap posisi dalam ruang dibentuk oleh 2 bagian, yaitu: (1) bunyi yang diterima secara langsung dari sumber, dan (2) bunyi dengung (atau yang dipantulkan) yang mencapai posisi tertentu setelah pemantulan berulang-ulang dari permukaan-permukaan batas ruang.



Ilustrasi pantulan bunyi dalam ruang





5. Kantor Bisnis	35-45
------------------	-------

Tabel 2f. Kriteria Bising Latar Belakang yang Direkomendasi untuk ruang-ruang di perkantoran (Doelle, 1993)

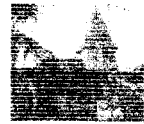
4. Pengendalian Bising di Perkantoran

Pengendalian bising yang praktis dalam kantor harus mencakup:

- Perindungan terhadap bising dari berbagai sumber luar
- Insulasi horizontal dan vertikal yang cukup antara masing-masing ruang untuk menjamin kerahasiaan pembicaraan (speech privacy), artinya, pembicaraan yang berasal dari satu kantor tidak boleh terdengar dengan jelas dalam kantor yang berdampingan
- Reduksi bising yang cukup dalam ruang kantor tertentu.

Pada bangunan yang teliti digunakan pola *landscapped office*, yaitu kantor terbuka (open-plan) yang pembagian ruangnya dengan penyekat. Dalam kantor open-plan penyekat dengan ketinggian penuh tidak dapat digunakan; karena itu bising yang tersebar disebabkan oleh **pembicaraan, mesin ketik, peralatan kantor, dan lain-lain**, akan diterima pada tingkat yang relatif lebih tinggi, yang menyebabkan **kekurangan privasi akustik, dan kadang-kadang mengganggu**. Harus ditekankan bahwa bagian langsung dari bising ini akan merambat secara bebas, tak peduli berapa lapisan penyerap bunyi telah dipasang dalam kantor atau bagaimana pun efektifnya lapisan ini. Hanya bagian yang dipantulkan dari gelombang bising ini akan direduksi oleh penggunaan karpet lantai dan dinding, dan oleh langit-langit yang diberi lapisan akustik dan lain-lain. Harus diingat juga bahwa bahkan langit-langit penyerap bunyi yang tinggi, dengan misalnya koefisien penyerap bunyi 0.70 akan menyerap 70 persen dari energi bunyi dan akan memantulkan 30 persen daripadanya. Kalau suatu landscaped office menghasilkan keuntungan fungsional, fisik, keindahan lingkungan dan ekonomis yang lebih besar dibandingkan dengan lantai kantor yang dibagi dalam ruang-ruang secara konvensional, pencapaian interior yang tahan bunyi dengan kerahasiaan pembicaraan yang memuaskan jelas tidak laik (feasible) dalam open-plan office. Namun, pemakaian lapisan akustik yang banyak sepanjang dinding-dinding ruang akan





menciptakan lingkungan akustik yang relative mati yang akan memuaskan secara akustik bagi sebagian pemakai ruang.

Persyaratan paling penting dalam perencanaan akustik landscaped office adalah sebagai berikut:

- a. Semua daerah lantai harus diberi karpet untuk menyerap bunyi yang lewat udara dan untuk menghindari bising langkah kaki. Karpet harus tebal dan dipasang di bagian atas lapisan bawah (underlay) yang elastic
- b. Semua permukaan dinding yang mengelilingi ruang kantor harus dilapisi karpet dengan penyerapan bunyi tinggi.
- c. Pembagi ruang (layer), yang mengadakan pemisahan visual antara ruang kerja (workstations) atau daerah kantor tertentu, hanya membutuhkan jumlah insulasi bunyi sedang karena gelombang bising yang menyebar, terutama pada frekuensi rendah, bagaimana pun akan membelok sekitar tepi-tepinya. Semua permukaan yang tempak dari layar-layar ini harus dilapisi dengan bahan penyerap bunyi.
- d. Distribusi peralatan kantor yang cukup bising (mesin ketik, telepon) harus merata mungkin dalam semua ruang kantor.
- e. Tanaman dan bunga-bunga harus didistribusikan dalam ruang kantor walaupun nilai akustiknya dapat diabaikan, karena mereka memberi pengaruh menenangkan secara psiko akustik.

Dalam penelitian, untuk mendapat data yang akurat tentang pengendalian bising untuk kenyamanan audio akan dibantu dengan alat yaitu soundlevelimeter, dan penelitian akan disesuaikan dengan ruang objek yang diteliti.

Setelah memahami teori tentang pengendalian bising di kantor yang merupakan elemen dari kenyamanan audio, maka selanjutnya kita akan membahas kenyamanan visual, yaitu elemen pencahayaan dan warna ruang (Doelle, 1993)

B. Pencahayaan di Perkantoran

Pembahasan pencahayaan pada penelitian ini disesuaikan dengan pencahayaan yang digunakan oleh kantor GraPARI (studi kasus penelitian), yaitu pencahayaan buatan





1. Prinsip Pencahayaan Buatan (Artificial Lighting)

Prinsip dalam pencahayaan adalah memanfaatkan sinar matahari seoptimal mungkin dan menghindari pemborosan penerangan buatan, maka pencahayaan buatan diterapkan jika (Supriyanta, 2001)

- a. Sinar matahari tidak cukup memberi kadar cahaya yang dibutuhkan oleh fungsi yang bersangkutan.
- b. Sinar matahari tidak boleh masuk, karena persyaratan khusus yang dituntut fungsi.
- c. Sinar matahari tidak ada, misal malam hari atau gangguan cuaca sehingga sinar terhalang.
- d. Diperlukan 'permainan cahaya' bagi kesan-kesan tertentu sesuai fungsi ruang yang bersangkutan, misal ruang pameran, ruang peragaan koleksi museum.

a. Jenis-jenis Penerangan Buatan

Penerangan buatan ruang dalam bangunan terdiri dari 3 macam, yaitu:

- (1) *General Lighting*, yaitu penerangan secara Umum. Digunakan untuk ruang-ruang yang membutuhkan penerangan merata dan menyeluruh.
- (2) *Local and Supplementary Lighting*, yaitu penerangan setempat/ tambahan. Diperlukan pada titik-titik penerangan tertentu tanpa adanya penerangan umum lainnya lagi. Misal: lampu meja, spot, display, dst.
- (3) *Gabungan penerangan umum dan setempat*, diperlukan dalam fungsi tertentu yang menuntut penggalangan 2 jenis penerangan tersebut. Misal departemen store. (Prasasto Satwiko, 2004)

Adapun kualitas penerangan yang layak disediakan dalam suatu ruangan ditentukan oleh:

- (1) Kelompok kegiatan

Menurut aktivitas penggunaan, kegiatan dikelompokkan menjadi:

- (a) Kerja halus sekali, pekerjaan cermat terus-menerus, seperti menggambar detail, mengoperasikan, dan sebagainya.
- (b) Kerja halus, pekerjaan yang memerlukan konsentrasi dalam melakukannya, seperti membaca dan sebagainya.
- (c) Kerja sedang, pekerjaan tanpa konsentrasi yang tinggi dari pelaku, seperti memotong kayu, menulis, dan sebagainya.





(d) Kerja kasar, pekerjaan dimana detail-detail besar harus dikenali, seperti di koridor, lorong-lorong, dan sebagainya. (Y.B Mangunwijaya, 1994)

(2) *Standard Penerangan*

Kekuatan penerangan yang digunakan tergantung dari jenis kegiatan yang dilakukan. Adapun kekuatan penerangan yang dibutuhkan adalah:

Aktivitas	Kekuatan penerangan Min. E (lux)
Kerja halus sekali	300
Kerja halus	150
Kerja sedang	80
Kerja kasar	40

Tabel 2g. Kekuatan Penerangan
Sumber: Y.B Mangunwijaya, 1994

Untuk perkantoran, sekolah dan kampus kuat penerangan yang dibutuhkan berkisar antara 200-300 lux. (Hartono Poerba, 1992)

2. Pencahayaan Untuk Kantor

Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan pada pencahayaan kantor adalah sebagai berikut:

- a. Pencahayaan sebaiknya menggabungkan antara pencahayaan umum dan lokal. Pencahayaan umum memanfaatkan sumber-sumber cahaya tersembunyi di langit-langit, sedangkan pencahayaan lokal memakai lampu-lampu di meja-meja kerja. Pencahayaan umum dari lampu-lampu yang disebar merata di langit-langit saja cenderung membosankan, selain tidak hemat energi. Sebaliknya memakai lampu meja saja akan menyebabkan kontras penerangan tinggi dan secara umum ruangan gelap (walau energi dapat dihemat karena lampu hanya menyala jika dibutuhkan). Pada system gabungan, cahaya langit-langit hanya untuk mengisi penerangan minimal saja.
- b. Penerangan untuk bidang vertical, seperti monitor computer (terutama CRT, *Cathode Ray Tube*), harus memperhatikan sudut pantulan. Lampu yang tersembunyi akan sangat menguntungkan (misalnya lampu fluorescent di langit-langit dengan kisi-kisi) untuk menghindari pantulan pada kaca layar monitor. Perhatikan bahwa kaca layar monitor akan memantulkan benda-benda mengkilap atau berpendar di sekitarnya, termasuk bayangan pakaian dan wajah si pemakai, yang akan mengganggu kejelasan monitor. Posisi lampu di depan computer vertical





juga akan menangkap terlalu banyak sinar dari lampu, sedangkan posisi lampu di belakang ada kemungkinan memantul ke layar kaca.

- c. Pekerjaan kantor bisa berlangsung terus-menerus, oleh karena itu usahakan intensitas penerangan tepat. Penerangan yang terlalu banyak atau terlalu sedikit sama-sama akan melelahkan mata.

Pencahayaan tidak hanya terkait dengan penerangan dari lampu, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas permukaannya. Hal ini meliputi 3 komponen, yaitu *tekstur*, *pola*, dan *warna*. Pada pembahasan berikutnya, kita akan menekankan kualitas permukaan ruang dari segi warna, baik pada ruang maupun furniturnya. (Prasasto Satwiko, 2004)

C. Pemilihan Warna Ruang dan Furniture

Masih dalam konteks pembahasan kenyamanan visual yaitu mengenai pemilihan warna ruang yang sesuai dengan fungsi ruang. Sebelum kita memutuskan warna ruang, maka terlebih dahulu kita kaji mengenai arti warna-warna.

1. Pengertian Warna

Tidak ada warna baik ataupun warna buruk, karena tiap warna mempunyai kesan positif dan negatifnya masing-masing. Berikut adalah pengertian warna secara umum beserta sifat positif dan negatifnya.

Warna	Kesan Positif	Kesan Negatif
Putih	Bersih,	Dingin, kosong, steril
Merah	Kuat, berani, bersemangat	Berbahaya, agresif, mendominasi
Kuning	Menyenangkan, bersahabat, optimis	Menggangu, tidak berani
Coklat	Hangat, natural, dewasa	Kotor, sedih, murah
Hijau	Natural, tenang	Tidak berpengalaman, rakus, cemburu
Biru	Kuat, dapat dipercaya, otoriter	Dingin, memberi tekanan, gelap

Tabel 2h. Pengertian Warna
 Sumber: Katherine Nolan, 2003

Pengertian warna tersebut di atas tidaklah mutlak, karena warna-warna itu sendiri sangatlah bervariasi.

Selanjutnya kita akan membahas tentang hal-hal yang harus diperhatikan dalam kebutuhan kualitas permukaan ruang, terutama yang berkaitan dengan pemilihan warna pada ruang sebagai berikut:

- a. Refleksi cahaya permukaan ruang akan berpengaruh langsung pada tingkat gelap terang ruang tersebut; ruang yang





membutuhkan tingkat cahaya tinggi sebaiknya menggunakan warna-warna dengan bilangan pantulan tinggi, yaitu warna-warna muda.

- b. Ruang dengan warna-warna kontras dapat membangkitkan gairah dan semangat, tetapi juga dapat menyakitkan hingga menyebabkan waktu terasa berjalan lambat. Warna-warna ini efektif untuk digunakan pada tempat dengan konsep pelayanan yang singkat, misal koridor dan tempat basuh tangan. Sebaliknya, warna berkontras rendah (lembut) akan membuat waktu terasa pendek.
- c. Warna hangat bersemangat baik digunakan di ruang yang membutuhkan gairah, misalnya ruang-ruang yang tidak dimasuki sinar matahari, bersuhu dingin, bertekstur lembut, dan sunyi. Sebaliknya ruang-ruang yang terkena sinar matahari langsung, bising, dan bertekstur kasar, sebaiknya memakai warna-warna dingin dan lembut.
- d. Bila ruangan akan memakai warna dengan kontras rendah, sebaiknya memakai 1 warna dengan gradasi lembut.
- e. Bila ruangan akan memakai warna yang kontras, misal akan menggunakan 3 warna, maka 2 diantaranya adalah warna yang berhubungan dekat, sedangkan yang lain adalah warna pendukung perpaduan 2 warna tadi.
- f. Kita harus memperhatikan nada warna. Warna cerah sangat baik untuk menarik perhatian, sedangkan warna lunak sangat cocok untuk memberi kesan yang nyaman.
- g. Warna dapat mempengaruhi kesan ukuran dan jarak objek. Nada warna cerah akan memberi objek kesan yang besar dan luas, sedangkan warna yang gelap akan memberi kesan sempit pada objek. (Prasasto Satwiko, 2004)

Dari kajian mengenai aspek fungsi dan teknis di atas, maka kita telah memahami tentang persyaratan-persyaratan fisik untuk dapat mencapai suatu kenyamanan beraktivitas dalam suatu ruang. Tetapi itu hanyalah sebagai tahap awalnya. Selanjutnya adalah bagaimana kegiatan pengguna dapat ditunjang oleh desain tersebut. Jadi, adalah penting sekali untuk meneliti pola tata laku manusia atau pengguna, karena tanpa mendalami manusia, karya arsitektur tidak lebih dari suatu





sangkar burung yang tidak mempunyai arti bagi yang tinggal di dalamnya. Oleh karena itu, berikut adalah tinjauan mengenai aspek perilaku manusia.

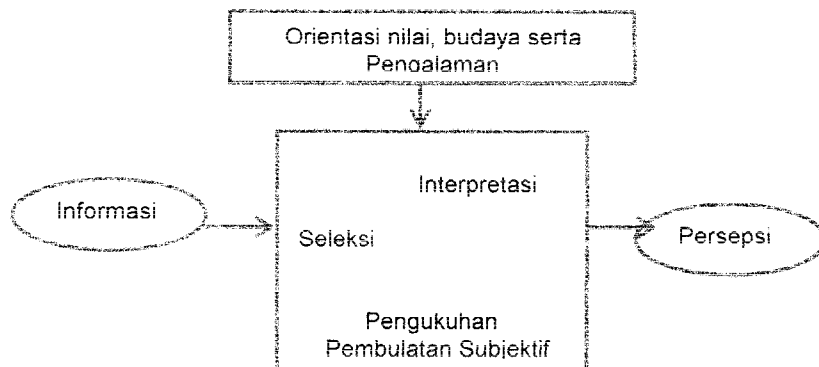
2.1.5. TINJAUAN PERILAKU MANUSIA

Dalam penelitian di antara 3 aspek (fungsi, teknis, dan perilaku) terdapat hubungan yang tidak dapat dipisahkan. Karena yang menggunakan bangunan adalah manusia sehingga aspek perilaku selalu mempengaruhi aspek-aspek lainnya (fungsi dan teknis).

A. Persepsi terhadap Lingkungan

Setiap orang memiliki pemikiran sendiri-sendiri dalam mengartikan sebuah bangunan. Hal itulah yang kemudian akan berpengaruh terhadap desain bangunan.

Persepsi adalah proses memperoleh informasi dari lingkungan yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung. Persepsi tentu diawali dengan adanya informasi dari lingkungan (Poedji Boedojo dkk, 1986). Berikut diagram proses persepsi:



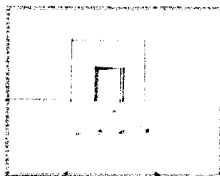
Sumber: Poedjo Boedojo dkk, 1986

Persepsi terhadap sebuah lingkungan bangunan meliputi semua pengalaman yang dialami oleh indera-indera manusia yang didapatkan di dalam bangunan. Teori-teori yang telah ada menyatakan bahwa orang lebih dapat mengerti dan tertarik pada bangunan yang kompleks dan menimbulkan keingintahuan. Adapun persepsi tersebut didapat oleh manusia secara bertahap pada tiap-tiap ruang dalam bangunan.





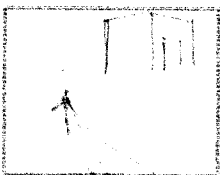
Menurut DK.Ching (1991), pencapaian bangunan merupakan tahap pertama dari system dimana kita dipersiapkan untuk melihat, mengalami dan menggunakan ruang-ruang sebuah bangunan. Ada 3 macam pencapaian bangunan, yaitu: langsung, tersamar, dan berputar.



Pencapaian bangunan langsung



Pencapaian bangunan tersamar



Pencapaian bangunan berputar

Setelah masuk ke dalam bangunan, maka yang diamati adalah konfigurasi ruangnya. Konfigurasi alur gerak (jalan) membawa individu dari titik awal jalan menyusuri ruang-ruang di dalam bangunan sampai ke tujuan akhir individu tersebut. Jadi, konfigurasi jalan berfungsi sebagai penghubung organisasi ruang di dalam bangunan (DK.Ching, 1991). Konfigurasi jalan yang baik akan menciptakan persepsi kejelasan organisasi ruang dalam gedung bagi tiap orang yang masuk ke dalam gedung tersebut.

Dalam penelitian ada 2 kelompok pengguna, yaitu:

1. Pelanggan (customer), yang berpersepsi terhadap area front-office
2. Pegawai (officer) berpersepsi pada ruang back-office.

Khusus untuk pegawai, menurut Rolf Selling (1995), faktor *stress* pada orang yang bekerja di kantor adalah hal yang harus diperhatikan dalam desain perkantoran.





Dalam penelitian Evan dan Cohen (1987) (dalam Zulfiana, 2004), ada 4 kategori stress berdasarkan kuat dimensi stress, besar respon yang diharapkan dan jumlah afeksi seseorang. Kategori tersebut adalah:

1. **Dailiy Hasless**, kategori ini mencakup stress lingkungan yang sangat ironis yang ada pada kehidupan sehari-hari seperti ketidakpuasan dalam bekerja, masalah-masalah lingkungan, crowded dan kebisingan.
2. **Catalysmic Event**, kategori ini mencakup stress yang terjadi secara tiba-tiba dan berpengaruh kuat serta menuntut pengendalian yang efektif seperti terjadinya perang atau bencana alam
3. **Major Personal Life Event**, kategori ini mencakup kejadian-kejadian yang cukup kuat yang menantang individu untuk menunjukkan kemampuan adaptasinya misalnya sakit, kematian, kehilangan (ekonomis atau psikologis)
4. **Ambient Stresor**, kategori ini mencakup latar belakang kondisi lingkungan seperti overload kerja, kemiskinan, konflik keluarga dan polusi lingkungan.

C. Kognisi Lingkungan

Pemahaman tentang sebuah bangunan, oleh penggunanya, diinterpretasi dan diingat-ingat sesuai atau tidak sesuai dengan maksud desainernya (dilakukan berdasarkan observasi peneliti).

Kognisi lingkungan mencakup semua yang terjadi di dalam suatu lingkungan (termasuk persepsi, behavior setting, dst), sehingga hasil akhirnya akan didapatkan suatu peta perilaku pengguna yang akan menunjukkan sebuah orientasi (Preiser dkk, POE).

Kognisi pelanggan terhadap bangunan dibentuk oleh elemen-elemen yang ada di dalam kantor tersebut. Lynch (1960) dan Holahan (1982) (dalam :Joyce M.L, 2004) mengemukakan bagaimana cara mengukur peta mental yang terdiri dari beberapa unsur sebagai berikut:





1. **Landmark**, yaitu bangunan atau benda-benda alam yang berbeda dari sekelilingnya dan terlihat dari jauh. Misal: gedung, patung, tugu, jembatan, jalan layang, pohon, penunjuk jalan, dan sungai.
 2. **Jalur-jalur jalan/penghubung (paths)** yang menghubungkan satu tempat dengan tempat lainnya.
 3. **Titik temu antar jalur jalan (nodes)**, misalnya perempatan dan pertigaan.
 4. **Batas-batas wilayah (edges)** yang membedakan antara wilayah satu dengan wilayah lainnya. Misalnya daerah permukiman dibatasi oleh sungai, daerah pertokoan dibatasi oleh gerbang tol menuju tempat parkir.
 5. **Distrik (district)**, yaitu wilayah-wilayah homogen yang berbeda dari wilayah-wilayah lain. Misalnya pusat perdagangan ditandai oleh bangunan-bangunan bertingkat dengan lalu lintas yang padat.
- Pada penelitian akan disesuaikan skalanya, yaitu skala ruang dalam bangunan.**

2.2. KAJIAN PUSTAKA

Pembahasan kajian pustaka ini akan membahas mengenai penelitian-penelitian yang pernah dilakukan dengan studi kasus ataupun aspek yang sama dengan penelitian ini.

Menurut Arif T.S (2000), yang melakukan penelitian mengenai kenyamanan gerak pengguna pada ruang tunggu wajib pajak di kantor Samsat, bahwa di dalam merancang ruang tunggu bangunan publik, banyak faktor yang harus diperhatikan mulai dari jalur-jalur sirkulasi hingga penempatan elemen-elemen ruang yang semuanya memerlukan pengamatan dan perhitungan yang cermat. Kemudian dari penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam merancang ruang tunggu dengan dimensi yang tepat adalah sebagai berikut:

- A. Fungsi ruang tunggu.
- B. Aktivitas yang ada pada ruang tunggu
- C. Kapasitas ruang tunggu
- D. Jalur/ arah sirkulasi





Dari uraian di atas, terlihat bahwa aspek yang dibahas hanya aspek fungsinya saja. Padahal jika bicara mengenai kenyamanan gerak pengguna, maka ada 1 aspek yang seharusnya juga diperhatikan, yaitu aspek perilaku. Sehingga penelitian ini hanya membahas mengenai fisik ruang tunggu saja, tanpa membahas lebih dalam mengenai perilaku pengguna yang langsung beraktivitas dalam ruang tunggu dan mempunyai karakter yang sangat beragam.

Dalam penelitian Laeli Innayati (2000) tentang efektivitas jalur sirkulasi dan kenyamanan pandang pada Gallery I di Museum Affandy, membahas dengan sangat dalam mengenai sirkulasi, mulai dari sekuel ruang-ruangnya hingga kenyamanan gerak pengamat. Akan tetapi aspek teknisnya, yaitu kenyamanan pandang, hanya membahas kenyamanan pandang manusianya saja. Padahal kenyamanan pandang tidak selesai hanya dengan menghitung jarak pandang yang tepat, tetapi juga mengenai pencahayaan ruang. Karena sebuah lukisan akan terlihat sangat bagus apabila didukung dengan pencahayaan yang tepat. Apalagi jika dapat memahami arti lukisan yang ingin disampaikan oleh pelukisnya (aspek perilaku). Maka suasana yang diciptakan dalam Gallery tidak hanya nyaman tetapi juga hidup.

R. Artha Cahyokusumo (2001), dalam penelitiannya mengenai tingkat kebisingan dan sistem aksesibilitas yang mempengaruhi kenyamanan gedung kantor, membahas mengenai kebisingan secara mendalam. Penelitian diawali dengan pengidentifikasian bising yang terjadi pada gedung kantor yang menjadi objek penelitian-STUPPA INDONESIA. Kemudian melakukan analisa dan sebagai hasil akhir peneliti mengusulkan rekomendasi desain yang merujuk pada pengendalian bising.

Pada penelitian ini, aspek teknis yang dibahas sangat jelas dan lengkap. Tetapi mungkin akan lebih efektif jika dilakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna gedung tersebut (karyawan dan pengunjung/tamu). Karena para pengguna tersebutlah yang lebih paham mengenai yang ruang tersebut.





BAB 3

RANCANGAN PENELITIAN

3.1. VARIABEL-VARIABEL PENELITIAN

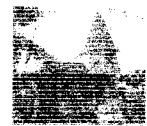
Variabel yang terlibat dalam penelitian adalah variabel-variabel yang ada di ruang objek penelitian. Berikut variabel-variabel dalam penelitian kali ini:

Variabel	Sub-variabel
1. Pengguna	a. Pelanggan b. Frontliners (CS, QS, dan Cashier)
2. Aspek Fungsi	a. Dimensi ruang kerja/ workstation b. Konfigurasi ruang
3. Aspek Teknis (kenyamanan audio)	a. Sumber Noise Internal b. Sumber Noise Eksternal
4. Aspek Teknis (kenyamanan visual)	a. Pencahayaan b. Warna ruang c. Warna Furniture
5. Aspek Perilaku	a. Persepsi b. Kognisi

3.2. INSTRUMEN KOLEKSI DATA

Alat-alat penunjang yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan pengumpulan data untuk penelitian antara lain:

1. Mistar dan meteran untuk mengukur secara langsung besaran dan dimensi ruang.
2. Kamera untuk dokumentasi kegiatan dan kondisi di lokasi.
3. Lightmeter dan soundlevelmeter untuk mengukur kenyamanan ruang dari aspek audiovisual (pencahayaan dan noise).
4. Kuesioner yang ditujukan kepada users ruang objek penelitian.
5. Komputer untuk menyimpan, mengurai, dan mengolah data-data yang kemudian disajikan dalam bentuk tulisan terstruktur.



3.3. SAMPLING

Dalam penelitian ini, salah satu cara untuk mendapatkan data primernya adalah dengan membagikan kuesioner kepada para pengguna bangunan. Sehingga kita perlu menentukan sample sebagai batasan jumlah responden untuk mewakili populasi sebenarnya. Adapun sample populasi dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Kelompok	Populasi	Sample
Pelanggan	100 orang/hari	30%(100)=30 orang
Frontliner, terdiri dari:		
1. Customer service	4 orang	4 orang
2. Quick Service	1 orang	1 orang
3. Cashier	1 orang	1 orang
Back Officer, terdiri dari:		
1. Data Entry	1 orang	1 orang
2. Validasi	1 orang	1 orang
3. Aktivasi	1 orang	1 orang
4. Adm. Pelanggan	1 orang	1 orang
5. Card management	1 orang	1 orang
6. Billing	1 orang	1 orang
7. Treasury	1 orang	1 orang
8. Spv. Sales	1 orang	1 orang
9. Spv. Keu	1 orang	1 orang
10. Spv. CRM	1 orang	1 orang

Sumber: Hasil Observasi Peneliti

3.4. CARA PENGUMPULAN DATA

Penelitian ini akan menggunakan **metode deskriptif**, yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu (Travers, 1978). Dalam studi kasus penelitian kali ini yang akan dideskripsikan adalah tata interior perkantoran untuk kemudian dievaluasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan standart yang berlaku.

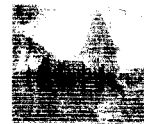
Berikut adalah cara-cara memperoleh informasi deskriptif sesuai dengan jenis datanya.



A. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang kita amati maupun pihak-pihak yang terkait. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan beberapa cara, yaitu:

1. *Observasi terhadap aktivitas yang terjadi di ruang objek penelitian, meliputi hal-hal sebagai berikut:*
 - a. Observasi terhadap *behavior setting* yang terjadi dalam ruang objek penelitian.
 - b. Observasi terhadap kecenderungan berperilaku para users ketika berada dalam ruang objek penelitian.
 - c. Observasi terhadap pola tata ruang dan pengaruhnya terhadap perilaku pengguna.
 - d. Membandingkan bagian demi bagian dalam ruang objek penelitian. Pada ruang objek penelitian secara umum terdapat 2 macam ruang, ruang tunggu/ waiting area yang terdiri dari dan ruang pelayanan, yang masing-masing terdiri dari 3 lokasi dan 3 macam pelayanan (Quick service, Customer Service, dan Cashier). Masing-masing bagian itu akan dibandingkan intensitas kedatangan pengunjungnya untuk kemudian dikaji mengenai kebutuhan dimensi ruangan yang ideal.
 - e. Membandingkan bagian lingkungan yang sama pada waktu yang berbeda. Kegiatan ini dilakukan pada waiting area dan service area di ruang obyek penelitian untuk mengukur intensitas jumlah customer yang datang tiap jamnya.
2. *Observasi terhadap pola pergerakan user dengan area sirkulasi yang disediakan oleh ruang untuk kemudian dibandingkan dengan standar sirkulasi yang berlaku.* Kegiatan ini selain dilakukan dengan pengukuran langsung, juga akan dibantu oleh gambar kerja dan kompilasi data dari penyebaran kuesioner.
3. *Observasi pada bagian-bagian interior ruang kaitannya dengan kenyamanan audiovisual,* adapun kegiatan-kegiatannya adalah sebagai berikut:
 - a. Mengukur intensitas pencahayaan pada kondisi eksisting dan kemudian dibandingkan dengan perhitungan terhadap



- kebutuhan pencahayaan yang ideal menurut standar yang berlaku. Kegiatan ini juga dibantu oleh gambar kerja.
- b. Mengamati pola tata ruangan terhadap aktivitas yang ada. Pada kegiatan ini rekomendasi desain mulai didapatkan.
 - c. Mengamati pemilihan warna pada ruang dan furniture, walaupun ada regulasi khusus dari perusahaan, tetapi kenyamanan pelanggan yang menjadi tugas utama ruangan menjadikan hal ini dirasa perlu untuk ditinjau ulang.
 - d. Mengukur tingkat kebisingan dari luar dan di dalam ruangan dengan alat soundlevelmeter, untuk kemudian dapat menganalisis kenyamanan ideal dari aspek audio. Kegiatan ini nantinya akan dibantu dari hasil penyebaran kuesioner kepada users mengenai kenyamanan audiovisual.

4. Kuesioner

Pengedaran kuesioner ini dimaksudkan untuk mendapat data mengenai persepsi users terhadap ruang sebagai dasar kecenderungan berperilaku di dalam ruang objek penelitian. Selain itu pengguna juga akan ditanyakan mengenai kenyamanan audiovisual, pergerakan dan sirkulasi di dalam ruang objek penelitian. Waktu penyebaran kuesioner ini akan dibagi menjadi 2 waktu yaitu pagi (08.00-11.30) dan siang (12.00-16.00). Adapun pertanyaan dalam kuesioner dibagi menjadi 2 macam, yaitu, *pertanyaan abstrak* (mengenai perilaku users) dan *pertanyaan teknis* (mengenai keadaan ruangan menurut pendapat users). Kuesioner yang akan dibagikan terdiri dari 3 macam sesuai dengan 3 kelompok responden, yaitu:

- a. Kuesioner untuk pelanggan
- b. Kuesioner untuk front-officer
- c. Kuesioner untuk Back-Officer.

5. Dokumentasi foto

Dokumentasi foto sangat penting sebagai data eksisting bagi penelitian ini. Sesuai dengan objek penelitian yang dipilih oleh peneliti, yaitu front-office (ruang pelayanan pelanggan) dan back-office di GraPARI Telkomsel, maka foto-foto yang diperlukan sebagai data juga hanya sebatas pada ruang objek penelitian



tersebut. Ruang pelayanan pelanggan di GraPARI Telkomsel dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Ruang Quick service yang terletak tepat di depan pintu entrance kantor, setelah pelanggan melalui petugas security yang bertugas.
- b. Ruang tunggu/waiting area, yaitu ruang bagi para pelanggan untuk menunggu antrian. Ruang ini merupakan ruang terbuka yang dipisahkan dengan ruang Customer Service (CS) hanya dengan batas simbolis (penambahan karpet pada ruang CS). Ruang tunggu pelanggan ini ada 2 tempat, yaitu di bagian yang terletak di depan QS dan bagian yang terletak di depan CS. (lihat gambar pada lampiran)
- c. Ruang CS, seperti yang telah disebutkan bahwa pemisahan ruang tunggu dengan ruang CS hanya dengan batas simbolis yaitu penambahan karpet, selain itu juga dengan plafond yang lebih rendah, kolom-kolom yang diekspose (lihat pada gambar di bagian lampiran)
- d. Ruang Cashier yang sangat jelas perletakkannya (lihat gambar di bagian lampiran).
- e. Ruang Back Office dengan pola open plan.

B. Data Sekunder

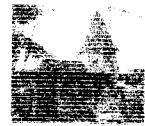
Data sekunder merupakan data pelengkap yang diperoleh tidak secara langsung, melainkan dengan cara:

1. Mengamati dan mempelajari gambar kerja

Dengan cara ini akan mudah mengetahui besaran-besaran ruang yang ada dalam gedung GraPARI Telkomsel

2. Studi Literatur

Literatur sangat diperlukan sebagai acuan untuk mengkaji dan membandingkan data-data yang diperoleh di lapangan dengan standar-standar yang diizinkan. Adapun literatur utama yang menjadi acuan peneliti adalah Human Dimension and Interior Space (Panero dan Zelnik, 1979), Akustik Lingkungan (Doelle, 1993), Arsitektur dan Perilaku Manusia (Laurens, 2004), Fisika Bangunan 2 (Prasasto Satwiko, 2004),



dan buku-buku pendukung lain yang berkaitan dengan variable yang dibahas dalam penelitian.

C. Cara Analisis Data

Cara analisis data dalam penelitian, meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Setelah mendapat data yang menyeluruh dari hasil observasi di lapangan, kemudian data tersebut akan disusun sesuai dengan kelompok aspeknya dan dijabarkan secara deskriptif tentang permasalahan yang akan dijawab pada penelitian.
2. Mengadakan perbandingan dari hasil evaluasi pada masing-masing variabel penelitian dengan standar yang berlaku yang diperoleh dari studi literature. Kegiatan ini juga akan dibantu oleh hasil data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengguna mengenai kebutuhan mereka terhadap ruang objek penelitian, baik front-office maupun back-office.
3. Membuat sintesis dari hasil observasi dan data yang didapatkan. Sintesis ini berupa regulasi-regulasi arsitektur untuk perkantoran yang kemudian akan diterapkan rekomendasi desain pada kasus bangunan yang dirujuk pada penelitian ini.

3.5. PENGAMBILAN DATA

Pengambilan data akan dibagi menjadi 3 tahap berdasarkan aspek-aspek yang dibahas dalam penelitian dengan pembagian waktu sebagai berikut:

Aspek Penelitian	Waktu Pengambilan Data
1. Aspek Fungsi	1 minggu
2. Aspek Teknis	2 minggu
3. Aspek Perilaku-	1 minggu

4

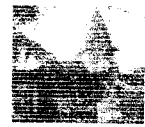
ANALISIS

Bab ini akan membahas proses analisis dalam penelitian. Analisis dilakukan dengan perbandingan antara kondisi eksisting dengan kondisi yang distandardkan juga dengan hasil penyebaran kuesioner agar penelitian lebih objektif.

Sebelum proses analisis dilakukan, data-data yang diperlukan dalam penelitian seperti **data primer**, yaitu berupa hasil observasi langsung pada ruang lingkup penelitian, penyebaran kuesioner kepada pengguna bangunan (pelanggan dan pegawai), dan pengukuran intensitas cahaya (dengan lightmeter) dan bising (dengan soundlevelmeter) dan **data sekunder** yang berupa gambar-gambar kerja dan studi literature telah didapatkan dan dikelompokkan berdasarkan aspek yang dibahas (fungsi, teknik, dan perilaku).

Jadi data-data yang diperlukan dalam penelitian, baik data primer dan sekunder akan disajikan sekaligus dibandingkan dengan kondisi eksisting sebagai proses analisis yang dikelompokkan berdasarkan aspek-aspek dalam penelitian yaitu aspek fungsi, teknis, dan perilaku yang kemudian akan menghasilkan batasan-batasan yang harus diperhatikan pada bab selanjutnya yaitu Rekomendasi Desain.

Berikut adalah hasil pengumpulan data beserta analisis aspek-aspek dalam penelitian:



Analisis Aspek Fungsi

4.1

Analisis aspek fungsi akan ditekankan pada kenyamanan gerak. Kenyamanan gerak akan dibahas dalam 2 pokok bahasan, yaitu: (1) Dimensi Workstation, dan (2) Konfigurasi Ruang.

Analisis Aspek Fungsi

DIMENSI WORKSTATION

4.1.1

A. Analisis Dimensi Workstation

Dimensi workstation ditentukan oleh spesifikasi pekerjaan (job description) karyawan yang bekerja di workstation tersebut. Hal tersebut akan mendasari fasilitas pendukung yang diperlukan baru kemudian dimensi workstation ditentukan. Berikut ini adalah workstation yang ada di kantor GraPARI Telkomse:

1. Perbandingan Dimensi Workstation Eksisting dengan Dimensi Workstation yang Distandardkan (Panero dan Zelnik, 1979)

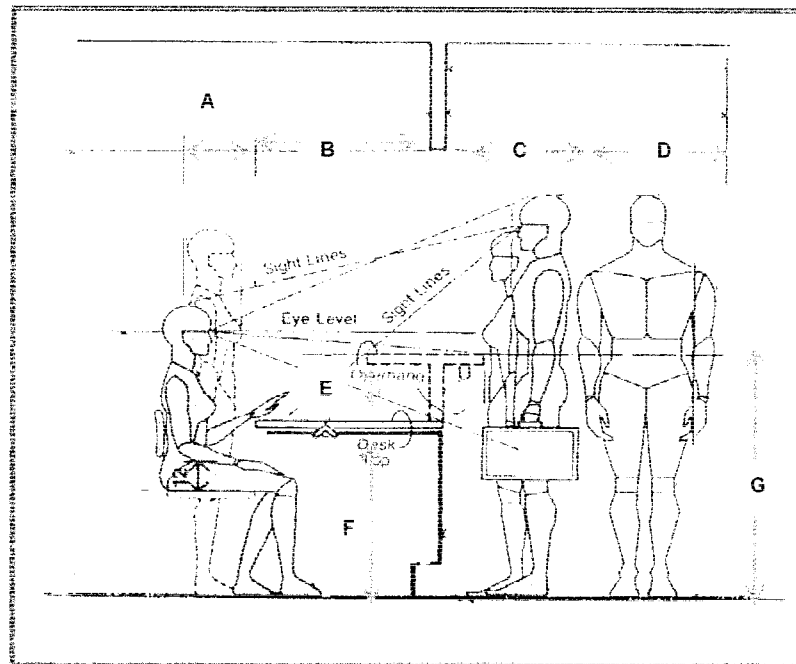
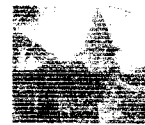
a. Workstation di Front-Office (QC, CS, dan Cashier)

Seperti yang telah disebutkan pada bab terdahulu bahwa front-office terdiri dari Quick-Service, Customer Service, dan Cashier yang masing-masing mempunyai dimensi dan spesifikasi pekerjaan sebagai berikut:

(1) Quick Service Counter

Fungsi Quick-service sama dengan resepsionis. Dalam hal desain counter-nya juga dapat disamakan dengan resepsionis. Berikut adalah dimensi standard dari counter resepsionis menurut Panero dan Zelnik:





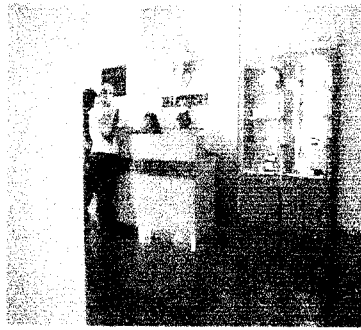
Gambar 4.1 :Quick Service Workstation—Ukuran Standart
 Sumber: Human Dimension & Interior Space
 (Julius Panero & Martin Zelnik, 1979)

Keterangan:

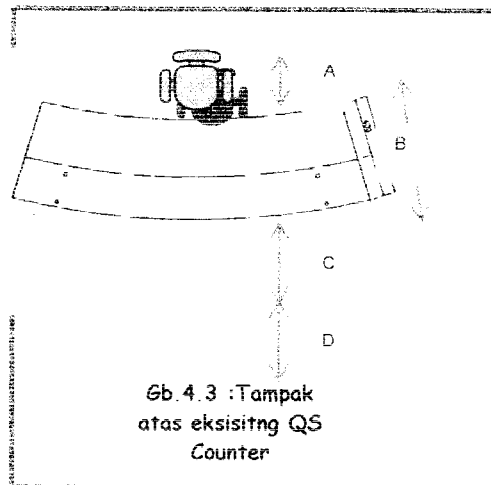
Quick-Service (QS) Counter Zone	Standard (cm)
A. QS Sitting Zone	45.7
B. WorkTask Zone	66.0 – 76.2
C. Standing Zone	61.0
D. Circulation Zone	76.2
E. Counter Top height	25.4 – 30.5
F. Desk height	73.7 – 76.2
G. Counter height	99.1 – 106.7

Tabel 4.1
 Sumber: Human Dimension & Interior Space
 (Julius Panero & Martin Zelnik, 1979)

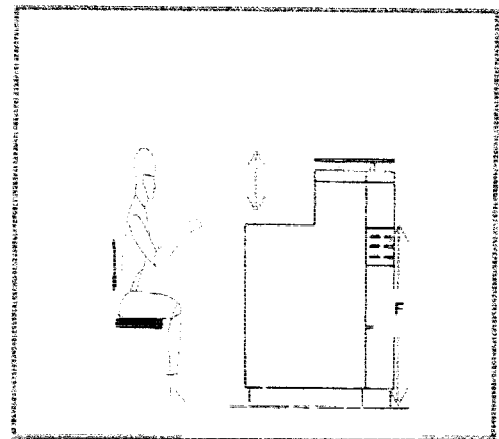
Adapun kondisi eksisting dari Quick Service Counter adalah sebagai berikut:



Gb. 4.2 : Kondisi eksisting QS



Gb. 4.3 :Tampak
atas eksisting QS
Counter



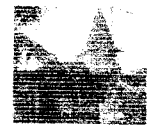
Gb. 4.4 :Tampak
samping eksisting
QS Counter

Keterangan:

- A = 0.5m
- B = 0.70m
- C = tidak ada batasan yang jelas
- D = tidak ada batasan yang jelas
- E = 0.29m
- F = 0.78m
- G = 1.07m

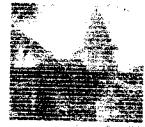
Kemudian perbandingan antara dimensi standard dengan dimensi eksisting dapat dilihat pada tabel di bawah ini:





Quick-Service (QS) Counter Zone	Standard (cm)	Kondisi Eksisting (cm)	Analisis
A. QS Sitting Zone	45.7	50	<p>Fungsi: area gerak Quick-service</p> <p>Hasil Perbandingan: dimensi eksisting di atas standard</p> <p>zona ini mempengaruhi kenyamanan bekerja quick service, sehingga apabila pada kondisi eksisting tidak sesuai, maka harus disesuaikan dengan standard. Tetapi menurut observasi peneliti, dimensi eksisting yang nilainya di atas standard ini tidak mengganggu kenyamanan bekerja quick service, sehingga tidak perlu dilakukan perubahan.</p>
B. WorkTask Zone	66.0 – 76.2	70	<p>Fungsi: area kerja quick service</p> <p>Hasil Perbandingan: dimensi eksisting sudah memenuhi standard</p>
C. Standing Zone	61.0	-	<p>Fungsi: area untuk para pelanggan yang datang ke kantor</p> <p>Hasil Perbandingan: tidak dapat dibandingkan karena eksisting tidak memberikan dimensi yang spesifik</p> <p>Dimensi standing zone harus tetap diperhatikan, sehingga pada tahap berikutnya perlu diperhatikan dan disesuaikan dengan standard.</p>
D. Circulation Zone	76.2	-	<p>Fungsi: area untuk sirkulasi pelanggan</p> <p>Hasil Perbandingan: tidak dapat dibandingkan karena eksisting tidak memberikan dimensi yang spesifik</p> <p>Circulation zone sangat bergantung dengan standing zone, sehingga pada kondisi eksisting juga tidak tampak jelas. Maka pada tahap berikutnya akan disesuaikan dengan standard.</p>
E. Counter Top height	25.4 – 30.5	29	<p>Fungsi: untuk keamanan quick service dan sebagai tempat monitor computer (di bawahnya)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Hasil Perbandingan: dimensi eksisting sudah memenuhi standard</p>
F. Desk height	73.7 – 76.2	78	<p>Fungsi: untuk kenyamanan bekerja quick service dalam hal ketinggian meja, harus sesuai dengan standard</p> <p>Hasil Perbandingan: dimensi eksisting di atas standard</p>





G. Counter height	99.1 – 106.7	<p>Ketinggian meja akan terkait dengan ketinggian kursi kerjanya, sehingga apabila kursi kerja berukuran sesuai dengan standard, maka meja kerja pun harus disesuaikan dengan standard demi kenyamanan gerak</p> <p>Fungsi: : ketinggian counter memberi kesan aman, sehingga quick service dapat bekerja dengan nyaman</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Hasil Perbandingan: dimensi eksisting di atas standard</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Perbedaan yang muncul tidak terlalu signifikan, sehingga tidak akan dilakukan perubahan.</p>
----------------------------------	-----------------	--

Tabel 4.2
Perbandingan Dimensi Standard dengan Kondisi Eksisting QS Counter

Dari tabel di atas, dapat diketahui bagian-bagian yang memerlukan perbaikan sebagai berikut:

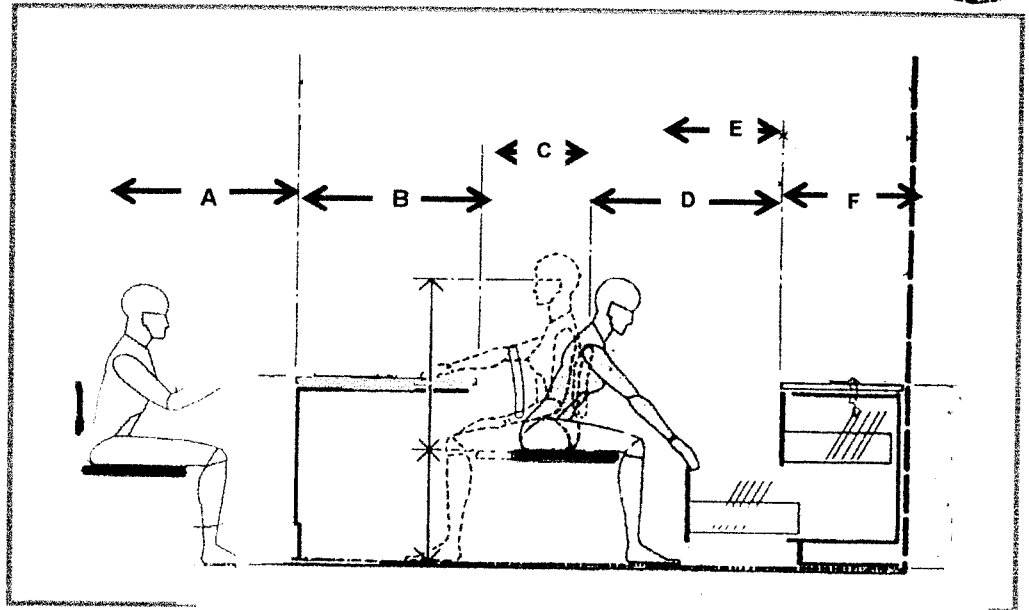
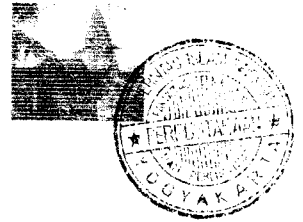
- (a) QS Zone
- (b) Standing Zone
- (c) Circulation Zone
- (d) Desk height

Selain dari hasil perbandingan antara dimensi standard dengan eksisting, bagian yang juga penting adalah petugas quick service itu sendiri sebagai objek yang diwadahi oleh quick service counter tersebut.

(2) Customer Service Workstation

Sebagai tempat para customer berkonsultasi dengan CS, maka workstation harus menyediakan space dengan dimensi yang tepat untuk mengakomodasi kegiatan tersebut. Menurut Julius Panero dan Martin Zelnik ada beberapa ukuran yang harus diperhatikan dalam workstation zone dengan tugas sebagai CS sebagai berikut:





Gambar 4.5 :Customer Service Workstation—Ukuran Standart
 Sumber: Human Dimension & Interior Space
 (Julius Panero & Martin Zelnik, 1979)

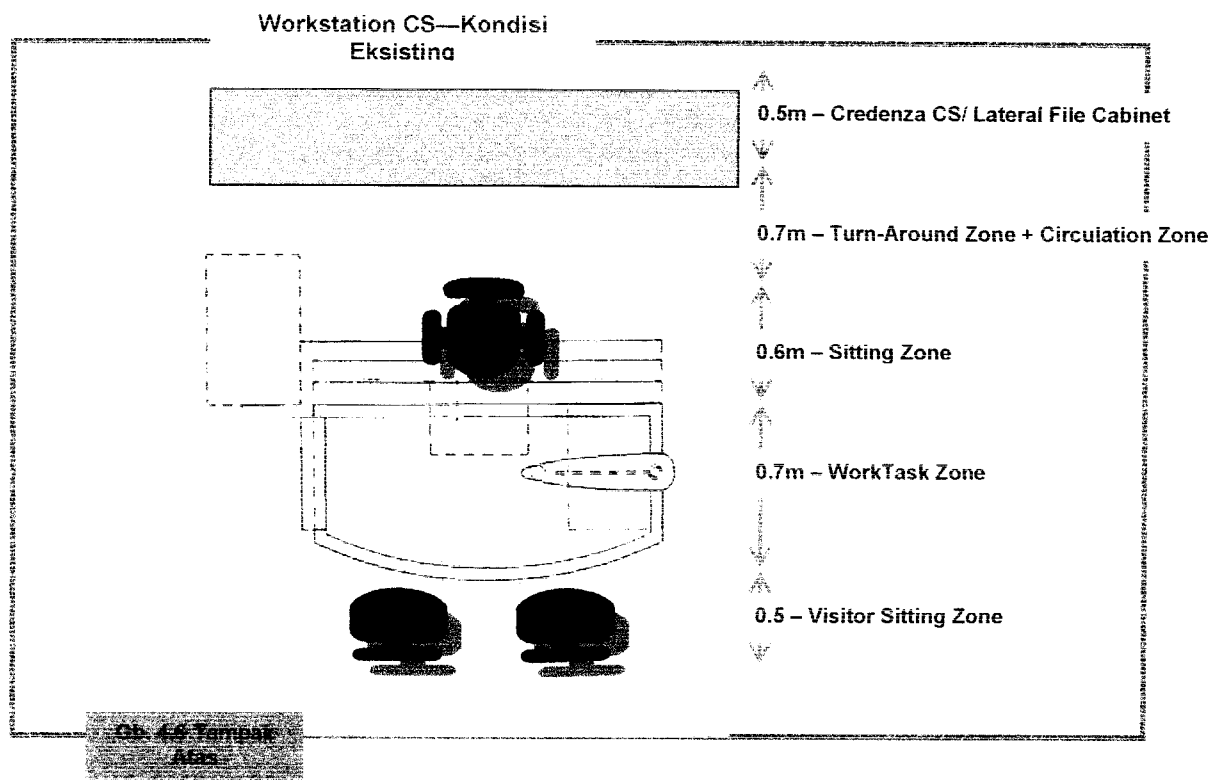
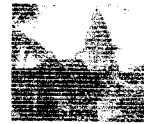
Keterangan:

Workstation Zone	cm
A. Visitor Sitting Zone	76.2 – 106.7
B. Worktask Zone	76.2 – 91.4
C. Sitting Zone	45.7 – 61.0
D. Turn-Around Zone	76.2 – 111.8
E. Circulation Zone	76.2
F. Lateral File Cabinet	45.7 – 55.8

Tabel 4.3
 Sumber: Human Dimension & Interior Space
 (Julius Panero & Martin Zelnik, 1979)

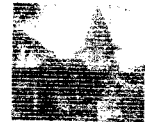
Ukuran pada tabel di atas merupakan ukuran secara standard. Kondisi eksisting dari workstation CS sendiri dapat dilihat pada gambar sebagai berikut





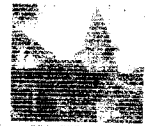
Apabila dibandingkan, antara kondisi eksisting workstation CS dengan ukuran standardnya, kondisi eksisting mempunyai ukuran yang masih di bawah standard. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis berdasarkan hasil observasi .





	Workstation Zone Standard (cm)	Kondisi Eksisting Workstation CS (cm)	Analisis
A. Visitor Sitting Zone	76.2 – 106.7	50	<p>Fungsi: mengakomodasi aktivitas konsultasi antara customer dengan CS--- sehingga perlu dimensi yang tepat agar workstation berfungsi secara optimal.</p> <p>↓</p> <p>Hasil Perbandingan dengan standar: kurang dari standar minimal (26.2cm dari standard min.) apalagi jika mengingat tujuan dari kantor pelayanan yaitu service excellence</p> <p>↓</p> <p>Perlu perbaikan dalam ukuran. Perbaikan ini jika dikondisikan dengan kondisi lapangan (ketersediaan space) masih sangat memungkinkan.</p>
B. WorkTask Zone	76.2 – 91.4	70	<p>Fungsi: mengakomodasi aktivitas bekerja CS (memberi penjelasan pada customer) beserta fasilitas yang diperlukan, yaitu computer (diletakkan di bawah) dan stationary</p> <p>↓</p> <p>Hasil Perbandingan dengan standard: kurang dari standard—6.2cm dari standard min.</p> <p>↓</p> <p>Mengingat desain workstation yang cukup fleksible, yaitu perietakkan monitor komputer di bawah, maka perbaikan desain akan mengambil angka minimal dari standard—76– 77 (cm)</p>
C. Sitting Zone	45.7 – 61.0	60	<p>Fungsi: mengakomodasi kenyamanan bekerja CS di workstation-nya, termasuk menjangkau kebutuhannya di areanya.</p> <p>↓</p> <p>Hasil Perbandingan dengan standard: cukup</p>





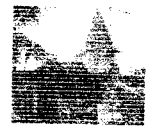
<p>D. TurnAround Zone</p>	<p>76.2 – 111.8</p>	<p>70</p>	<p>Sitting zone ini dianggap sudah baik.</p> <p>Fungsi: Agar CS dapat menjangkau kebutuhannya di lateral file cabinet/credenza CS (lihat gb.5.a)</p>
<p>E. Circulation Zone</p>	<p>76.2</p>		<p>Hasil Perbandingan dengan standard: kurang dari standard—6.2cm dari standard min.</p> <p>Turn-Around zone meliputi Circulation zone, sehingga sangat memerlukan dimensi yang tepat.</p>
<p>F. Lateral File Cabinet</p>	<p>45.7 – 55.8</p>	<p>50</p>	<p>Fungsi: menyimpan file dan formulir pelayanan pelanggan</p> <p>Hasil Perbandingan dengan standard: cukup</p> <p>Lateral Cabinet file/ credenza ini perletakkannya sudah tepat dan ukurannya sudah cukup</p>

Tabel 4.4
 Perbandingan Dimensi Standard dengan Kondisi Eksisting CS Workstation

Dari tabel di atas, dapat diketahui bagian-bagian yang memerlukan perbaikan sebagai berikut:

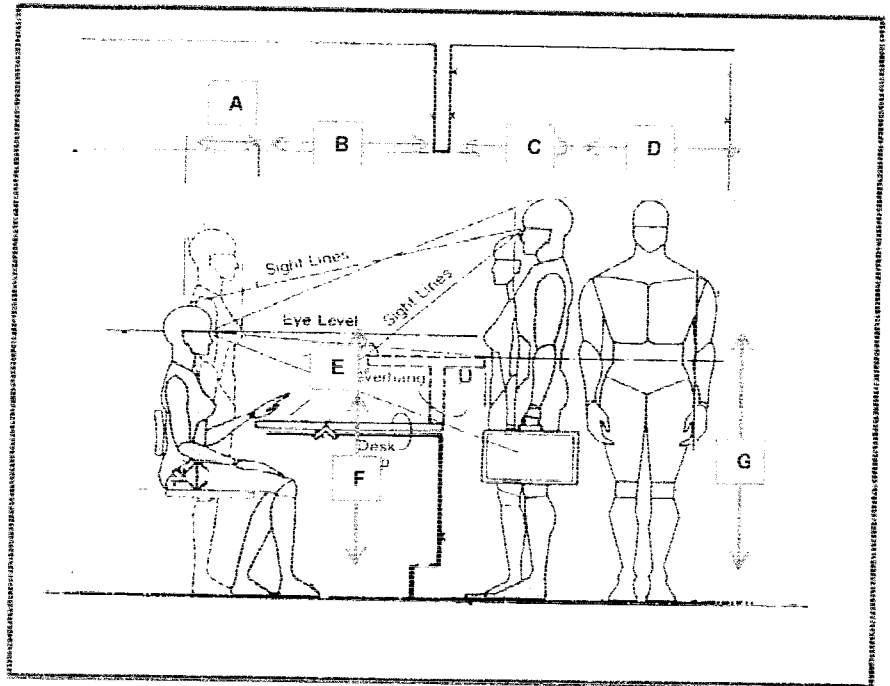
- (a) Visitor Sitting Zone
- (b) Worktask Zone
- (c) Turn-Around + Circulation Zone.





(3) Cashier Counter

Sebagai tempat para customer melakukan pembayaran, maka konsep yang diterapkan adalah *safety*. Perletakkan Cashier Counter harus tertutup dari jangkauan umum. Dalam bukunya yang berjudul "Human Dimension and Interior Space", Julius Panero dan Martin Zelnik menerapkan beberapa ukuran sebagai berikut:



Gambar 4.7 :Cashier Counter—Ukuran Standart
 Sumber: Human Dimension & Interior Space
 (Julius Panero & Martin Zelnik, 1979)

Keterangan:

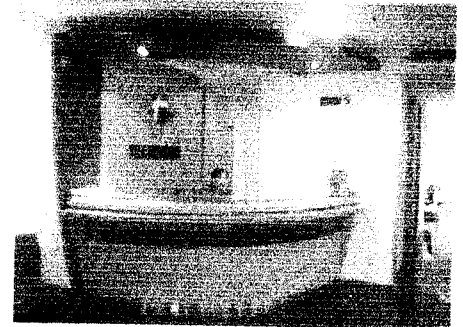
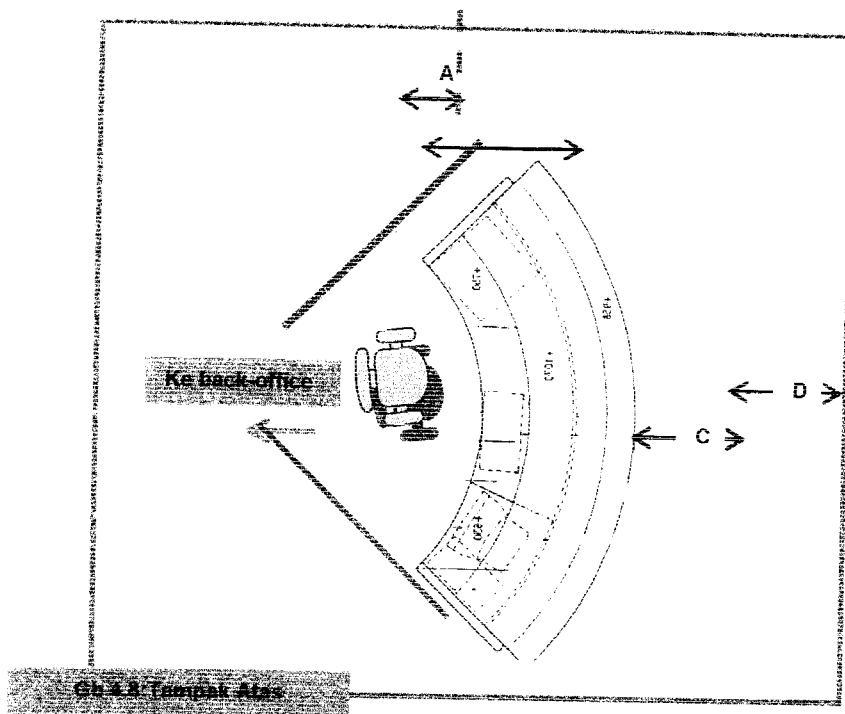
Cashier Counter Zone	Standard (cm)
A. Cashier Sitting Zone	45.7
B. WorkTask Zone	66.0 – 76.2
C. Standing Zone	61.0
D. Circulation Zone	76.2
E. Counter Top height	25.4 – 30.5
F. Desk height	73.7 – 76.2
G. Counter height	99.1 – 106.7

Tabel 4.5

Sumber: Human Dimension & Interior Space (Julius Panero & Martin Zelnik, 1979)



Adapun kondisi eksisting dari Cashier counter adalah sebagai berikut:



Cashier Counter
 Kondisi Eksisting

Setelah mendapat data kondisi eksisting dan standard yang berlaku mengenai Cashier Counter (pada standard dianggap sama dengan receptionist counter), maka analisis dilakukan dengan perbandingan data-data yang telah didapatkan tersebut.

Cashier Counter Zone	Standard (cm)	Kondisi Eksisting (cm)	Analisis
A. Cashier Sitting Zone	45.7	50	<p>Fungsi: Area gerak cashier di dalam counter.</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: kondisi eksisting lebih dari standard yang berlaku (+ 4.3cm) Dalam hal ini kelebihan tidak menimbulkan masalah karena counter berbentuk setengah lingkaran.</p> <p>↓</p> <p>Cashier Counter mengutamakan konsep safety, sehingga letaknya</p>



			memang harus berhubungan langsung dengan bagian intern kantor.
B. WorkTask Zone	66.0 – 76.2	75	<p>Fungsi : Area kerja cashier dalam melaksanakan pekerjaannya.</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: kondisi eksisting masih termasuk di dalam range standard yang ada</p>
C. Standing Zone	61.0	-	<p>Fungsi : untuk para pelanggan yang sedang melakukan pembayaran di cashier. Karena proses yang cepat, maka tidak disediakan kursi bagi pelanggan.</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: pada kondisi eksisting tidak diberikan batas yang jelas untuk standing zone. Karena bentuk counter menyudut dan langsung berhubungan dengan waiting area 3.</p> <p>↓</p> <p>Kondisi demikian dari segi keamanan pelanggan tidak ada masalah, karena pembayaran dilakukan dengan kartu (tidak cash)</p>
D. Circulation Zone	76.2	-	<p>Fungsi : ruang sirkulasi bagi pelanggan yang melakukan pembayaran di cashier.</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: Kondisi eksisting tidak memberi batasan yang jelas karena tidak terdapat kursi bagi pelanggan yang melakukan transaksi pembayaran di cashier, sehingga batasan itu menjadi hilang fungsinya.</p> <p>↓</p> <p>Keberadaan circulation zone sangat bergantung pada standing zone. Karena batasan standing zone tidak jelas, maka circulation zone-nya pun menjadi hilang.</p>
E.	25.4 – 30.5	32	<p>Fungsi : security atau sebagai space untuk monitor computer.</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: kondisi eksisting memiliki tinggi counter top lebih dari</p>

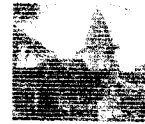


Counter Top			yang distandardkan. ↓ Hal ini akan berpengaruh pada kenyamanan pandang (eye level = 76.2cm) cashier, sehingga perlu distandardkan.
F. Desk height	73.7 – 76.2	78	Fungsi : untuk kenyamanan kerja cashier. ↓ Hasil perbandingan : kondisi eksisting memiliki tinggi meja/ desk height lebih (+ 1.8cm) dari yang distandardkan. ↓ Ketinggian meja akan mempengaruhi kenyamanan kerja, sehingga dimensinya harus tepat
G. Counter height	99.1 – 106.7	110	Fungsi : ketinggian counter memberi kesan aman, dalam hal ini cashier counter berfungsi sebagai tempat pembayaran tagihan ↓ Hasil perbandingan: kondisi eksisting memiliki ketinggian lebih dari yang distandardkan (+ 3.3cm dari standard max.) ↓ Cashier counter berfungsi sebagai tempat pembayaran tagihan, sehingga rasa aman perlu menjadi perhatian.

Tabel 4.6
Perbandingan Dimensi Standard dengan Kondisi Eksisting Cashier Counter

Dari tabel perbandingan di atas dapat diidentifikasi bahwa hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain Cashier counter adalah sebagai berikut:

- (a) Standing Zone
- (b) Circulation Zone
- (c) Counter Top
- (d) Counter height



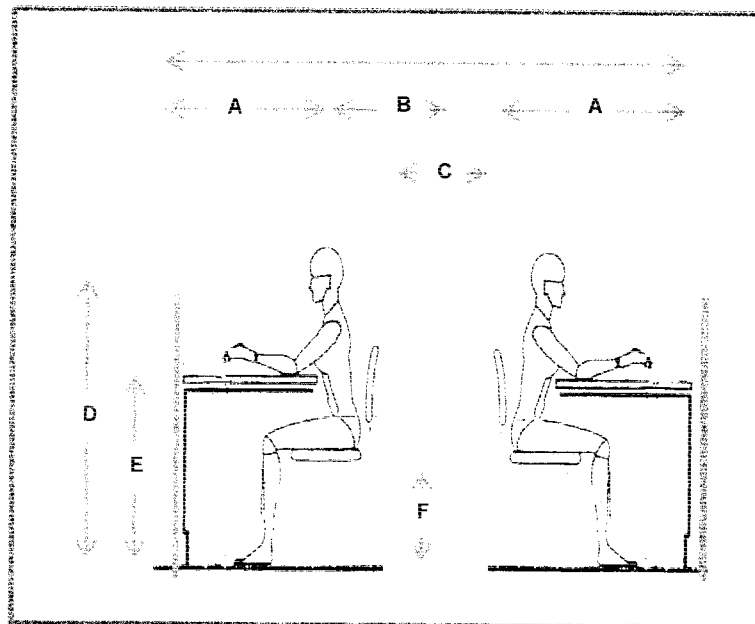
B. Back-Office

Back-office terdiri dari 2 macam workstation, yaitu :

- (1) Workstation pegawai
- (2) Workstation Supervisor, dan berikut adalah analisis yang berkaitan dengan aspek fungsi, yaitu kenyamanan gerak.

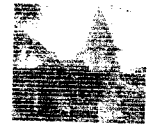
(1) Workstation pegawai di Back-Office

Jenis pekerjaan di back-office merupakan jenis pekerjaan yang berlangsung terus-menerus yang berlangsung selama 8 jam kerja. Oleh karena itu perlu diperhatikan kenyamanan dalam bekerja agar tidak cepat jenuh dan lelah. Hal ini mengarah pada desain workstation. Berikut adalah hal-hal yang perlu diperhatikan dalam workstation di back-office (Panero dan Zelnik, 1995):



Gambar 4.9 : Workstation pegawai di back-office—Ukuran Standart
Sumber: Human Dimension & Interior Space (Julius Panero & Martin Zelnik, 1979)





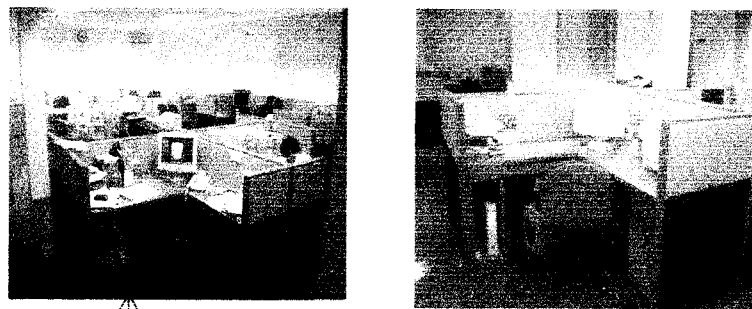
Keterangan:

Workstation Zone	Standard (cm)
A. Worktask Zone	76.2 – 91.4
B. Chair Clearance Zone	76.2 – 91.4
C. Circulation zone	91.4 – 106.7
D. Privacy screen	119.4 – 127
E. Desk height	73.7 – 76.2
F. Chair height	40.6 – 43.2

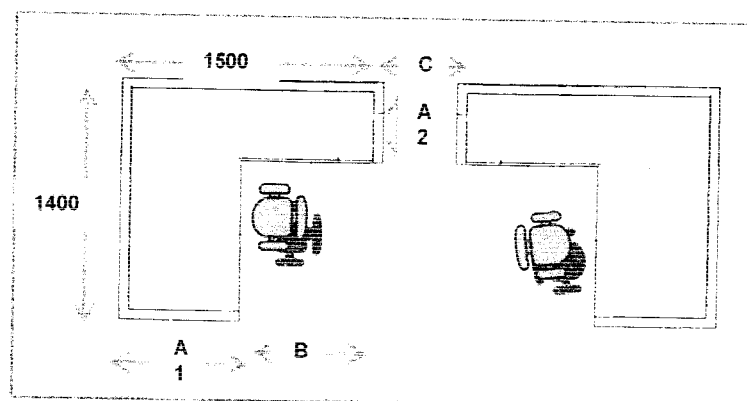
Tabel 4.6

Sumber: Human Dimension & Interior Space (Julius Panero & Martin Zelnik, 1979)

Berikut adalah kondisi eksisting dari workstation pegawai di back-office kantor GraPARI Telkomsel :



Gb. 4.10 dan 4.11 : Kondisi Eksisting Workstation di Back Office



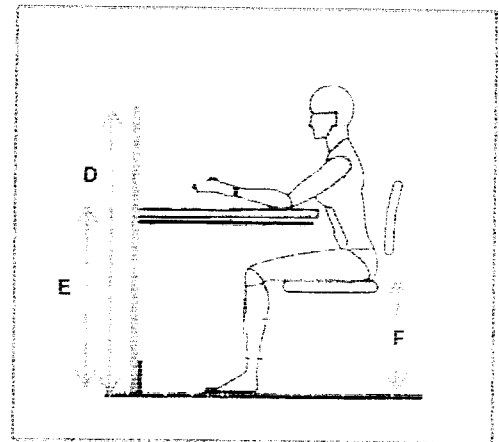
Gb. 4.12 : Tampak atas eksisting workstation pegawai di back office





Keterangan:

Workstation Zone	Eksisting (cm)
A. Worktask Zone	A1=70 A2= 45
B. Chair Clearance Zone	80
C. Circulation zone	80
D. Privacy screen	110
E. Desk height	85
F. Chair height	45



Tabel 4.7

Sumber: Human Dimension & Interior Space
 (Julius Panero & Martin Zelnik, 1979)

Gb. 4.13 : Tampak samping eksisting workstation pegawai di back office

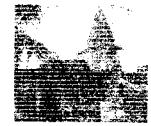
Dengan demikian selanjutnya dapat dilihat perbandingan secara langsung antara dimensi standard dengan kondisi eksisting serta analisisnya pada tabel berikut:

Workstation Zone	Standard (cm)	Kondisi Eksisting (cm)	Analisis
A. Worktask Zone	76.2 – 91.4	A1=70 A2= 45	<p>Fungsi : ruang kerja back-officer</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: dimensi eksisting di bawah standard</p> <p>↓</p> <p>Workstation di back Office berbentuk huruf L, karena menyesuaikan dengan kebutuhan kerja. Akan tetapi keduanya mempunyai dimensi di bawah standard, sehingga akan mempengaruhi kenyamanan kerja. Oleh karena itu perlu perbaikan.</p>
B. Chair Clearance Zone	76.2 – 91.4	80	<p>Fungsi : ruang gerak pegawai (turn-around zone)</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: dimensi eksisting sudah memenuhi standard</p>



<p>C. Circulation zone</p>	<p>91.4 – 106.7</p>	<p>80</p>	<p>Fungsi: jalur sirkulasi untuk gerakan dari workstation ke workstation lain</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: dimensi eksisting di bawah standard</p> <p>↓</p> <p>Sirkulasi merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena menyangkut kenyamanan gerak, sehingga dimensi eksisting perlu diperbaiki.</p>
<p>D. Privacy screen</p>	<p>119.4 – 127</p>	<p>110</p>	<p>Fungsi: memberi privasi bagi para pegawai dalam bekerja</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: dimensi eksisting di bawah standard minimal.</p> <p>↓</p> <p>Dalam bekerja setiap orang mempunyai kebutuhan privasi yang berbeda. Nilai pada dimensi standard menunjukkan nilai rata-rata yang diukur secara cermat berdasar penelitian. Oleh karena itu dimensi eksisting dirasa perlu diubah sesuai dengan standard.</p>
<p>E. Desk height</p>	<p>73.7 – 76.2</p>	<p>75</p>	<p>Fungsi: ketinggian meja menunjang kenyamanan bekerja</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: dimensi eksisting sudah memenuhi standard</p>
<p>F. Chair height</p>	<p>40.6 – 43.2</p>	<p>45</p>	<p>Fungsi: ketinggian kursi kerja menunjang kenyamanan bekerja</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: dimensi eksisting di atas standard</p> <p>↓</p> <p>Kursi yang terlalu tinggi akan menyebabkan kenyamanan kerja kurang baik, sehingga standard perlu diberlakukan.</p>

Tabel 4.8
 Perbandingan Dimensi Standard dengan Kondisi Eksisting Cashier Counter



Keterangan:

Workstation Zone	cm
A. Visitor Sitting Zone	76.2 – 106.7
B. Worktask Zone	76.2 – 91.4
C. Sitting Zone	45.7 – 61.0
D. Turn-Around Zone	76.2 – 111.8
E. Circulation Zone	76.2
F. Lateral File Cabinet	45.7 – 55.8

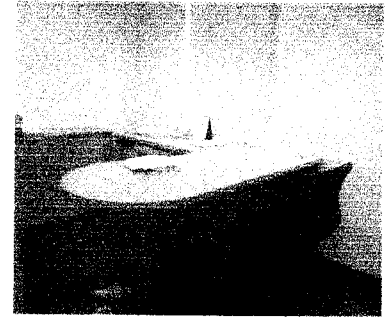
Tabel 4.9

Sumber: Human Dimension & Interior Space (Julius Panero & Martin Zelnik, 1979)

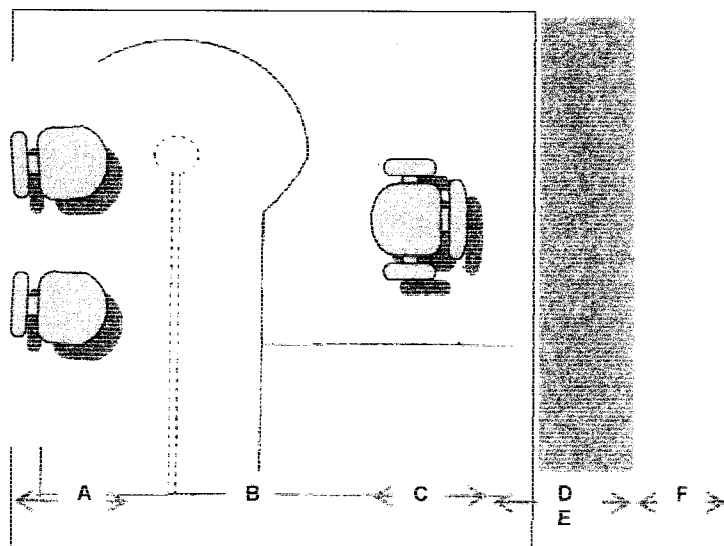
Maka berikut adalah data dimensi eksisting dari workstation supervisor:



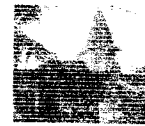
Gb.4.15 Workstation Supervisor Sales



Gb. 4.16 Workstation Supervisor Keuangan



Gb. 4.17 : Tampak atas eksisting workstation supervisor di back office



Keterangan:

- A = 50cm
- B = 75cm
- C = 50cm
- D = E = 45cm
- F = 40cm

Untuk melakukan analisis terhadap workstation supervisor, maka diperlukan tabel perbandingan antara dimensi yang distandardkan dengan dimensi eksisting sebagai berikut:

Workstation Zone	Standard (cm)	Eksisting (cm)	Analisis
A. Visitor Sitting Zone	76.2 – 106.7	50	<p>Fungsi: area bagi pengunjung (bukan umum)</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: dimensi eksisting di bawah standard minimal</p> <p>↓</p> <p>Kebutuhan akan visitor sitting zone bukan tujuan utama, karena fungsi dari workstation ini adalah sebagai tempat kerja supervisor. Tetapi dimensi eksisting sangat jauh di bawah standard minimal (- 26.2cm), sehingga perlu untuk distandardkan.</p>
B. Worktask Zone	45.7 – 61.0	75	<p>Fungsi: area kerja supervisor.</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: dimensi eksisting di atas standard maksimal (+ 14cm)</p> <p>↓</p> <p>Dari hasil observasi peneliti, memang keadaan workstation supervisor dipenuhi oleh berkas-berkas. Padahal sudah disediakan credenza atau file cabinet. Oleh karena itu perlu ditinjau juga dimensi credenza tersebut.</p>
C. Sitting Zone	45.7 – 61.0	50	<p>Fungsi: area duduk supervisor</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: dimensi eksisting sudah memenuhi standard</p>
	76.2 –		<p>Fungsi: area gerak supervisor untuk berbalik</p> <p>↓</p> <p>Hasil perbandingan: dimensi eksisting</p>





D. Turn-Around Zone	111.8		di bawah standard ↓ Perlu distandardkan karena berpengaruh terhadap kenyamanan gerak supervisor dalam bekerja
E. Circulation Zone	76.2	45	Fungsi: area sirkulasi supervisor di dalam workstation, circulation zone termasuk di dalam turnaround zone ↓ Hasil perbandingan: dimensi eksisting di bawah standard ↓ Perlu distandardkan dan digabungkan dengan dimensi turn-around zone yang juga telah distandardkan. Fungsi: tempat menyimpan file ↓ Hasil perbandingan: dimensi eksisting di bawah standard minimal (- 5.7cm)
F. Lateral File Cabinet	45.7 – 55.8	40	↓ Seperti yang telah disebutkan di bagian worktask bahwa keadaan worktask dipenuhi oleh file, sehingga supervisor tidak dapat bekerja dengan leluasa. Oleh karena itu dimensi credenza perlu distandardkan.

Tabel 4.10
 Perbandingan Dimensi Standard dengan Kondisi Eksisting Workstation Supervisor

Dari hasil perbandingan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki di workstation supervisor agar kenyamanan bekerja dapat tercipta melalui desain workstation tersebut. Adapun hal-hal yang perlu diperbaiki tersebut adalah sebagai berikut:

- (a) Visitor Sitting Zone
- (b) Worktask Zone
- (c) Turn-Around Zone + Circulation Zone
- (d) Lateral File Cabinet



2. Kesimpulan Sementara

Analisis dimensi workstation dilakukan dengan perbandingan antara dimensi workstation eksisting dengan dimensi workstation yang distandardkan oleh Panero dan Zelnik (1979). Dari hasil perbandingan tersebut dapat diketahui dimensi dari komponen-komponen workstation yang belum dipenuhi oleh workstation eksisting sebagai berikut:

a. Workstation di Front-Office (QC, CS, dan Cashier)

(1) Quick-Service counter

Counter Zone	Standard sudah dipenuhi oleh kondisi eksisting	Perlu perbaikan oleh kondisi eksisting
A. QS Sitting Zone		
B. Worktask zone		
C. Standing zone		
D. Circulation zone		
E. Counter top height		
F. Desk height		
G. Counter height		

Tabel 4.11: Hasil Analisis Dimensi Quick Service counter

(2) Customer Service workstation

Customer Service workstation	Standard sudah dipenuhi oleh kondisi eksisting	Perlu perbaikan oleh kondisi eksisting
A. Visitor sitting zone		
B. Worktask zone		
C. Sitting zone		
D. Turn-around zone		
E. Circulation zone		
F. Lateral file cabinet		

Tabel 4.12: Hasil Analisis Dimensi Workstation Service



(3) Cashier counter

Cashier counter zone	Standard sudah dipenuhi oleh kondisi eksisting	Perlu perbaikan oleh kondisi eksisting
A. Cashier zone	√	
B. Worktask zone	√	
C. Standing zone		√
D. Circulation zone		√
E. Counter top height		√
F. Desk height	√	
G. Counter height		√

Tabel 4. 13:Hasil Analisis Dimensi Cashier counter

b. Workstation di Back office

(1) Back-officer workstation

Workstation zone	Standard sudah dipenuhi oleh kondisi eksisting	Perlu perbaikan oleh kondisi eksisting
A. Worktask zone		√
B. Chair clearance zone	√	
C. Circulation zone		√
D. Privacy screen		√
E. Desk height	√	
F. Chair height		√

Tabel 4. 14:Hasil Analisis Dimensi Workstation Back-office



(2) Supervisor workstation

Workstation zone	Standard sudah dipenuhi oleh kondisi eksisting	Perlu perbaikan oleh kondisi eksisting
A. Visitor sitting zone		
B. Worktask zone		
C. Sitting zone		
D. Turn-around zone		
E. Circulation zone		
F. Lateral file cabinet		

Tabel 4.15: Hasil Analisis Dimensi Workstation Quick Service

Setelah mendapat hasil tersebut di atas, maka dapat diketahui hal-hal yang harus diperbaiki di workstation eksisting untuk diperhatikan dalam tahap berikutnya, yaitu tahap rekomendasi desain.

B. Analisis Kuesioner yang Berkaitan dengan Dimensi Workstation

1. Analisis Kuesioner Pegawai

Analisis dimensi workstation yang dilakukan adalah analisis terhadap dimensi eksisting yang dibandingkan dengan dimensi yang distandardkan oleh Zelnik dan Panero (1979). Analisis kuesioner pegawai ini bertujuan agar penelitian ini dapat berguna secara objektif kepada penggunanya, karena merekalah yang beraktivitas di dalam workstation yang diteliti. Berikut adalah hasil penyebaran kuesioner pegawai yang berkaitan dengan dimensi workstation:

a. Workstation di Front-Office (QC, CS, dan Cashier)

Workstation		Sangat baik	Baik
	a. Luasan ruang.	17%	83%
b. Dimensi meja kerja	83%	17%	
c. Dimensi kursi kerja	83%	17%	

Tabel 4.16: Hasil Penyebaran Kuesioner Front-Officer





(c) Circulation zone (untuk pelanggan)

Circulation zone sangat berkaitan dengan standing zone, karena saling berbatasan. Kebutuhan akan ruang sirkulasi ini akan dibahas pada variable aspek fungsi yang lain, yaitu Konfigurasi Ruang. Sehingga pada variable ini akan disesuaikan dengan standard.

(d) Desk height (ketinggian meja)

Pada kenyataan di lapangan, QS officer lebih sering berdiri ketika melayani pelanggan yang datang. Ini merupakan indikasi bahwa ketidaknyamanan pandangan yang disebabkan oleh meja yang terlalu tinggi. Tentu saja ini akan berkaitan dengan ketinggian **counter top** (pada analisis dimensi workstation, dimensi counter top sudah sesuai standard). Oleh karena itu dimensi perlu disesuaikan dengan kebutuhan kenyamanan bekerja QS officer.

(2). Customer Service (CS)

	Bagian yang perlu Perbaikan menurut pegawai (officer)	Bagian yang perlu Perbaikan menurut Hasil analisis dimensi workstation
Customer Service	Tidak ada, sudah baik	a. Visitor sitting zone b. Worktask zone c. Turn-around + Circulation zone

Tabel 4.18 :Perbandingan antara hasil kuesioner dengan hasil analisis workstation

Meskipun CS officer sudah menganggap bahwa workstation CS sudah baik, tetapi perlu diperhatikan bahwa pada kenyataan di lapangan terdapat kekurangan terutama pada sirkulasi. Dari hasil analisis dimensi workstation terdapat 3 hal yang harus diperbaiki di workstation CS termasuk sirkulasi. Oleh karena itu perlu analisis terhadap 3 hal tersebut.

(a) Visitor sitting zone

Sebenarnya untuk visitor sitting zone yang dapat memberi penilaian adalah pelanggan, bukan CS. Jadi untuk visitor sitting zone ini akan langsung disesuaikan dengan standard yang dikemukakan oleh Panero dan Zelnik (1979).





(b) Worktask zone

Desain workstation CS sangat praktis dengan penempatan monitor dan keyboard computer di bawah meja, sehingga dimensi worktask zone dapat diminimalisir agar dapat lebih dekat dengan pelanggan

(c) Turn-around + Circulation zone

Untuk pergerakan di sekitar area CS (workstation ke credenza CS) tidak menjadi masalah, karena kursi kerja CS adalah swivel chair yang memudahkan CS untuk bergerak di area tersebut. Tetapi untuk pergerakan ke back-office, circulation zone yang disediakan terlalu sempit, sehingga diperlukan perbaikan.

(3) Cashier

	Bagian yang perlu Perbaikan menurut pegawai (officer)	Bagian yang perlu Perbaikan menurut Hasil analisis dimensi workstation
Cashier	Ketinggian meja (hasil wawancara)	a. Standing zone (untuk pelanggan) b. Circulation zone c. Counter top d. Counter height

Tabel 4.19 :Perbandingan antara hasil kuesioner dengan hasil analisis workstation

Menurut Cashier officer, counter terlalu tinggi sehingga kurang sesuai untuk kenyamanan berkomunikasi dengan pelanggan. Begitu juga dari hasil analisis dimensi workstation, bahwa counter height di cashier counter melebihi yang distandarkan, sehingga perlu disesuaikan.

Selain pada counter, hasil analisis workstation juga menemukan 2 hal di cashier counter yang tidak sesuai dengan dimensi standardnya. Kedua hal ini, standing zone (untuk pelanggan) dan Circulation zone tetap perlu untuk diperhatikan karena hubungannya dengan pelayanan pelanggan, sehingga tidak menjadi perhatian cashier officer

b. Back-Office

Workstation		
	Sangat baik	Baik
a. Luasan ruang	27%	73%
b. Dimensi meja kerja	9%	91%
c. Dimensi kursi kerja	9%	91%

Tabel 4.20: Hasil Penyebaran Kuesioner Back-Officer





Hasil penyebaran kuesioner back-officer (pegawai) di atas menunjukkan bahwa para back-officer selama ini tidak mempunyai masalah mengenai dimensi workstationnya. Akan tetapi menurut standard (Panero dan Zelnik, 1979) masih terdapat kekurangan dari workstation di back-office. Oleh karena itu diperlukan analisis lebih lanjut mengenai hal ini yang juga akan diperkuat dari hasil observasi peneliti sebagai berikut:

(1) Back-Officer

	Bagian yang perlu Perbaikan menurut pegawai (officer)	Bagian yang perlu Perbaikan menurut Hasil analisis dimensi workstation
Back-Officer	Kenyamanan pergerakan (37.5%)	a. Worktask zone b. Circulation zone c. Privacy screen d. Chair height

Tabel 4.21 :Perbandingan antara hasil kuesioner dengan hasil analisis workstation

Ketidaknyamanan pergerakan di back-office disebabkan oleh dimensi ruangnya yang terlalu sempit. Sehingga berpengaruh pada bagian-bagian dari workstation seperti yang telah disebutkan pada tabel di atas. Hal ini berpengaruh pada aspek lainnya, yaitu aspek teknis dan perilaku. Oleh karena itu, luasan back-office perlu diperbaiki dari segi fungsi serta teknisnya.

(2) Supervisor

	Bagian yang perlu Perbaikan menurut pegawai (officer)	Bagian yang perlu Perbaikan menurut Hasil analisis dimensi workstation
Supervisor	Tidak ada, sudah baik	a. Visitor sitting zone b. Worktask zone c. Turn-around + Circulation zone d. Lateral file cabinet

Tabel 4.22 :Perbandingan antara hasil kuesioner dengan hasil analisis workstation

(a) Visitor Sitting zone

Pada kondisi lapangan, visitor sitting zone tidak banyak digunakan dengan alasan kurang private. Supervisor lebih memilih untuk pindah ke ruang rapat atau ruang manager (jika kosong). Jadi bisa disimpulkan





bahwa visitor sitting zone yang ada tidak efisien dan hanya membuang space.

(b) Worktask zone

Worktask zone yang ideal adalah yang bisa mengakomodasi pekerjaan, dalam hal ini dimensi meja kerja. Pada kondisi lapangan meja lebih banyak digunakan untuk menumpuk berkas-berkas pekerjaan, sehingga menjadi tidak efektif.

(c) Turn-around + Circulation zone

Pada kondisi lapangan turn-around dan circulation zone memang di bawah standard, tetapi pada kenyataannya supervisor tidak memerlukan kedua zona tersebut untuk diperbaiki karena sudah merasa nyaman.

(d) Lateral file cabinet

Pada bagian worktask zone telah disebutkan bahwa meja kerja dipenuhi oleh berkas-berkas pekerjaan. Dari hasil analisis workstation, dimensi lateral cabinet di workstation supervisor memang di bawah standard. Jadi apabila dimensi lateral cabinet diperbaiki, worktask zone menjadi efektif fungsinya.

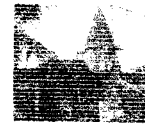
2. Kesimpulan Sementara

Secara umum hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pegawai berkaitan dengan variable dimensi workstation adalah sebagai berikut:

a. Front-office

		Sangat baik	Baik	Kurang	Sangat kurang
Front-office Workstation	Luasan ruang.	17%	83%		
	Dimensi meja kerja	83%	17%		
	Dimensi kursi kerja	83%	17%		
	Pergerakan dalam ruang kerja		100%		

Tabel 4.23: Hasil Penyebaran Kuesioner Front-Officer



b. Back-office

		Sangat baik	Baik	Kurang	Sangat kurang
		Back-office	Luasan ruang	27%	73%
Workstation	Dimensi meja kerja	9%	91%		
	Dimensi kursi kerja	9%	91%		
	Fasilitas kerja	9%	91%		

Tabel 4.24 : Hasil Penyebaran Kuesioner Back-Officer

Dari hasil penyebaran kuesioner pegawai, terlihat bahwa hampir semua pegawai menganggap bahwa workstationnya sudah baik, khususnya untuk variable dimensi workstation ini. Padahal dari hasil observasi peneliti dan berdasarkan standard Panero dan Zelnik (1979) ada beberapa hal yang perlu diperbaiki guna mencapai kenyamanan kerja yang maksimal.

Kemudian hasil tersebut di atas dibandingkan dengan hasil analisis dimensi workstation dan hasil perbandingannya dibahas pada poin berikut.

C. Kesimpulan Variabel Dimensi Workstation

Dari hasil analisis kuesioner pegawai (officer) yang juga telah dibandingkan dengan hasil analisis dimensi workstation, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

a. Quick Service counter

Counter Zone	Perlu (√)/tidak (-) diperbaiki	Alasan	
		Analisis dimensi workstation	Analisis Kuesioner
A. QS Zone	-	di atas standard	QS officer sudah merasa nyaman
		Dari hasil observasi, kelebihan dimensi QS zone (4.3cm) tidak mengganggu fungsi lain (standing zone, sirkulasi, dan waiting area 1), sehingga kondisi eksisting dianggap sudah sesuai.	
B. Worktask zone	-	Sudah memenuhi standard	QS officer sudah merasa nyaman
		kondisi eksisting sudah sesuai dengan	





		standard dan keinginan QS officefr	
C. Standing zone (untuk pelanggan)	√	Kondisi eksisting tidak memberi batasan yang jelas	QS tidak menilai karena bukan area kerjanya
		Perlu diperhatikan karena pda kenyataannya terjadi antrian di QS	
D. Circulation zone (untuk pelanggan)	-	Kondisi eksisting tidak memberi batasan yang jelas	QS tidak menilai karena bukan area kerjanya
		Circulation area (area sirkulasi) pada variable ini akan disesuaikan dengan standard karena akan dibahas pada variable selanjutnya yaitu Konfigurasi ruang.	
E. Counter top height	√	Sudah memenuhi standard	-
		Dari hasil observasi, QS officer lebih banyak berdiri dalam melayani pelanggan yang datang, sehingga walaupun dimensi eksistingnya sudah memenuhi standard tetapi kenyamanan officer tidak tercapai, sehingga perlu disesuaikan.	
F. Desk height	-	di atas standard	-
		Hal ini akan mempengaruhi kegiatan menulis dan mengoperasikan computer, tetapi pada kondisi eksisting kelebihan ketinggian meja (1.8cm) tidak mengganggu fungsi meja tersebut, sehingga tidak perlu perbaikan.	
G. Counter height	-	di atas standard	-
		Perbedaan yang muncul tidak terlalu signifikan, sehingga tidak akan dilakukan perubahan.	

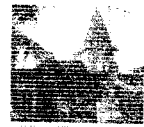
Tabel 4.25 :Hasil Analisis Kuesioner Quick Service





a. Customer Service Workstation

Customer Service workstation	Perlu (√)/tidak (-) diperbaiki	Alasan	
		Analisis Dimensi Workstation	Analisis Kuesioner
A. Visitor sitting zone	√	Kurang 26.2cm dari standard minimal	CS tidak menilai karena bukan area kerjanya
		Perlu perbaikan mengingat masih ada space yang tersisa	
B. Worktask zone	-	Di bawah standard minimal (6.2cm)	CS sudah merasa nyaman dengan kondisi eksisting
		Desain workstation sangat fleksibel dengan penempatan monitor computer di bawah meja, karena standard yang ada menempatkan monitor di atas meja, sehingga dimensi eksisting dianggap sudah sesuai	
C. Sitting zone	-	Sesuai standard	83% CS menilai dimensi kursi kerja sangat baik
		Dari data di atas, maka sitting zone sudah sesuai	
D. Turn-around zone	-	Di bawah standard	CS sudah merasa nyaman dengan kondisi eksisting
		Karena menggunakan swivel chair maka pergerakan (turning-around) di sekitar workzone lebih mudah.	
E. Circulation zone	√	Di bawah standard	Penilaian CS: 100% baik
		Meskipun oleh para CS sudah dianggap baik, tetapi akan lebih baik jika jalur sirkulasi lebih mudah sehingga akses lebih cepat.	



F. Lateral file cabinet	-	Sesuai standard	-
		Perletakkan file cabinet ini sudah tepat dan dimensinya sudah baik	

Tabel 4.26: Hasil Analisis Kuesioner Customer Service

b. Cashier Counter

Cashier counter zone	Perlu (√)/tidak (-) diperbaiki	Alasan	
		Analisis Dimensi Workstation	Analisis Kuesioner
A. Cashier zone	-	Di atas standard (+4.3cm)	baik
		Kelebihan 4.3cm tidak menjadi masalah yang berarti karena tidak mengganggu fungsi lain	
B. Worktask zone	-	Sesuai standard	baik
		Kondisi eksisting sudah memadai semua persyaratan kenyamanan (standard dan pengguna)	
C. Standing zone (untuk pelanggan)	√	Kondisi eksisting tidak memberi dimensi yang jelas	Cashier tidak menilai karena bukan area kerjanya
		Standing zone harus diperjelas mengingat fungsi cashier sebagai tempat pembayaran sehingga pelanggan yang akan membayar harus dibuat merasa aman	



D. Circulation zone	√	Kondisi eksisting tidak memberi dimensi yang jelas	Cashier tidak menilai karena bukan area kerjanya
		Pemanggilan antiran berikutnya dilakukan setelah pelanggan sebelumnya selesai, sehingga circulation zone di sini tidak menjadi perhatian	
E. Counter top height	√	Di atas standard	Tidak nyaman
		Dari hasil wawancara, cashier merasa tidak nyaman dengan ketinggian counter top yang terlalu tinggi sehingga cashier tidak merasa nyaman ketika berkomunikasi dengan pelanggan.	
F. Desk height	-	Di atas standard	-
		Ketinggian meja berpengaruh pada kenyamanan kegiatan cashier di worktask zone, sehingga perlu disolusikan dengan tepat.	
G. Counter height	√	Di atas standard	-
		Sesuai dengan konsep safety-nya, cashier counter memang dibuat tinggi, tapi ketinggian itu tidak boleh sampai mengganggu kenyamanan pandang.	

Tabel 4.27: Hasil Analisis Kuesioner Customer Service





d. Back-officer workstation

Workstation zone	Perlu (√)/tidak (-) diperbaiki	Alasan	
		Analisis Dimensi Workstation	Analisis Kuesioner
A. Worktask zone	√	Di bawah standard	Pergerakan kurang nyaman (37.5%)
		Worktask zone yang kurang ini , disebabkan oleh ruangnya yang kurang luas	
B. Chair clearance zone	-	Sesuai standard	-
C. Circulation zone	√	Di bawah standard	Pergerakan kurang nyaman (37.5%)
		Area sirkulasi yang kurang ini , disebabkan oleh ruangnya yang kurang luas	
D. Privacy screen	√	Di bawah standard	-
		Privacy screen eksisting yang kurang akan mengurangi tingkat privacy yang dibutuhkan oleh pengguna, sehingga akan mempengaruhi kenyamanan bekerja.	
E. Desk height	-	Sesuai standard	-
F. Chair height	√	Di atas standard	Baik (jawaban kuesioner)
		Ketinggian kursi disesuaikan dengan ketinggian meja dan pengguna cahier counter	

Tabel 4.28 :Hasil Analisis Kuesioner Back-office





e. Supervisor Workstation

Workstation zone	Perlu (√)/tidak(-) diperbaiki	Alasan	
		Analisis Dimensi Workstation	Analisis Kuesioner
A. Visitor sitting zone	√	Di bawah standard	-
		Pada kenyataannya zona ini jarang digunakan karena dianggap kurang privat, sehingga tidak efisien dan hanya membuang space. Juga perlu diingat bahwa supervisor jarang berada di kantor.	
B. Worktask zone	√	Di atas standard	Baik (100%)
		Dianggap tidak efektif penggunaannya, karena pada kenyataannya hanya digunakan sebagai tempat menumpuk berkas	
C. Sitting zone	-	Sesuai standard	Baik (100%)
		-	
D. Turn-around zone	√	Di bawah standard	Supervisor sudah merasa nyaman
		Walaupun tidak sesuai standard tapi para supervisor sudah merasa nyaman. Hal ini juga berkaitan dengan keterbatasan luasan ruang.	
E. Circulation zone	-	Di bawah standard	baik
		Zona sirkulasi berkaitan dengan luasan back-office yang secara keseluruhan memang kurang luas	
F. Lateral file cabinet	√	Di bawah standard	Baik (100%)
		Worktask zone dianggap tidak efektif karena lebih sering digunakan untuk menumpuk berkas, ini berkaitan dengan file cabinet yang dimensinya di bawah standard, sehingga perlu diperbaiki.	

Tabel 4.29 :Hasil Analisis Kuesioner Supervisor





Hasil tersebut di atas akan menjadi design guideline untuk bab berikutnya, yaitu Rekomendasi Desain.

Analisis Aspek Fungsi

KONFIGURASI RUANG

4.1.2

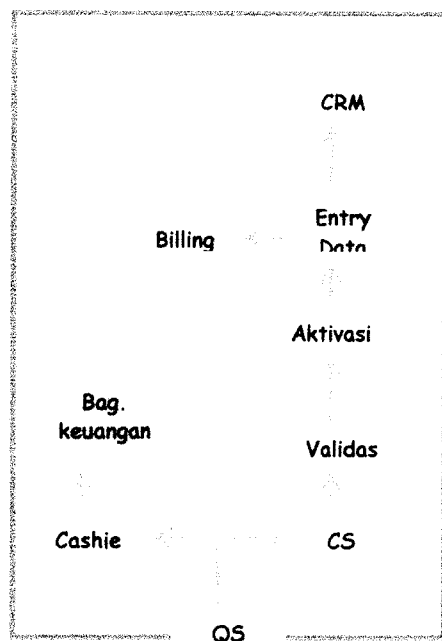
A. Analisis Konfigurasi Ruang

Analisis konfigurasi ruang ini dilakukan dengan perbandingan antara konfigurasi ruang eksisting dengan workflow yang berlaku, karena workflow tiap jenis kantor berbeda. Hal ini berkaitan dengan kenyamanan bekerja para pegawainya. Selain itu, sesuai dengan fungsinya, yaitu sebagai kantor pelayanan pelanggan, maka konfigurasi ruang juga harus jelas bagi pelanggan.

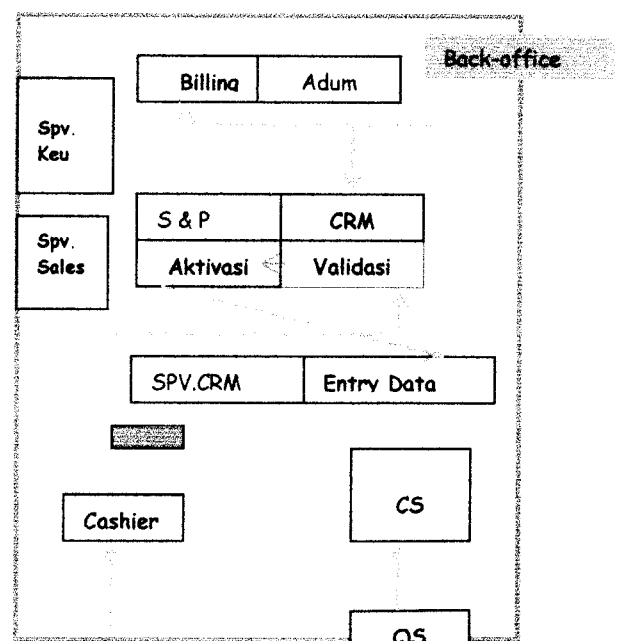
1. Perbandingan Konfigurasi Ruang Eksisting dengan Workflow yang Berlaku

a. Alur kerja (workflow) di GraPARI

Berikut secara skematis perbandingan antara konfigurasi ruang eksisting dengan workflow yang berlaku



Gb 4.18 Skema workflow Di GraPARI



Gb 4.19:Skema tata ruang eksisting



Keterangan

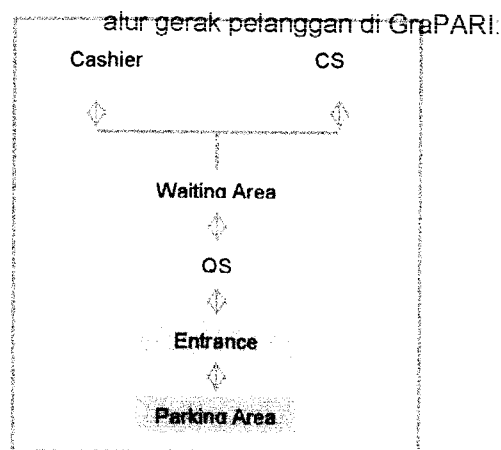
- Berada di dalam bangunan A
- Berada di luar bangunan A

Skema workflow yang ditunjukkan gambar sebelah kanan adalah bagian inti dari pekerjaan yang berlangsung di GraPARI. Sehingga bagian inilah yang paling penting untuk diperhatikan kenyamanannya, yaitu dengan pengaturan konfigurasi ruang yang tepat. Pada skema tata ruang eksisting dapat diketahui bahwa terdapat pengaturan workstation yang kurang sesuai dengan workflow, yaitu:

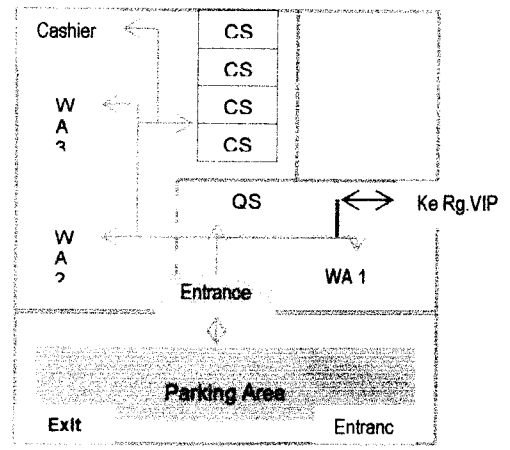
- (1) Perletakkan workstation Validasi – Aktivasi – Entry Data tidak berurutan dengan baik.
- (2) Perletakkan Entry Data – Billing – CRM juga terlalu jauh untuk proses yang seharusnya berurutan.
- (3) Perletakkan workstation Spv.Keuangan kurang sesuai mengingat bahwa bagian keuangan berada di luar bangunan A (bagian bangunan yang diteliti)
- (4) Perletakkan workstation Spv.Sales tidak seharusnya berjauhan dengan workstation Sales and Promo (S & P) karena merupakan satu divisi.
- (5) Perletakkan workstation Spv.CRM berjauhan dengan workstation CRM padahal merupakan satu divisi.

b. Alur Gerak Pelanggan di GraPARI

Sesuai dengan fungsi utama dari GraPARI, yaitu melayani setiap pelanggannya, maka kemudahan dalam mengakses ruang di GraPARI menjadi tuntutan yang harus dipenuhi. Berikut analisis



Gb 4.20:Skema Alur Gerak



Gb 4.21:Skema Alur Gerak pelanggan eksisting





Keterangan:

- Batas perbedaan lantai
- Batas front-office dengan bagian lain dari GraPARI
- Khusus untuk tamu

Dari perbandingan di atas, dapat diketahui mengenai alur gerak yang terjadi di GraPARI sebagai berikut:

- (1) Area parkir sangat jelas aksesnya (entrance dan exit)
- (2) Entrance ke kantor GraPARI, dengan bentuknya yang menjorok ke dalam untuk memperjelas letaknya.
- (3) Masuk ke GraPARI pelanggan diarahkan langsung ke QS, karena fungsi QS yaitu menanyakan dan memberi informasi kepada pelanggan mengenai keperluan mereka datang ke GraPARI. Khusus untuk pelanggan VIP atau tamu penting akan diarahkan ke ruang VIP. Sebenarnya hal ini yang membuat area QS menjadi terlalu padat.
- (4) Setelah diarahkan oleh QS, maka pelanggan menuju ke waiting area untuk menunggu sampai nomor antriannya dipanggil oleh Q-Matic. Untuk waiting area 2 dan 3 letaknya sangat jelas dan strategis, sedangkan waiting area 1 jauh dari CS maupun cashier dengan fasilitas yang kurang menarik (hanya lemari show-case)
- (5) Kemudian pelanggan dilayani di CS ataupun cashier, setelah itu pulang melewati area yang sama ketika masuk.

2. Kesimpulan Sementara

Dari kedua pembahasan di atas mengenai alur gerak pengguna bangunan A di GraPARI, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

(1) Alur kerja (workflow) di GraPARI

Dari hasil perbandingan antara alur kerja (workflow) yang berlaku di GraPARI dengan kondisi di lapangan (eksisteng), terlihat bahwa perletakkan workstation kurang sesuai dengan workflow-nya. Hal ini penting untuk menjadi perhatian karena berhubungan dengan kenyamanan kerja para pegawai, apalagi pekerjaan ini dilakukan secara terus-menerus selama 8 jam kerja.





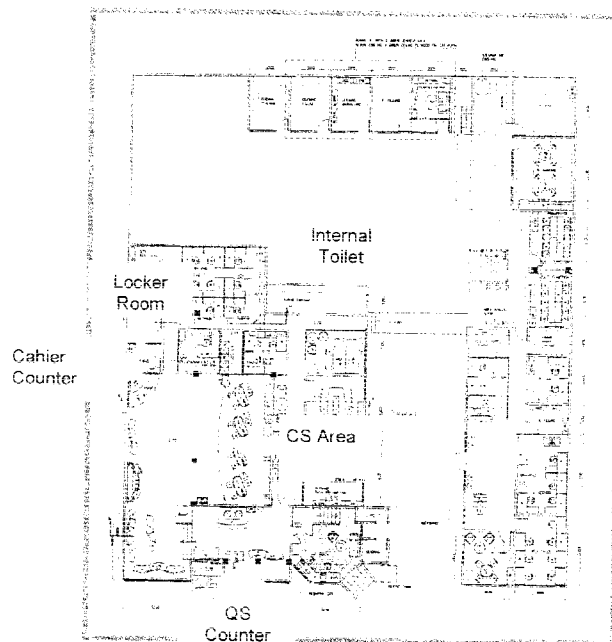
(2) Alur Gerak Pelanggan di GraPARI

Alur gerak pelanggan sudah sangat jelas pada skema di atas, tetapi pada kenyataan di lapangan ada perletakkan ruang yang dianggap kurang efektif, yaitu:

- Waiting area 1, posisinya kurang efektif untuk menunggu antrian CS dan Cashier (karena jaraknya cukup jauh). Waiting area ini lebih sering digunakan untuk ruang tunggu para tamu. Sehingga terjadi kerancuan fungsi di waiting area 1.
- Pemisahan ruang yang kurang jelas dari ke QS ke area sebelah kiri (waiting area 2 dan 3; CS dan Cashier area) dan area sebelah kanan (waiting area 1 dan ruang VIP) membuat pelanggan harus diberi arahan terlebih dahulu.

(3) Alur Gerak dari Front-office ke Back-office

Pegawai yang mengakses ruang dari front-office ke back-office adalah para front-liner (QS, CS, dan Cashier) dengan gambaran sebagai berikut.



Gb 4.22:Skema
Alur Gerak





Dari gambar di atas dapat diketahui akses para front-liner, yaitu sebagai berikut:

(a) Quick service (QS)

QS mempunyai jalur sendiri untuk pergerakannya dari front-office ke back-office, yaitu yang ditunjukkan garis hijau. Jalur ini agak jauh, tetapi mengingat QS lebih sering berada di counter, maka tidak perlu dijadikan perhatian.

(b) Customer Service (CS)

Frekuensi pergerakan CS dari front-office ke back-office cukup sering, sehingga harus diperhatikan aksesnya, mengingat konsepnya yaitu pelayanan cepat.

Pada kenyataannya akses CS dari front-office ke back-office cukup berjarak dan dapat mengakibatkan pelayanan menjadi terkesan kurang cepat. Ini perlu menjadi perhatian dalam penataan ruang.

(c) Cashier

Pergerakan cashier sangat mudah karena mempunyai letak di pojok yang langsung berhubungan dengan back-office.

B. Analisis Kuesioner yang Berkaitan dengan Konfigurasi Ruang

Berikut adalah analisis hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 2 kelompok responden (pelanggan/customer dan pegawai/officer) yang berkaitan dengan aspek fungsi, khususnya pada variable konfigurasi ruang.

1. Analisis Kuesioner Pelanggan

Untuk kuesioner pelanggan sebenarnya tidak ada pertanyaan spesifik mengenai konfigurasi ruang, tetapi pada pertanyaan no.5 pelanggan diberi pilihan mengenai kesan mereka terhadap kantor GraPARI dengan hasil sebagai berikut:

Kesan	Jumlah Responden yang memilih	Prosentase dari jumlah keseluruhan
1. Fasilitas	8	10,9%
2. Interior	21	28,7%
3. Warna	23	31,5%





4. Tata ruang jelas	14	19,1%
5. Lainnya*	7	9,6%

Tabel 4.30: Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan: * Kesan lainnya, yaitu:

1. Pelayanan yang ramah
2. Bersih, sejuk
3. Tata ruang menumpuk
4. Bentuk sofa bagus

Dari hasil tersebut terlihat bahwa tata ruang di GraPARI tidak memberi kesan yang jelas, bahkan ada responden yang berpendapat bahwa tata ruangnya menumpuk. Meskipun hasil ini tidak terlalu signifikan, tetapi tetap penting untuk menjadi perhatian.

2. Analisis Kuesioner Pegawai

Untuk kuesioner pegawai (frontliner dan back-officer) terdapat 2 kelompok ruang yang dinilai yaitu front-office dan back-office dengan hasil sebagai berikut:

		Frontliner	Back-Officer
Front office	1. Kenyamanan pergerakan	Baik (100%)	
	2. Tata ruang	Kurang baik (67%)	
Back office	1. Kenyamanan pergerakan	Kurang baik (33%)	Kurang baik (27%)
	2. Tata ruang	Kurang baik (83%)	Kurang baik (45%)

Tabel 4.31: Hasil Penyebaran Kuesioner

Dari hasil di atas dapat diambil beberapa kesimpulan mengenai kondisi front-office khususnya yang berkaitan dengan konfigurasi ruang berdasarkan pendapat para frontliner sebagai berikut:

- a. Kenyamanan pergerakan di front-office, menurut pendapat para frontliner, sudah baik (100%), tetapi tata ruangnya dianggap kurang baik (67%), karena ada ruang yang terbuang di





depan CS area yang seharusnya dapat dimanfaatkan untuk waiting area. Hal ini perlu menjadi perhatian karena pada jam sibuk pelanggan yang datang sangat banyak sehingga banyak antrian yang berdiri (hasil wawancara dan observasi peneliti)

b. Menurut back-officer (27%) dan front-officer (33%), kenyamanan pergerakan di ruang back-office kurang nyaman. Hal ini didukung oleh dimensi yang terlalu kecil, sehingga pergerakan back-officer menjadi terbatas.

c. Sedangkan untuk tata ruangnya, menurut para back-officer (45%) dan juga front-officer (83%) kurang baik. Ini didukung oleh hasil analisis konfigurasi ruang yang telah dibahas sebelumnya, yaitu bahwa perletakkan workstation kurang sesuai dengan workflow yang berlaku.

3. Kesimpulan Sementara

Dari hasil analisis kuesioner di atas dapat ditarik kesimpulan sementara sebagai berikut:

(1) Dari 50 orang responden dari kelompok pelanggan, hanya 19,1% yang menganggap bahwa tata ruang di GraPARI sudah tertata dengan baik. Ini perlu menjadi perhatian mengingat fungsinya yaitu untuk melayani pelanggan.

(2) Untuk kuesioner pegawai (officer) dibagi menjadi 2, yaitu:

- Front-Office

Di Front-office yang perlu diperbaiki adalah tata ruangnya (67%)

- Back-Office

Pada area back-office terdapat 2 hal yang perlu diperbaiki, yaitu **kenyamanan pergerakan** (karena dimensinya terlalu kecil) dan **tata ruang** (perletakkan yang kurang sesuai dengan workflow)





Analisis Aspek Teknik

KENYAMANAN AUDIOVISUAL



Kenyamanan Audiovisual meliputi 3 pokok bahasan, yaitu :

1. Pengendalian bising dalam ruang;
2. Pencahayaan dalam ruang; dan
3. Pemilihan warna ruang dan furniture, yang ketiganya akan berpengaruh pada penataan interior ruang kantor, baik front-office maupun back-office.

Analisis Aspek Teknik

PENGENDALIAN BISING DI PERKANTORAN



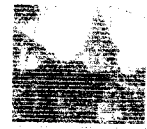
Pada tahap kompilasi data telah didapat pengukuran-pengukuran terhadap sumber-sumber bising (internal dan eksternal) yang terjadi di GraPARI. Maka berikut adalah analisa terhadap data-data tersebut yang akan dilihat dari standard normal dan hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan dan karyawan (officer).

A. Analisis Tingkat Kebisingan

1. Perbandingan tingkat bising eksisting dengan tingkat bising yang diperbolehkan dapat dilihat pada tabel berikut:

Ruang	Tingkat Bising (dB)		Sumber Bising	Luas ruang (m ²)	Tingkat bising yang diperbolehkan (dB)
	08.00 – 11.30	12.00 – 16.00			
1. Waiting Area 1	63	65	1. Q-Matic. 2. Musik (tape) 3. Orang bicara 4. Parkir 5. Orang Berjalan (lalu lalang) 6. Telephone	15.75	62
2. Waiting	65	67	1. Q-Matic. 2. Musik (tape)	31.5	62



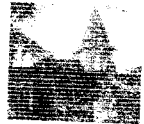


Area 2			3. Orang bicara 4. TV 5. Orang Berjalan (lalu lalang) 6. Telephone		
3. Waiting Area 3	63	65	1. Q-Matic. 2. Musik (tape) 3. Orang bicara 4. Orang Berjalan (lalu lalang) 5. Telephone 6. Pintu	22.75	62
4. Quick Service			1. Q-Matic. 2. Musik (tape) 3. Orang bicara 4. Parkir 5. Orang Berjalan (lalu lalang) 6. Telephone	7	62
5. CS Area	65 63	68 65	1. Q-Matic. 2. Musik (tape) 3. Orang bicara 4. Orang Berjalan (lalu lalang) 5. Telephone 6. Pintu	32.75	62
6. Cashier	61	63	1. Q-Matic. 2. Musik (tape) 3. Orang bicara 4. Telephone 5. Pintu	5	62
7. Back Office	61	56	1. Musik (tape) 2. Orang bicara 3. Orang Berjalan (lalu lalang) 4. Telephone 5. Pintu	94.8	53

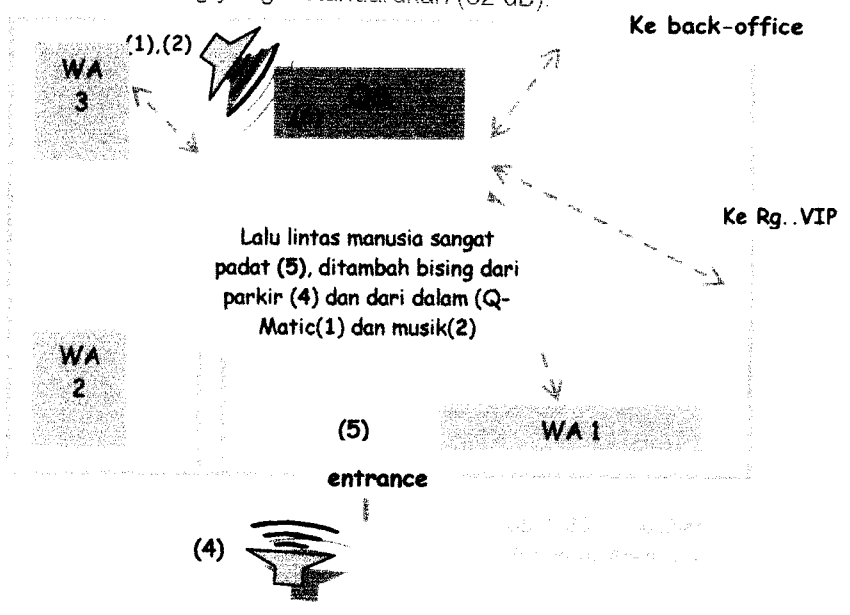
Tabel 4.33: Perbandingan Nilai Bising Standard dengan Eksisting (Doelle, 1993)

Dari hasil perbandingan di atas dapat dilakukan analisis sebagai berikut:





- a. Bahwa pada waiting area, baik waiting area 1, 2, maupun 3, mempunyai standard kebisingan yang sama (62 dB). Akan tetapi pada kondisi eksistingnya nilai kebisingan melebihi nilai yang distandardkan (WA 1 = 63-65 dB; WA 2 = 65-67 dB; dan WA 3 = 63-65 dB). Hal ini disebabkan oleh sumber bising yang beragam dan pengendalian bising yang kurang baik oleh ruang. Oleh karena itu perlu diperhatikan dan diperbaiki.
- b. Pada Quick-Service, nilai kebisingan eksistingnya (65-68 dB) juga melebihi nilai bising yang distandardkan (62 dB).



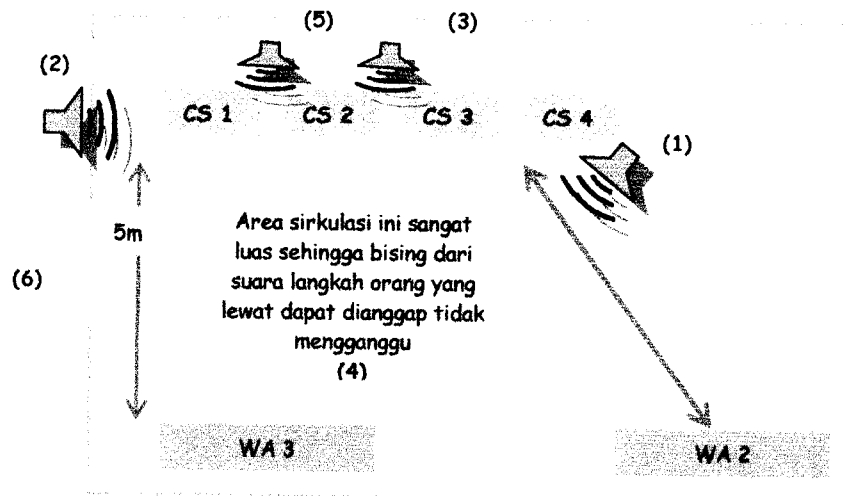
- Keterangan:**
- Q-Matic (alat panggil antrian) (1)
 - Musik (2)
 - Orang Bicara (3)
 - Parkir (4)
 - Lalu-lintas manusia (5)
 - Telephone (6)

Pada gambar di atas terlihat bahwa bising yang paling mengganggu area QS adalah bising langkah kaki orang yang lewat. Hal ini disebabkan oleh:

- (a) Tata ruang yang dirasa kurang tepat, yaitu perletakkan main entrance dan waiting area 1 yang kurang efektif.
- (b) Kurangnya antisipasi bising oleh elemen ruang (dinding, lantai, langit-langit) yang tidak memenuhi persyaratan akustikal



- c. Pada area CS, yang sangat memerlukan *speech privacy*, diketahui bahwa nilai bisingnya lebih tinggi (63-65 dB) dari yang distandardkan (62 dB). Meskipun perbedaan tidak terlampau jauh, oleh karena area CS merupakan fungsi utama dari kantor, maka diperlukan pengendalian bising yang dapat menurunkan nilai bising menjadi normal (sesuai atau bahkan di bawah nilai yang distandardkan). Adapun gambaran keadaan area CS secara skematis dapat dilihat pada gambar berikut:



Keterangan:

- Q-Matic (alat panggil antrian) (1)
- Musik (2)
- Orang Bicara (3)
- Lalu-lintas manusia (4)
- Telephone (5)
- Pintu (6)

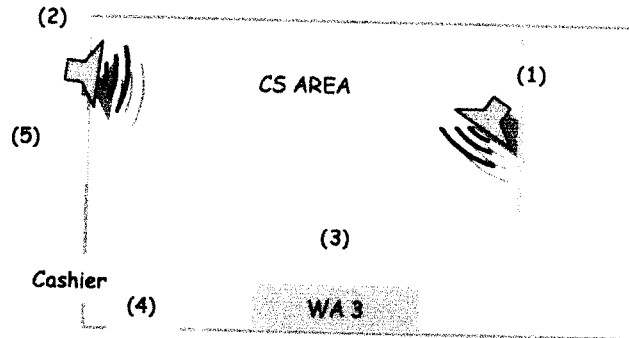
Gambar di atas menjelaskan bahwa area CS tidak mendapat gangguan bising yang berarti dari langkah orang yang lewat karena jarak antara area CS cukup jauh (5m). Selain itu bunyi dari pintu juga tidak menimbulkan gangguan bising yang berarti. Berarti bising yang lain, yaitu **suara pembicaraan, Q-Matic, musik dan telephone** adalah sumber bising yang potensial menimbulkan gangguan di area CS. Oleh karena itu perlu dilakukan antisipasi untuk pengendalian bising tersebut.

- d. Pada area Cashier, meskipun sumber bising potensialnya hampir sama dengan area CS, tetapi letaknya yang menyudut dan berada dalam sebuah ruang 'terlingkupi' oleh counter yang berbentuk





setengah lingkaran membuat gangguan bising yang ada menjadi tidak berarti. Dari tabel juga terlihat bahwa nilai bising rata-ratanya masih sesuai dengan nilai standardnya (62 dB). Penjelasan posisi tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



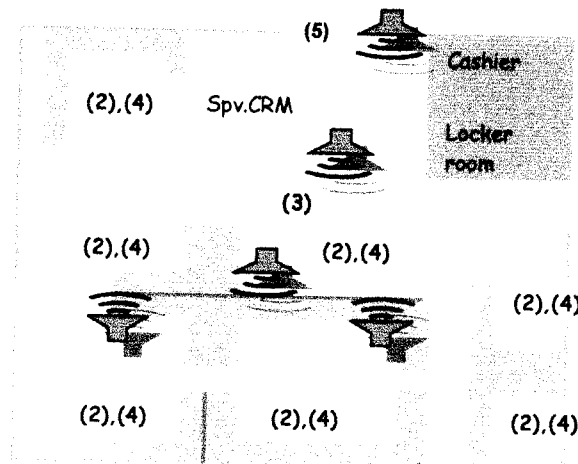
Gb 4.25. :Sumber Bising di Cshier

Keterangan:

- Q-Matic (alat panggil antrian) (1)
- Musik (2)
- Orang Bicara (3)
- Telephone (4)
- Pintu (5)

Jadi untuk pengendalian kebisingan di Cashier tidak ada gangguan yang berarti.

e. Kebisingan di back-office disebabkan oleh beberapa sumber bising yang potensial seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas. Walaupun demikian jika diamati dari ruangnya sendiri terlalu sempit sehingga letak workstation sangat dekat satu sama lain. Maka kebisinganpun terjadi.



Gb 4.26. :Sumber Bisina di Back-office



Workstation di Back-office



Sirkulasi - - 0.8 m

- Musik (1)
- Orang Bicara (2)
- Lalu-lintas manusia (3)
- Telephone (4)
- Pintu (5)

Dari hasil pengukuran kebisingan, nilai eksisting (56-61dB) melebihi nilai yang distandardkan (53dB), padahal jenis pekerjaan di back-office merupakan pekerjaan yang rutin yang dilakukan selama 8 jam kerja sehingga diperlukan kenyamanan bekerja yang menyeluruh, termasuk kenyamanan audio, agar tercipta suasana yang tidak membosankan.

2. Kesimpulan Sementara

- Dari hasil analisis dimensi kebisingan, yaitu perbandingan hasil pengukuran dimensi bising eksisting dengan dimensi bising yang distandardkan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:
- a. Pada waiting area kebisingan terjadi karena simpang-siur suara musik, TV (khusus di waiting area 2), dan Q-Matic.
 - b. Pada Quick Service kebisingan terjadi karena padatnya lalu lintas orang yang lewat. Selain itu, bising juga ditimbulkan oleh aktivitas parkir kendaraan (dari luar bangunan)
 - c. Kebisingan di CS Area yang cukup mengganggu disebabkan oleh suara telephone, langkah orang, dan orang berbicara. Padahal aktivitas di CS Area memerlukan *speech privacy*.
 - d. Cashier Counter merupakan ruang yang kebisingannya sudah terkendali dengan baik dengan posisi dalam ruangnya yang sangat menguntungkan.
 - e. Pada ruang Back-office kebisingan secara jelas disebabkan oleh ruangnya yang sempit sehingga suara langkah kaki, orang berbicara, suara telephone, dan suara pintu terdengar dengan jelas dan jelas mengganggu konsentrasi kerja para pegawai.





B. Analisis Desain Pengendalian Kebisingan di Perkantoran

1. Perbandingan antara Desain Pengendalian Bising Eksisting dengan Desain Pengendalian Bising yang dianjurkan

Menurut Leslie L. Doelle (1993), ada 10 pedoman yang perlu diperhatikan dalam desain pengendalian bising di perkantoran. Dari 10 pedoman tersebut ada 5 pedoman yang terkait langsung dengan studi kasus penelitian. Berikut ini adalah perbandingan antara 7 pedoman dengan kondisi eksisting di GraPARI

Desain yang dianjurkan Doelle (1993)

- a. Semua daerah lantai harus diberi karpet untuk menyerap bunyi yang lewat udara dan untuk menghindari bising langkah kaki

Front-Office

Mengingat pedoman yang disyaratkan oleh Doelle (1993), yaitu bahwa semua daerah lantai harus diberi karpet, maka kondisi eksisting kantor GraPARI seperti yang terlihat pada gambar rencana lantai di atas yaitu tidak semua lantai diberi lapisan karpet. Oleh karena itu perlu analisis fungsi masing-masing area di front-office untuk mengetahui perlu/tidaknya penambahan lapisan karpet sebagai berikut:

(a) Quick-Service (QS) Area



Area QS tidak diberi lapisan karpet, padahal lalu lintas manusia di area tersebut pada jam-jam tertentu sangat padat, sehingga bising langkah kaki menjadi gangguan bising yang berarti

Gb 4.27 : QS Area



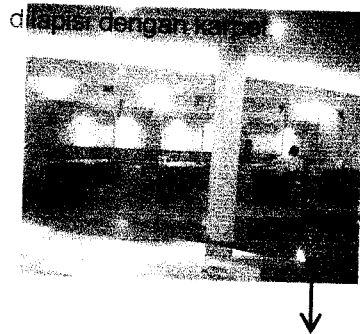


Fungsi dari QS adalah melayani setiap pelanggan yang datang dan mengarahkan pelanggan tersebut sesuai dengan tujuan mereka (ke cashier atau ke CS; pelanggan regular atau pelanggan VIP) Dari fungsinya dapat diketahui bahwa QS area ini sudah cukup padat oleh pelanggan yang datang.

Sehingga dibutuhkan pengendalian bising agar kepadatan yang terjadi tidak menimbulkan kebisingan yang berarti sehingga aktivitas tetap dapat berjalan dengan tenang, salah satunya yaitu dengan pemasangan karpet di seluruh lantai di area QS.

(b) Customer-Service Area

Pada gambar rencana lantai, terlihat bahwa lantai area CS sudah

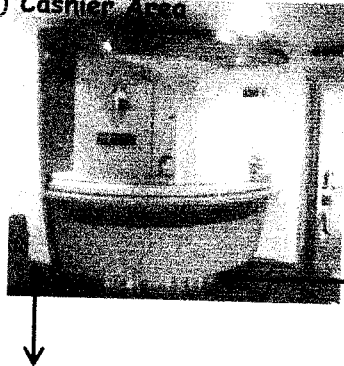


Area CS diberi lapisan karpet karena area tersebut memerlukan *speech privacy* untuk melakukan konsultasi dengan pelanggan yang datang.

Gb 4.28 : CS Area

Waiting area dan area transisi (waiting area dengan CS area) tidak diberi lapisan karpet, sehingga langkah kaki terdengar

(c) Cashier Area



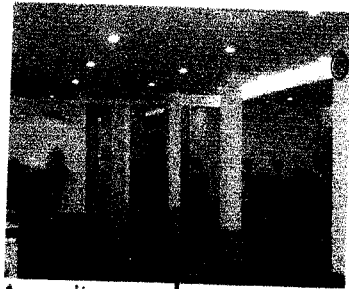
Area Cashier tidak diberi lapisan karpet

Gb 4.29 : Cashier Area

Area Cashier langsung bersebelahan dengan waiting area 3, sehingga bising juga datang dari pembicaraan orang

(d) Waiting Area





Gb 4.30: Area di depan waiting area3

Di waiting area juga tidak diberi lapisan karpet untuk menyerap suara langkah kaki.



Gb 4.31 : Waiting Area



Gb 4.32 : Area di depan waiting area1

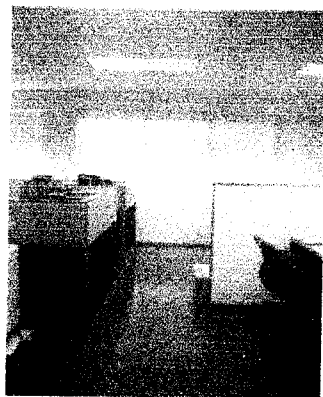
- **Waiting Area 1** perlu pengendalian bising terutama dari bunyi langkah kaki, karena pada jam-jam sibuk selalu dipadati pelanggan.
- **Waiting Area 2** sangat banyak sumber bisingnya, sehingga penambahan karpet dirasa penting.
- **Waiting Area 3**, letaknya bersebelahan dengan Cashier Area, sehingga perlu penyerap bunyi langkah kaki untuk tetap dapat menjaga privacy masing-masing area.





Back-Office

Untuk area back-office yang merupakan area workstation-workstation, seharusnya diberi lapisan karpet untuk meredam bunyi langkah kaki. Hal ini sangat penting mengingat pekerjaan para back-officer termasuk kerja yang perlu konsentrasi dan privacy.



Gb 4.33 : Area sirkulasi di back



Gb 4.34 : Area Back-office

Pada gambar terlihat bahwa jarak antar workstation sangat dekat dan itu sudah termasuk area sirkulasi. Ditambah dengan lantai yang tidak dilapisi karpet, sehingga bunyi langkah kaki menjadi sumber bising potensial.



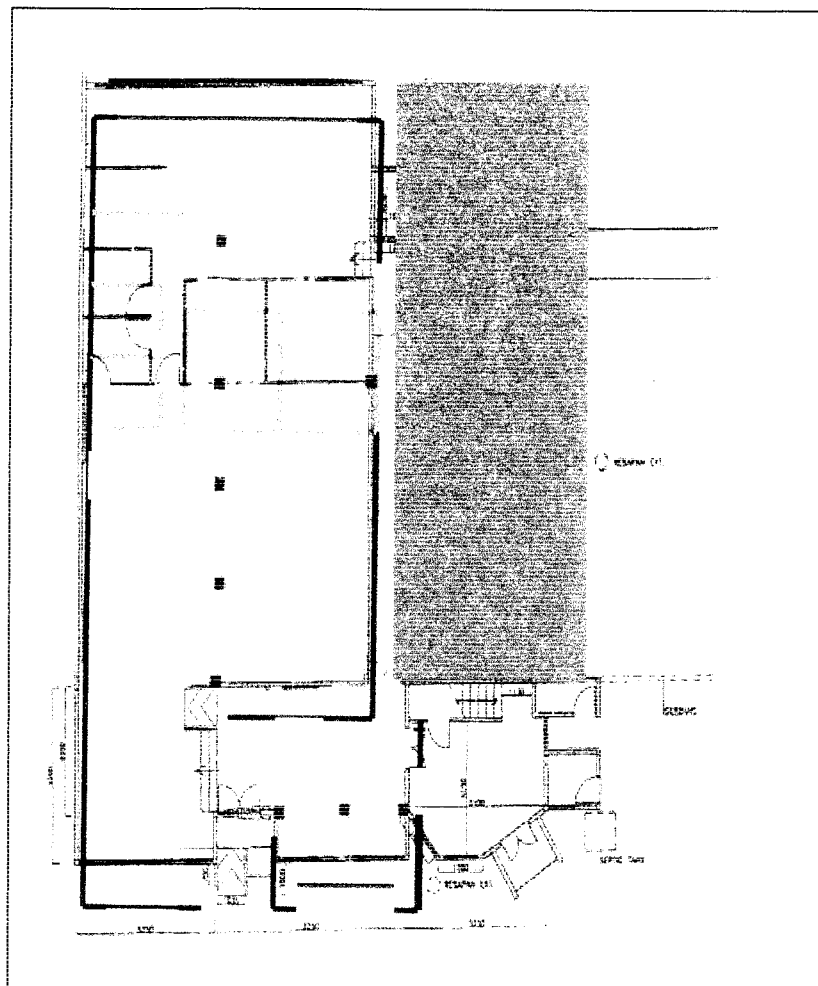
Gb 4.35 :
Workstation Entry







Desain yang dianjurkan Doelle (1993)

- b. Semua permukaan dinding yang mengelilingi ruang kantor harus dilapisi karpet dengan penyerapan bunyi tinggi.

Analisis mengenai pelapisan permukaan dinding dapat dilihat pada gambar rencana dinding sebagai berikut:



Keterangan:

-  Dinding bata dengan finishing cat putih
-  Dinding partisi dengan finishing wallpaper
-  Kaca jendela
-  Tambahan background (Quick-service dan Cashier)



Dari gambar di atas dapat diketahui mengenai kondisi dinding eksisting sebagai berikut:

- (a) Bahwa dinding bata hanya diberi finishing cat putih, belum diberi lapisan karpet untuk menyerap bunyi.
- (b) Dinding partisi sudah diberi lapisan wallpaper untuk mereduksi bunyi.
- (c) Penambahan background pada QS dan Cashier area dimaksudkan untuk dapat menyerap bising (selain untuk tujuan estetika)

Desain yang dianjurkan Doelle (1993)

c. Pembagi ruang (layer), yang mengadakan pemisahan visual antara ruang kerja (workstations) atau daerah kantor tertentu harus dilapisi dengan bahan penyerap bunyi.

Pada analisis pembagi ruang di GraPARI terdiri dari 2 macam, seperti yang disebutkan di atas, yaitu:

(1) Pemisah visual antara workstation/ Privacy screen

Di GraPARI privacy screen terdapat di back-office, yaitu sebagai pemisah antar workstation back-officer.



Kain Ateja Alabana-warna biru no.12

Kain Ateja Alabana-warna abu-abu no.16A

Dari gambar di atas terlihat bahwa pemisah visual di back-office sudah dilapisi oleh kain sebagai penyerap bunyi. Oleh karena itu dari privacy screen usaha pengendalian bising sudah dilakukan.

(2) Pemisah Visual Daerah Kantor





(2) Pemisah Visual Daerah Kantor

Pemisah ruang di GraPARI, khususnya di front-office dan back-office, seperti yang sudah dibahas di pembahasan mengenai pelapisan dinding, yaitu bahwa :

(a) Penyelesaian dinding bata dengan cat putih

Hal ini tentu saja menjadi perhatian untuk dilaksanakan penambahan pelapis dinding. Terutama pemisahan area QS yang hanya dipisahkan dengan dinding bata yang penyelesaian cat putih, tentunya sangat kurang untuk pengendalian bisingnya.

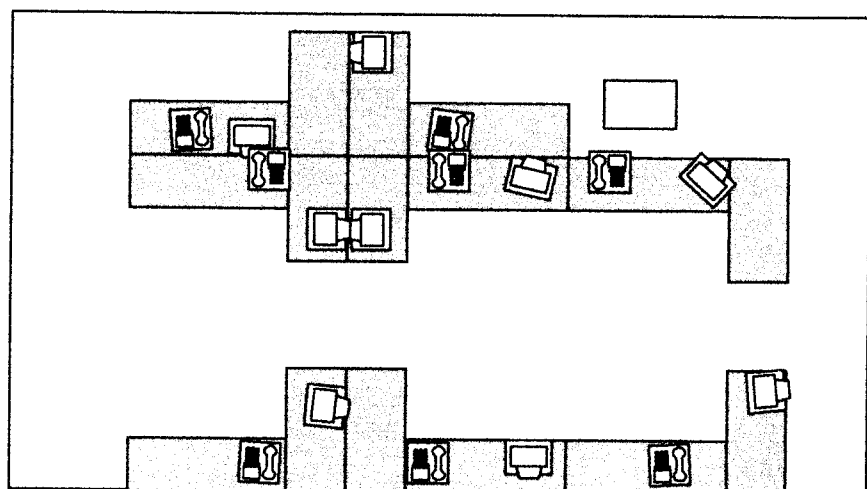
(b) Penyelesaian dinding partisi dengan wallpaper

Penyelesaian dengan wallpaper tentu sudah sesuai dengan persyaratan Doelle.

Desain yang dianjurkan Doelle (1993)

- d . Distribusi peralatan kantor yang cukup bising (mesin ketik, telepon) harus merata mungkin dalam semua ruang kantor.

Hal ini tentu perlu diperhatikan terutama sekali di back-office, karena di front-office area yang digunakan sebagai area kerja hanya sedikit (QS, CS, dan Cashier) selebihnya merupakan waiting area untuk pelanggan. Berikut adalah sebagian gambaran mengenai penyebaran alat kantor di back-office.



Gb.4.38 Penyebaran alat perkantoran di back office



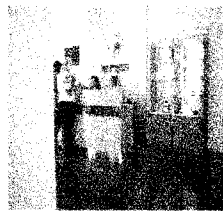
Gambar di atas merupakan gambaran sebagian dari penyebaran alat kantor, yaitu telephone dan computer. Dari gambar tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penyebaran alat kantor sudah rata.

Desain yang dianjurkan Doelle (1993)

- e. Tanaman dan bunga-bunga harus didistribusikan dalam ruang kantor walaupun nilai akustiknya dapat diabaikan, karena mereka memberi pengaruh menenangkan secara psiko akustik.

Melalui hasil pengamatan di kantor pelayanan GraPARI, didapatkan bahwa tidak ada sama sekali tanaman ataupun bunga-bunga, sehingga dalam tahap selanjutnya, yaitu rekomendasi desain, perlu diterapkan penempatan tanaman atau bunga-bunga di dalam kantor. Berikut adalah beberapa gambar kondisi eksisting GraPARI yang tidak ada tanaman ataupun bunga.

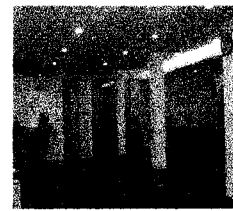
(1) Front-office



Gb.4.39 Area QS



Gb.4.40 Waiting Area



Gb.4.41 Area CS



Gb.4.42 Waiting Area

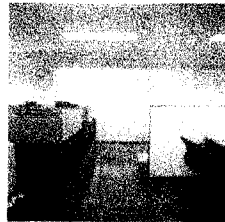


Gb. 4.43 Waiting Area





(2) Back-office



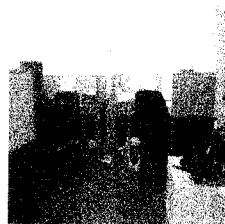
Gb. 4.44 Area sirkulasi di Back-office



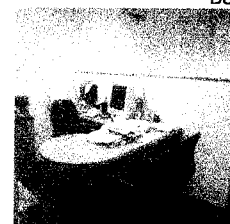
Gb. 4.45 Workstation



Gb. 4.46 Workstation di Back-office



Gb. 4.47 Workstation Entry Data



Gb. 4.48 Workstation Supervisor

C. Analisis Kuesioner Yang Berkaitan Dengan Variabel Kebisingan

Untuk variable ini kuesioner yang akan dianalisis adalah kuesioner pegawai. Karena pada kuesioner pelanggan tidak ada pertanyaan mengenai kebisingan. Hal ini disebabkan aktivitas pelanggan tidak banyak memerlukan konsentrasi, sebaliknya pegawai bekerja secara terus-menerus selama 8 jam kerja dan pekerjaannya mereka tergolong pekerjaan halus sekali, sehingga menuntut konsentrasi yang tinggi. Berikut analisis kuesionernya:

1. Analisis Kuesioner Pegawai

Pembahasan analisis kuesioner pegawai ini akan dibagi 2 sesuai dengan ruang yang diteliti (Front-office dan Back-office) sebagai berikut:





Front-Office

Analisis mengenai kebisingan di Front-office akan dibedakan menjadi 2 macam, yaitu workstation dan front-office secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena di area workstation front-officer terjadi komunikasi antara pelanggan dengan front-officer, sehingga dibutuhkan speech privacy. Kebutuhan akan speech privacy ini akan menuntut pengendalian bising. Berikut hasil analisisnya:

(1) Quick-Service (QS)

	Kenyamanan Berkomunikasi Dengan pelanggan (di Workstation)	Pengendalian terhadap Bising (di Front-office)
QS	B	B

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Menurut QS officer yang hanya terdiri dari 1 orang officer, kenyamanan berkomunikasi di QS area sudah baik. Mengingat bahwa pekerjaan di QS merupakan pelayanan yang cepat, yaitu mengarahkan pelanggan (ke CS atau Cashier), jadi gangguan bising dari area parkir tidak terlalu menjadi permasalahan yang berarti.

(2) Customer Service (CS)

	Kenyamanan Berkomunikasi Dengan pelanggan (di Workstation)	Pengendalian terhadap Bising (di Front-office)
1. CS 1	K	K
2. CS 2	K	K
3. CS 3	K	K
4. CS 4	B	B

Hasil

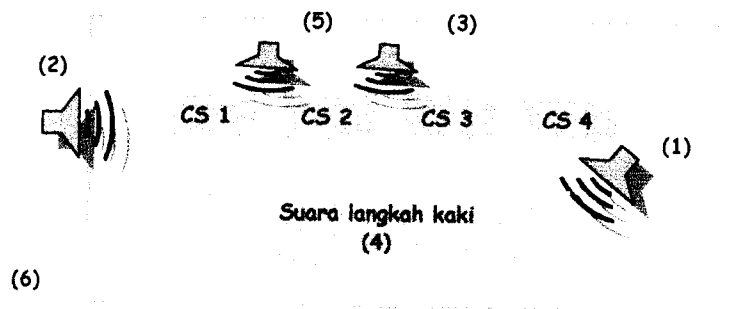
Sumber:

Penyebaran Kuesioner





CS officer terdiri 4 orang yang mempunyai posisi yang berbeda yang mempengaruhi penilaian mereka mengenai kebisingan. Posisi CS di GraPARI dapat dilihat pada gambar berikut.



Gb.4.49 :Sumber
 Bisina di Area CS
 Keterangan

- Q-Matic (alat panggil antrian) (1)
- Musik (2)
- Orang Bicara (3)
- Lalu-lintas manusia (4)
- Telephone (5)
- Pintu (6)

Pada gambar terlihat bahwa posisi CS yang paling tenang (tidak terlalu terpengaruh oleh sumber bisling) adalah CS 4, sedangkan yang lain sudah terkena polusi suara dari sumber-sumber bisling seperti yang terlihat pada gambar.

(3) Cashier

	Kenyamanan Berkomunikasi Dengan pelanggan (di Workstation)	Pengendalian terhadap Bisling (di Front-office)
Cashier	B	K

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Cashier counter terletak pada posisi yang sangat aman dari kebisingan, sehingga cashier officer yang hanya terdiri dari 1 orang cashier officer tidak terlalu terganggu oleh bisling di sekitarnya.



Analisis Aspek Teknik

PENCAHAYAAN DI PERKANTORAN

4.7.2

Untuk variabel pencahayaan, analisis akan dilakukan terhadap intensitas dan desain pencahayaan, yaitu perbandingan antara kondisi eksisting (lapangan) dengan aturan yang distandardkan. Selain itu juga akan dibantu oleh analisis kuesioner pelanggan dan pegawai yang berkaitan dengan variabel pencahayaan.

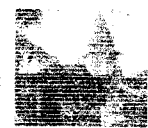
A. Analisis Intensitas Pencahayaan

1. Perbandingan antara intensitas pencahayaan eksisting dengan intensitas yang distandardkan (Y.B. Mangunwijaya, 1994)

Analisis intensitas pencahayaan dilakukan dengan perbandingan hasil pengukuran intensitas pencahayaan di lapangan dengan nilai pencahayaan yang distandardkan sesuai dengan fungsi dan jenis pekerjaannya. Berikut adalah hasil perbandingannya:

Ruang	Jenis pekerjaan	Intensitas cahaya yang distandardkan (lux)	Intensitas cahaya di lapangan (lux)	Analisis
1. Customer-Service Area (CS)	Kerja halus sekali	300	80	Intensitas cahaya eksisting di bawah standard ↓ padahal untuk jenis pekerjaan CS, yaitu kerja halus sekali sangat memerlukan pencahayaan yang tepat. ↓ Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan.
2. Quick-Service (QS)	Kerja halus	150	80	Intensitas cahaya eksisting di bawah standard ↓ Jenis pekerjaan di QS, walaupun termasuk





				<p>pekerjaan halus, tetapi juga tidak dilakukan terus menerus (lebih banyak komunikasi dengan pelanggan).</p> <p>↓</p> <p>Akan tetapi jika dilihat nilai intensitas yang terjadi di lapangan cukup jauh dari nilai standardnya, sehingga tetap perlu dilakukan perbaikan.</p>
3. Cashier (C)	Kerja halus sekali	300	60	<p>Intensitas cahaya eksisting di bawah standard</p> <p>↓</p> <p>Pekerjaan cashier berhubungan dengan pembayaran, sehingga diperlukan kecermatan yang tinggi, sehingga intensitas pencahayaan yang tepat sangat penting..</p> <p>↓</p> <p>Melihat kondisi lapangan, maka perlu dilakukan perbaikan.</p>
4. Back-Office (BO)	Kerja halus sekali	300	100	<p>Intensitas cahaya eksisting di bawah standard</p> <p>↓</p> <p>Pekerjaan di back-office merupakan pekerjaan yang terus-menerus selama 8 jam kerja, sehingga membutuhkan pencahayaan yang benar-benar tepat.</p> <p>↓</p> <p>Dari hasil perbandingan nampak bahwa intensitas eksisting perlu diperbaiki.</p>
5. Waiting Area 1	Kerja sedang	80	20	<p>Intensitas cahaya eksisting di bawah standard</p>





				<p>Di waiting area ini tidak disediakan fasilitas tertentu, tetapi pelanggan yang menunggu di wa 1 ini beraktivitas sendiri seperti membaca buku atau menulis sms, sehingga juga perlu diperhatikan kebutuhan intensitas pencahayaannya.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Intensitas cahaya perlu ditambah untuk dapat menunjang aktivitas membaca</p>
6. Waiting Area 2	Kerja sedang	80	20	<p>Intensitas cahaya eksisting di bawah standard</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Aktivitas yang terjadi di wa 2 ini adalah nonton tv, membaca, menulis sms, sehingga pencahayaan harus disediakan dengan intensitas yang tepat</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Oleh karena itu intensitas eksisting perlu diperbaiki</p>
7. Waiting Area 3	Kerja sedang	80	20	<p>Intensitas cahaya eksisting di bawah standard</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Di waiting area ini fasilitas yang disediakan adalah multimediabooth yang merupakan fasilitas untuk aktivitas membaca, sehingga pencahayaan harus sesuai dengan kebutuhan aktivitas membaca.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Intensitas cahaya perlu</p>





				ditambah untuk dapat menunjang aktivitas membaca
--	--	--	--	--

Tabel : Perbandingan Intensitas Pencahayaan (lampu) Standard dengan intensitas Pencahayaan Eksisting

2. Kesimpulan Sementara

Dari hasil analisis di atas terlihat bahwa setiap ruang yang menjadi objek penelitian di GraPARI memerlukan perbaikan intensitas pencahayaan.

B. Analisis Desain Pencahayaan

1. Perbandingan Desain Pencahayaan Eksisting dengan Desain Pencahayaan yang Dianjurkan untuk Perkantoran (Prasasto Satwiko, 2004)

Menurut Prasasto Satwiko (2004), ada 7 hal yang harus dipertimbangkan pada pencahayaan perkantoran, dan ada 3 diantaranya berhubungan dengan desain pencahayaan. Berikut adalah analisis desain pencahayaan perkantoran berdasarkan 3 hal tersebut

Desain Pencahayaan yang dianjurkan

- a. Pencahayaan sebaiknya menggabungkan antara pencahayaan umum dan lokal
- b. Penerangan untuk bidang vertical, seperti monitor computer, harus memperhatikan pantulan
- c. Pekerjaan kantor berlangsung terus-menerus, oleh karena itu intensitas penerangan harus tepat

Di sini analisis akan dibagi-bagi berdasarkan area yang ada di GraPARI. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan pencahayaan tiap area yang berbeda-beda berdasarkan aktivitas yang terjadi pada area tersebut. Berikut analisisnya:





Front-Office

(1) Quick-Service Area



a. Pencahayaannya di QS area hanya memanfaatkan pencahayaan umum saja.

- b. Operasional QS menggunakan fasilitas computer, sehingga pemanfaatan pantulan dari lampu-lampu yang tersembunyi di langit-langit tidak akan menimbulkan gangguan silau bagi QS officer
- c. Dari hasil pengukuran intensitas cahaya di QS area, didapat nilai 80 lux, padahal intensitas yang distandardkan adalah 150 lux, sehingga perlu diperbaiki.

(2) Customer-Service Area



Gb :CS Area

Pencahayaannya umum berasal dari lampu-lampu yang tersembunyi di ceiling gantung.

Pencahayaannya lokal untuk di credenza CS



Gb :CS Area



- a. Pencahayaan di area CS sudah mengkombinasikan pencahayaan umum dan lokal. Akan tetapi dari segi intensitas, menurut hasil pengukuran, nilai yang didapat masih jauh di bawah standard.
- b. Operasional CS menggunakan fasilitas komputer sehingga pemanfaatan terhadap pencahayaan umum sudah benar.
- c. Seperti yang telah disebutkan tadi, bahwa intensitas cahaya di area CS, setelah diukur, mempunyai nilai yang di bawah standard (80 lux). Padahal untuk jenis pekerjaan CS yang tergolong pekerjaan halus sekali, intensitas cahaya yang disediakan harus sesuai dengan standard, yaitu 300 lux (Y.B. Mangunwijaya, 1994)

(3) Cashier Area



Gb : Cashier Area

- a. Penggunaan kombinasi 2 jenis pencahayaan (umum dan lokal) sudah dilakukan.
- b. Operasional Cashier, selain menggunakan computer, juga menggunakan alat pembayaran kartu kredit yang juga memanfaatkan pencahayaan umum dari lampu-lampu yang dipasang di ceiling
- c. Pengukuran terhadap intensitas pencahayaan di cashier area menghasilkan nilai intensitas yang di bawah standard (60 lux), sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk dapat memenuhi standard (300 lux)





(4) Waiting Area

Ketiga waiting area yang ada di GraPARI merupakan area antrian dengan aktivitas yang termasuk dalam kelompok kerja sedang (karena disediakan fasilitas baca, dan menonton TV). Berikut analisisnya



Pencahayaan umum yang dipasang di langit-langit, karena jenis aktivitas di waiting area termasuk kerja sedang

Pencahayaan lokal di atas TV, maksudnya untuk mengurangi silau cahaya dari TV

Gb :Waiting Area 2



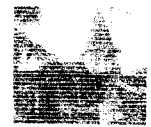
Seperti halnya waiting area2, maka waiting area 3 juga mengandalkan pencahayaan umum dari lampu di langit-langit.

Gb :Waiting Area 3

Begitu pula yang terjadi di waiting area 1. Selanjutnya akan dianalisis menurut desain pencahayaan perkantoran yang dianjurkan oleh Prasasto Satwiko, 2004 sebagai berikut:

- a. Pencahayaan yang digunakan di tiap-tiap waiting area adalah pencahayaan umum. Hal ini disebabkan aktivitas di waiting area tergolong kerja sedang yang tidak membutuhkan intensitas pencahayaan yang tinggi.





- b. Fasilitas di waiting area yang memerlukan pemanfaatan pantulan cahaya adalah TV. Di atas TV diberi lampu untuk mengurangi silau mata pelanggan yang monoton TV.
- c. Pada hasil pengukuran intensitas pencahayaan di waiting area, secara keseluruhan nilainya di bawah standard (waiting area 1, 2, 3 – masing-masing 20 lux). Sehingga perlu dilakukan perbaikan.

Back-Office

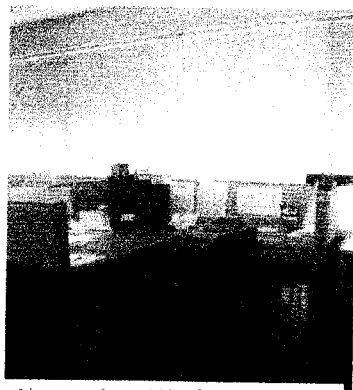
Pengukuran intensitas pencahayaan di back-office dilakukan secara kumulatif dengan hasil sebagai berikut:



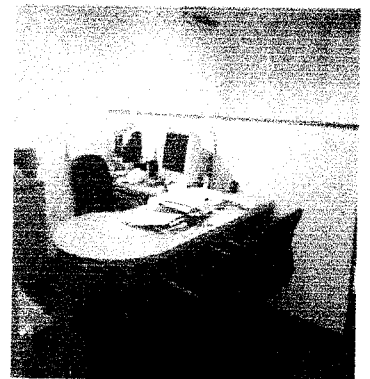
Terlihat bahwa pencahayaan di back-office mengandalkan pencahayaan umum.

Gb : Back-office area

Karena pada gambar di bawah ini terlihat bahwa di workstation tidak ditambah dengan pencahayaan lokal



Gb : Adum Workstation



Gb : Spv Workstation





- a. Pencahayaan di ruang back-office hanya menggunakan pencahayaan umum saja.
- b. Fasilitas computer di setiap workstation menuntut pencahayaan yang memanfaatkan sudut pantulan dengan tujuan untuk menghindari pantulan pada kaca layar monitor.
- c. Untuk jenis pekerjaan halus sekali dan dilakukan secara terus-menerus selama 8 jam kerja, maka intensitas pencahayaan di back-office ini harus tepat, yaitu sesuai dengan standard (300 lux). Padahal setelah diukur intensitas pencahayaan di back-office hanya 100 lux, sehingga harus dilakukan perbaikan.

2. Kesimpulan Sementara

Dari perbandingan antara kondisi desain pencahayaan eksisting dengan desain pencahayaan yang dianjurkan oleh Prasasto Satwiko, 2004 didapatkan hasil sebagai berikut.

	Jenis Pencahayaan		Harus Memperhatikan Sudut pantulan	Pekerjaan Dilakukan Terus-menerus
	Umum	Lokal		
1. Quick-Service	√	-	√	√
2. Customer-Service	√	√	√	√
3. Cashier	√	√	√	√
4. Waiting Area	√	-	√	-
5. Back-office	√	-	√	√

Tabel 1: Perbandingan Desain Pencahayaan Eksisting dengan Desain Pencahayaan yang dianjurkan untuk Perkantoran (Prasasto Satwiko, 2004)

Dari hasil di atas terlihat bahwa yang perlu dilakukan adalah penambahan pencahayaan lokal pada tiap-tiap area (kecuali waiting area) untuk menunjang aktivitas pengguna area tersebut agar menjadi lebih baik dan maksimal.





C. Analisis Hasil Kuesioner yang berkaitan dengan Pencahayaan

1. Analisis Kuesioner Pegawai

Analisis kuesioner yang berkaitan dengan variable pencahayaan dilakukan pada pegawai saja, karena hanya pada area pegawai saja terdapat aktivitas kerja yang menjadi hal penting kaitannya dengan fungsi kantor GraPARI. Adapun hasil kuesionernya adalah sebagai berikut:

	Pencahayaan		
	workstation	Front-office	Back-office
1. Front-officer	Kurang (67%)	Kurang (67%)	Kurang (55%)
2. Back-officer	Kurang (55%)	-	Kurang (63%)

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Hasil di atas merupakan hasil penyebaran secara kumulatif. Berikut adalah hasil penyebaran kuesioner secara terperinci.

a. Front-office (QS, CS, dan Cashier)

Area yang dinilai kualitas pencahayaannya	QS	CS 1	CS 2	CS 3	CS 4	Cashier
1. Workstation	B	K	B	K	K	K
2. Front-office	B	K	B	K	K	K
3. Back-office	B	B	B	SB	B	B

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan: SB = Sangat Baik
 B = Baik
 K = Kurang
 SK = Sangat Kurang

Dari hasil di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

(1) Quick Service (QS)

Menurut QS officer pencahayaan di workstation-nya sudah baik. Dari hasil observasi peneliti, QS officer tidak terus menerus menggunakan computer dalam pekerjaannya, karena lebih banyak melayani dan langsung mengarahkan pelanggan sesuai kebutuhan mereka datang





ke GraPARI. Jadi, untuk workstation QS penggunaan pencahayaan disesuaikan dengan jenis pekerjaannya yaitu kerja sedang.

(2) Customer-Service (CS)

Menurut CS officer pencahayaan di workstation CS kurang baik. Hal ini disebabkan oleh pencahayaan lokal yang menggunakan warna lampu kuning sehingga dirasa kurang terang (hasil wawancara)

(3) Cashier

Menurut cashier officer, pencahayaan di cashier counter kurang baik. Jika dilihat kondisi eksisting pencahayaan di cashier counter juga menggunakan lampu berwarna kuning, sehingga untuk aktivitas yang tergolong kerja sangat halus dirasa kurang menunjang

b. Back-Office

Area yang dinilai kualitas pencahayaan	Entry data	Validasi data	aktivasi	Card-mng	billing	CRM	Adm. Pelanggan	Spv. CRM	Spv. Keu	Spv. sales	treasury
Workstation	K	K	K	B	B	B	B	B	K	K	K
Back-office	K	B	K	K	K	B	B	B	K	K	K

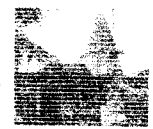
Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Menurut para back-officer pencahayaan workstation di back-office kurang baik (55%). Sesuai dengan hasil analisis intensitas pencahayaan, yaitu bahwa intensitas pencahayaan eksisting di bawah standard (100 lux). Hal ini tentu akan mengganggu kinerja pegawai. Oleh karena itu perlu disesuaikan dengan standard (300 lux).

2. Kesimpulan Sementara

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisis kuesioner yaitu bahwa hampir keseluruhan pencahayaan di GraPARI dirasa kurang menunjang kinerja para pegawainya dan juga kurang menunjang fasilitas yang diberikan kepada pelanggannya.





D. Kesimpulan Variabel Pencahayaan

Dari hasil analisis intensitas pencahayaan dan analisis kuesioner yang berkaitan dengan variabel pencahayaan, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

a. Front-Office

	Perlu (√)/tidak(-) diperbaiki	Alasan	
		Analisis intensitas pencahayaan	Analisis kuesioner
1. QS	√	Di bawah standard (80 – 150)	Meskipun pekerjaannya termasuk kerja sedang, tetapi intensitas pencahayaan eksisting belum dapat menunjang kinerja QS secara optimal
2. CS	√	Di bawah standard (80 – 300)	Menurut CS intensitas pencahayaan di area CS kurang menunjang
3. Cashier	√	Di bawah standard (60 – 300)	Pekerjaan cashier termasuk kerja halus sekali, oleh karena itu pencahayaan diharapkan mampu menunjang kinerja (d disesuaikan dengan standard)
4. Waiting Area	√	Di bawah standard (80 – 300)	Meskipun kegiatan di waiting area tidak dilakukan terus-menerus oleh seseorang, tetapi nilai intensitas tetap harus disesuaikan dengan tugas pencahayaan.
T			

Tabel : Hasil Penyebaran Kuesioner



b. Back-office

	Perlu (√)/tidak(-) diperbaiki	Alasan	
		Analisis intensitas pencahayaan	Analisis kuesioner
Entry data	√	Di bawah standard (100 - 300)	Menurut para back-officer secara keseluruhan, pencahayaan di back-office kurang dapat menunjang kinerja back-officer. Hal ini diperkuat oleh hasil pengukuran intensitas pencahayaan dengan lightmeter yang menunjukkan bahwa intensitas pencahayaan di back-office di bawah standard.
Validasi data	√		
aktivasi	√		
Card-mng	√		
treasury	√		
CRM	-		
Adm. Pelanggan	-		
Spv. CRM	-		
Spv. Keu	√		
Spv. Sales	√		
Billing	√		





Analisis Aspek Teknik

WARNA RUANG DAN FURNITURE

4.2.3



Analisis mengenai warna ruang dan furniture ini akan selalu berkaitan dengan variable teknik lainnya yaitu pencahayaan serta aspek perilaku, karena warna juga berpengaruh secara psikologis terhadap manusia.

A. Pemaknaan Warna Eksisting

1. Analisis Warna di GraPARI dan Aplikasinya pada Ruang dan Furniture (Gambar-gambar Kerja GraPARI TelkomseI Yogyakarta)

a.



Pantone 1795 (M100 Y100-Merah)

Warna merah mempunyai pemaknaan sebagai berikut:

- (1) Warna merah termasuk warna yang cenderung hangat. (nilai hue tinggi)
- (2) Merupakan warna dengan intensitas tinggi (terang), sehingga mata manusia memerlukan adaptasi yang intensif untuk melihat warna ini. Oleh karena itu warna merah ini harus dikombinasikan dengan warna-warna dasar dengan intensitas yang rendah.
- (3) Warna merah mempunyai makna positif, yaitu kuat, berani, dan bersemangat. Sedangkan makna negatifnya adalah berbahaya, agresif, dan mendominasi. Sifat positif atau negative ini tergantung dari penggunaan warna merah itu sendiri. Jadi perlu kombinasi yang baik.

b.



Pantone Cool Gray 5C (K34-Abu-abu muda)

Warna abu-abu muda mempunyai pemaknaan sebagai berikut:





- (1) Warna abu-abu muda merupakan percampuran warna hitam dan putih dengan warna putih yang lebih mendominasi.
- (2) Abu-abu muda ini termasuk warna dengan intensitas sedang karena cenderung menuju ke warna putih.
- (3) Sifat dari warna abu-abu lebih netral, karena intensitasnya yang rendah, sehingga dalam kombinasi lebih cocok sebagai ground-shade (warna dasar)

c.



Pantone Cool Gray 10C (K78-Abu-abu tua)

Berikut adalah pemaknaan warna abu-abu tua

- (1) Warna abu-abu muda merupakan percampuran warna hitam dan putih dengan warna hitam yang lebih mendominasi.
- (2) Warna abu-abu tua ini termasuk warna dengan intensitas rendah karena cenderung menuju ke warna hitam.
- (3) Warna abu-abu termasuk warna yang netral.

d.



Pantone 3005C (Biru Muda)

Berikut ini adalah pemaknaan warna biru:

- (1) Warna biru merupakan warna yang sejuk (nilai huenya rendah)
- (2) Intensitas warna biru muda tergolong rendah, sehingga mata manusia dengan mudah dapat melihat warna ini
- (3) Warna biru mempunyai efek menenangkan, tetapi dalam penggunaan yang tidak tepat akan membawa kesan dingin, tidak bersahabat dan tidak sensitive.

e.



Warna kayu (plywood)

Secara umum, warna kayu plywood termasuk mempunyai kesan yang hangat pada ruang. Warna ini termasuk warna coklat muda yang mempunyai pemaknaan sebagai berikut:





- (1) Warna coklat termasuk warna yang hangat, karena merupakan percampuran antara warna merah dengan kuning yang didominasi oleh merah. Tapi warna plywood di sini termasuk terang (kromatisnya tinggi)
- (2) Intensitas warna plywood ini termasuk tinggi (terang)
- (3) Sifat warna coklat yaitu hangat, natural, dan dewasa. Tetapi apabila penggunaan warna ini tidak tepat maka kesan yang timbul menjadi kotor, sedih, dan murah

Warna-warna yang dibahas di atas merupakan warna-warna yang ada di GraPARI. Berikut adalah aplikasi warna-warna tersebut pada ruang dan furniture:

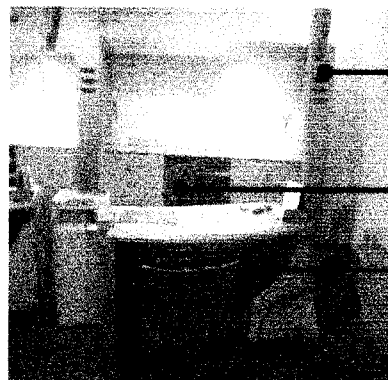


Dinding bata dengan finishing cat putih

Warna kursi di waiting area yaitu Pantone 1795 (M100.Y100-Merah)

Gambar Waiting Area 2

Warna lantai-black crystal



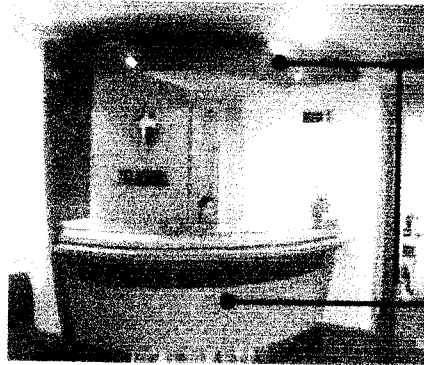
Cool Gray Penggunaan warna **Pantone 5C** pada credenza CS

Warna merah (**pantone 1795**) yang juga digunakan untuk kursi kerja dan kursi pengunjung

Warna biru (**pantone 3005C**) digunakan sebagai cladding di meja CS (workstation)

Gambar CS workstation/
meia keria





Warna biru-pantone 3305C yang digunakan pada langit-langit dan cladding counter. Pada counter QS juga dilakukan hal yang sama

Warna kayu pada workstation dan counter

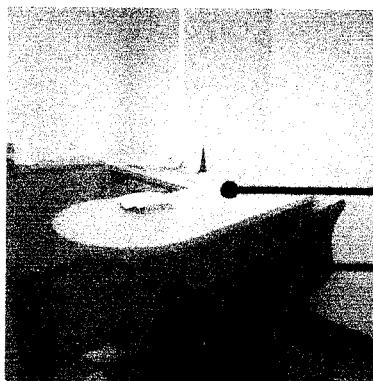
Gambar Cashier Counter



Dinding bata dengan finishing cat putih

Penggunaan warna abu-abu muda (pantone cool gray 5C)biru (pantone 3005C) pada sekat workstation back-office

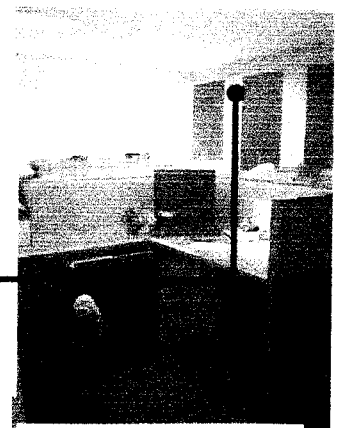
Gambar Workstation bagian CRM



Warna kayu dari bahan kayu digunakan pada meja, dan credenza

Warna merah (pantone 1795) digunakan pada kursi kerja di back-office dan lemari file di back office

Gambar workstation Spv. Keuangan



Gambar Lemari file di back-office



B. Analisis Warna Untuk Perkantoran

1. Perbandingan Jenis Warna yang diperbolehkan untuk

Perkantoran dengan Warna Eksisting (Prasasto Satwiko, 2004)

Menurut Prasasto Satwiko ada 7 hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan kualitas permukaan ruang (tekstur, pola dan warna). Penelitian pada kualitas permukaan ruang kali ini akan ditekankan pada pemilihan warna. Berikut adalah analisis mengenai 7 hal yang dianjurkan oleh Prasasto Satwiko dibandingkan dengan warna eksisting:

- a. Ruang yang membutuhkan tingkat cahaya tinggi sebaiknya menggunakan warna-warna dengan bilangan pantulan tinggi, yaitu warna-warna muda.

(Prasasto Satwiko, 2004)

Di GraPARI, terutama pada Front-office dan Back-office, hampir semua ruang memerlukan intensitas cahaya tinggi karena aktivitas yang ditugaskan pada ruang-ruang tersebut. Berikut analisisnya:

Front-Office

Berikut adalah tabel ruang-ruang yang ada di front-office beserta intensitas cahaya yang diperlukan berdasar aktivitas yang diwadahi oleh ruang tersebut:

Ruang di Front-office	Aktivitas yang diwadahi ruang/area	Intensitas Cahaya yang diperlukan (sesuai dengan aktivitas dalam ruang)
1. QS	Pelayanan cepat, yaitu memberi arahan kepada pelanggan	Sedang
2. CS	Pelayanan kepada pelanggan mengenai produk	Tinggi
3. Cashier	Pelayanan pembayaran tagihan dan pembelian	Tinggi





4. Waiting Area	1. Nonton TV 2. Baca Koran/brosur dll	sedang

Tabel Kebutuhan Intensitas Cahaya yang dibutuhkan di Front-office

Dari tabel di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- (1) Untuk area yang memerlukan intensitas cahaya yang tinggi seperti CS workstation dan Cashier counter, maka dianjurkan untuk memakai warna-warna yang muda.



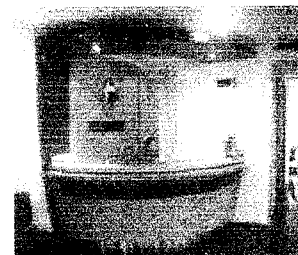
Gb. CS workstation

Pada CS workstation, warna yang mendominasi adalah warna plywood (kayu muda) yang dikombinasikan dengan warna hangat (merah) juga warna sejuk (biru)

Jadi warna dominannya adalah warna muda, jadi sudah sesuai

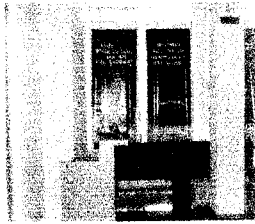
Warna-warna yang terdapat di Cashier counter, khususnya yang mendominasi, adalah warna-warna muda seperti warna plywood dan abu-abu muda. Keduanya merupakan warna netral yang kemudian dikombinasikan dengan merah dan biru.

Jadi, dalam hal dominansi warna muda atas dasar kebutuhan intensitas cahaya yang tinggi, maka cashier counter dianggap sudah sesuai.



Gb. Cashier counter

- (2) Untuk Waiting area, intensitas yang diperlukan termasuk sedang, karena aktivitas yang diwadahi oleh area itu hanya aktivitas sembari menunggu antrian (menonton tv, membaca koran, dll), jadi penggunaan warnanya bisa lebih fleksibel.



Gb. Waiting Area 1

Pada tiap waiting area, warna yang dominant adalah warna merah (warna hangat). Tetapi perlu diingat sifat-sifat warna merah, salah satunya adalah bahwa untuk melihat warna merah, mata manusia memerlukan adaptasi yang intensif. Karena fleksibilitas area ini, penggunaan warna bisa lebih disesuaikan dengan kebutuhan.



Gb. Waiting Area 2



Gb. Waiting Area 3

- (3) Sama halnya dengan QS counter, karena tugas dari counter adalah pelayanan yang cepat maka kebutuhan atas intensitas cahayanya juga tidak setinggi CS ataupun cashier. Sehingga pemilihan warna area QS juga bisa lebih fleksibel.



Gb. QS Area

Warna dominant di QS area adalah warna plywood (counter) dan abu-abu muda (background). Karena fleksibilitasnya, maka bisa disesuaikan untuk kebutuhan lain QS yaitu penekanan warnanya supaya bisa menjadi perhatian pelanggan begitu mereka masuk ke GraPARI

Back-Office

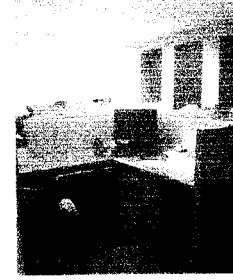


Aktivitas yang diwadahi oleh back-office merupakan aktivitas yang sifatnya rutin yang dilakukan selama 8 jam kerja oleh para back-officer. Jadi intensitas cahaya yang dibutuhkan sangat tinggi. Oleh karena itu perlu diterapkan warna-warna muda. Berikut adalah analisisnya.





Gb. CRM workstation



Gb. Bag. Aktivasi workstation

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa back-office didominasi warna kayu muda (plywood) dan juga ada warna-warna lain seperti biru (warna dingin), merah (warna hangat), putih dan abu-abu (warna netral). Warna-warna tersebut memberi kesan yang kurang jelas, sehingga perlu ditata lagi. Tetapi untuk kebutuhan akan intensitas cahayanya yang tinggi, warna ruang di back-office dianggap sesuai.

- b. . Ruang dengan warna-warna kontras dapat membangkitkan gairah dan semangat, tetapi juga dapat menyakitkan hingga menyebabkan waktu terasa berjalan lambat. Warna-warna ini efektif untuk digunakan pada tempat dengan konsep pelayanan yang singkat, misal koridor dan tempat basuh tangan. Sebaliknya, warna berkontras rendah (lembut) akan membuat waktu terasa pendek.

(Prasasto Satwiko, 2004)

- c. Bila ruangan akan memakai warna dengan kontras rendah, sebaiknya memakai 1 warna dengan gradasi lembut.

(Prasasto Satwiko, 2004)

- d. Bila ruangan akan memakai warna yang kontras, misal akan menggunakan 3 warna, maka 2 diantaranya adalah warna yang berhubungan dekat, sedangkan yang lain adalah warna pendukung perpaduan 2 warna tadi.

(Prasasto Satwiko, 2004)

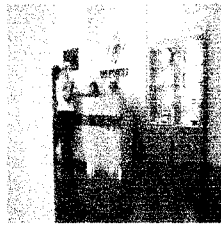




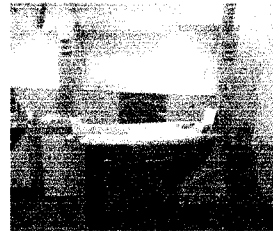
(1) Front-office

Konsep pelayanan pelanggan di GraPARI adalah pelayanan cepat (5 menit), tetapi pada kenyataannya pelayanan berlangsung lebih dari 5 menit dan pada jam-jam tertentu kursi antrian tidak cukup karena pelanggan yang datang sangat banyak dan waktu pelayanan yang relatif lama.

Oleh karena itu, sesuai yang dianjurkan oleh Prasasto Satwiko, sebaiknya digunakan warna yang berkontras rendah (lembut) yang membuat waktu terasa pendek. Berikut adalah analisis terhadap kondisi eksisting di GraPARI



Gb. QS Counter



Gb. CS Workstation

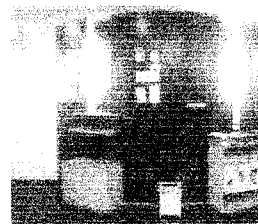


Gb. Cashier Counter

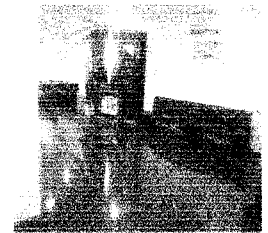
Di workstation dan counter yang ada di front-office banyak warna yang muncul (abu-abu, putih, biru, merah, plywood). Kombinasi yang baik hanya terdiri dari maksimal 3 warna (Prasasro Satwiko, 2004). Terlalu banyak warna akan melelahkan mata



Gb. Waiting Area 2



Gb. Multimediabooth



Gb. Waiting Area 3

Waiting area didominasi warna merah yang intensitasnya tinggi. Kemudian dinetralsisir oleh warna lantai yang gelap (blackcrystal) dan warna dinding putih. Kontras yang terasa terlalu tinggi, karena warna merah terlalu mendominasi.





(2) Back-office

Seperti yang sudah diketahui bahwa di back-office merupakan area para back-officer melakukan pekerjaan rutinnnya setiap hari secara terus-menerus selama 8 jam kerja. Oleh karena itu, perlu warna dengan kontras yang lembut, untuk membuat waktu terasa pendek. Adapun kondisi eksistingnya adalah sebagai berikut:



Gb. Workstation CRM



Gb. Workstation bag.
aktivasi



Gb. Workstation Spv.

Kombinasi warna yang muncul yaitu merah, biru, abu-abu plywood, dan putih. Warna merah muncul seperti dipaksakan. Kombinasi yang warna yang terlalu kompleks akan memberi kesan melelahkan, sehingga tidak sesuai dengan konsep yang seharusnya diciptakan pada ruang perkantoran.

- e. Warna hangat bersemangat baik digunakan di ruang yang membutuhkan gairah, misalnya ruang-ruang yang tidak dimasuki sinar matahari, bersuhu dingin, bertekstur lembut, dan sunyi..

(Prasasto Satwiko, 2004)

Kantor GraPARI merupakan kantor yang hanya memanfaatkan pencahayaan dan penghawaan buatan. Sehingga warna hangat sangat dianjurkan untuk ruang perkantoran ini (front-office dan back-office) Adapun warna hangat yang sudah muncul di workstation di kantor GraPARI adalah sebagai berikut.

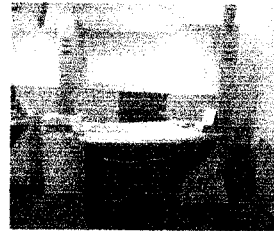




(1) Front-office



Gb. QS Counter



Gb. CS Workstation



Gb. Cashier Counter

Pada gambar terlihat bahwa warna hangat yang muncul adalah warna plywood (coklat kayu) dan merah. Jadi warna merah yang membawa semangat sudah ada pada area Front-office.

(2) Back-office



*Gb. Sales
Promo
Workstation*



*Gb. Supervisor
Workstation*

Pada gambar di atas warna hangat yang muncul adalah warna plywood (coklat kayu) dan merah, tetapi merah di sini bukan warna dominant. Warna yang mendominasi ruang back-office adalah warna biru. Sehingga perlu dilakukan perbaikan.





- f. Kita harus memperhatikan nada warna. Warna cerah sangat baik untuk menarik perhatian, sedangkan warna lunak sangat cocok untuk memberi kesan yang nyaman.

(Prasasto Satwiko, 2004)

- g. Warna dapat mempengaruhi kesan ukuran dan jarak objek. Nada warna cerah akan memberi objek kesan yang besar dan luas, sedangkan warna yang gelap akan memberi kesan sempit pada objek.

(Prasasto Satwiko, 2004)

Warna-warna yang ada di GraPARI, seperti yang telah disebutkan pada pembahasan sebelumnya, yaitu warna merah, biru, abu-abu, dan coklat kayu (plywood) serta warna putih untuk finishing dinding (partisi maupun bata).

(1) Front-office

Warna yang mendominasi front-office adalah warna merah yang cerah. Warna cerah digunakan untuk menarik perhatian, sedangkan di Front-office yang dibutuhkan adalah suasana nyaman. Nyaman untuk bekerja (workstation dan counter) dan untuk menunggu antrian (waiting area). Warna merah merupakan warna branding Telkomsel, tetapi demi kenyamanan warna merah perlu dikurangi ataupun dialihkan supaya kesan yang diinginkan yaitu kesan luas tetap bisa diciptakan.

(2) Back-office

Di ruang back-office warna yang mendominasi adalah warna biru muda. Warna ini termasuk warna yang cukup cerah (intensitas warna biru rendah). Padahal ruang back-office merupakan ruang yang mewadahi aktivitas kerja yang berlangsung secara terus-menerus selama 8 jam kerja, sehingga suasana yang diinginkan adalah suasana yang nyaman dan tidak membosankan. Jadi pemilihan warna perlu ditinjau lagi





2. Kesimpulan Sementara

Dari analisis di atas dapat ditarik kesimpulan mengenai area-area yang pemilihan warnanya masih belum sesuai berdasarkan pada pemilihan warna yang dianjurkan oleh Prasasto Satwiko, 2004. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Area yang dianalisis	Kualitas warna yang dinilai Perlu diperbaiki (√) atau tidak (-)			
	Gelap/terang Sesuai dengan intensitas cahaya yang dibutuhkan	Kontras Sesuai dengan fungsi area	Hangat/sejuk Sesuai dengan kondisi area	Nada warna sesuai dengan kesan yang ingain Ingin diciptakan
1. QS	√	-	-	√
2. CS	-	√	-	√
3. Cashier	-	√	-	√
4. Waiting Area	√	√	-	√
5. Back- office	-	√	√	√

C. Analisis Kuesioner yang Berkaitan dengan Variabel Warna

1. Analisis Kuesioner Pegawai

Pada pembahasan kuesioner pegawai ini akan dibagi berdasar ruangnya sebagai berikut:

a. Front-office

Pada kuesioner, front-officer diminta untuk menilai tentang warna pada workstation dan front-office secara keseluruhan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

	Warna Workstation	Warna Front-office
Front-officer	Baik (100%)	Kurang (67%)

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner





Pada hasil di atas terlihat bahwa menurut pada front-office warna di front-office kurang baik. Hal ini disebabkan oleh warna merah yang terlalu mendominasi ruangan (hasil wawancara)

b. Back-office

Seperti halnya para front-officer, para back-officer juga diminta menilai warna pada workstation dan back-office secara keseluruhan. Hasilnya adalah sebagai berikut:

	Warna Workstation	Warna Back-office
Back-officer	Kurang (45,5%)	Kurang (64%)

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa warna di ruang back-office kurang menarik bagi back-officer. Padahal warna sangat penting untuk menciptakan suasana dan para back-officer yang bekerja terus-menerus selama 8 jam kerja sangat membutuhkan suasana yang dapat mereka tidak jenuh dan tetap bersemangat walau bekerja dalam waktu yang lama.

2. Kesimpulan Sementara

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisis kuesioner di atas adalah sebagai berikut:

- (1) Menurut para pelanggan warna di GraPARI sangat menarik, tapi hal ini perlu ditinjau lagi efek psikologis terhadap manusianya.
- (2) Menurut Front-officer warna workstation sudah cukup sesuai untuk kerja mereka dalam arti tidak mengganggu kinerja mereka. Untuk warna front-office secara keseluruhan, para front-office menilai kurang baik. Hal ini disebabkan oleh warna merah yang terlalu dominant di front-office.
- (3) Para back-officer menilai bahwa, baik workstation dan back-office itu sendiri mempunyai warna yang menjemukan untuk bekerja, sehingga perlu dilakukan perbaikan.





D. Kesimpulan Variabel Warna Ruang dan Furniture

Dari hasil analisis warna eksisting dan analisis kuesioner yang berhubungan dengan variable warna, maka dapat diambil kesimpulan mengenai bagian-bagian area yang perlu diperbaiki penataan warnanya:

Area yang dianalisis	Perlu diperbaiki (√) atau tidak (-)		Keterangan
	Hasil analisis kondisi eksisting dengan yang dianjurkan oleh Prasasto, S (2004)	Hasil analisis kuesioner	
1. QS	√	√	Terutama pada intensitas gelap/terang dan nada warna
2. CS	√	√	Terutama pada kontras dan nada warna
3. Cashier	√	√	Terutama pada kontras dan nada warna
4. Waiting area	√	√	Terutama pada kontras, gelap/terang dan nada warna
5. Back-office	√	√	Terutama pada kontras, hangat/sejuk dan nada warna





Analisis Aspek Perilaku

PERSEPSI DAN KOGNISI LINGKUNGAN

4.3

Analisis aspek perilaku ini dilakukan pada tata ruang di GraPARI berdasarkan persepsi konseptual yang ideal bagi ruang yang diteliti dibandingkan dengan persepsi yang terjadi pada kenyataannya. Persepsi konseptual didapatkan dari teori mengenai ruang-ruang yang diteliti, sedangkan persepsi yang ada di lapangan didapat berdasarkan hasil observasi peneliti. Kemudian secara lebih luas akan ditampilkan ke dalam bentuk peta perilaku untuk mengetahui kognisi pengguna terhadap bangunan yang dihuninya.

Analisis Perilaku Manusia

PERSEPSI LINGKUNGAN

4.3.1

Analisis persepsi akan dilakukan pada ruang-ruang yang dilalui oleh pengguna, mulai dari area parkir sampai ke ruang tempat mereka beraktivitas. Oleh karena itu, pengguna akan dikelompokkan menjadi 2, yaitu: **(1) Pelanggan** (customer) dan **(2) Pegawai** (officer). Adapun analisisnya adalah sebagai berikut:

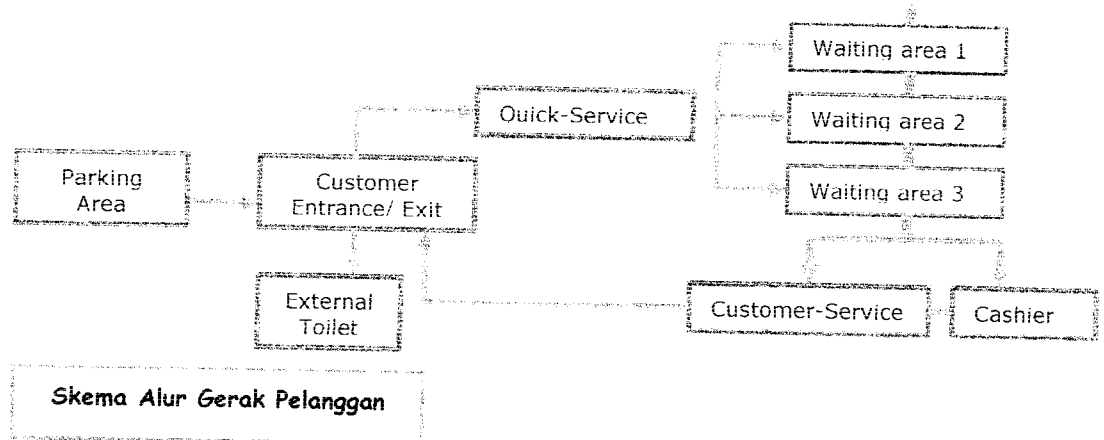
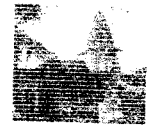
A. Analisis Persepsi Pelanggan

1. Analisis Persepsi yang Ideal Untuk Area Pelanggan

Analisis persepsi pelanggan akan dilakukan dari mulai pelanggan datang ke GraPARI sampai mereka pulang. Artinya perilaku pelanggan secara umum menjadi dasar dalam pengambilan kesimpulan mengenai persepsi yang mereka rasakan terhadap masing-masing ruang. Analisis persepsi ini akan dikelompokkan berdasarkan aspek desain yang dipengaruhi oleh persepsi tersebut, yaitu aspek fungsi dan teknik.

Ruang-ruang yang dilalui oleh pelanggan di GraPARI dapat dilihat dari alur gerak pelanggan pada skema berikut:

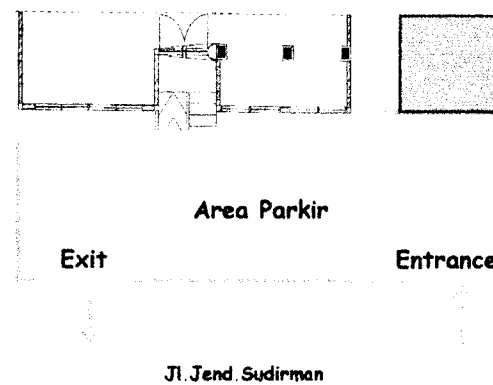




Setelah mengetahui alur gerak pelanggan, maka berikut adalah analisis persepsi pelanggan terhadap ruang-ruang yang dilaluinya di GraPARI:

a. Pencapaian bangunan

Menurut DK.Ching (1991), pencapaian bangunan merupakan tahap pertama dari system dimana kita dipersiapkan untuk melihat, mengalami dan menggunakan ruang-ruang sebuah bangunan. Ada 3 macam pencapaian bangunan, yaitu: langsung, tersamar, dan berputar. Berikut adalah kondisi yang sebenarnya di lapangan:



Pencapaian bangunan GraPARI termasuk pencapaian langsung, dengan pengakhiran yang jelas yaitu:

1. Fasad keseluruhan bangunan
2. Pintu masuk yang dipertegas (menjorok kedalam).

Skema Pencapaian Pelanggan ke GraPARI



Tampak Depan
GraPARI



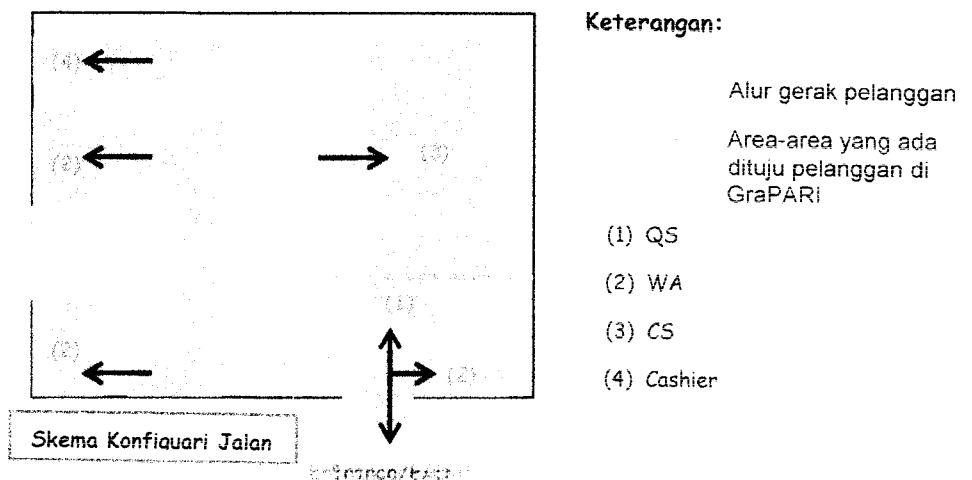
Main Entrance
GraPARI

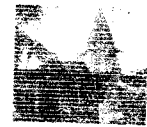
Dari hasil perbandingan di atas dapat diketahui bahwa persepsi yang disampaikan oleh desain pencapaian bangunan eksisting sudah dirasakan oleh pelanggan, yaitu pencapaian langsung dengan memperlihatkan keseluruhan fasad bangunan dan penegasan pintu masuk (menjorok ke dalam). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi pencapaian bangunan diciptakan dengan desain arsitektural!

b. Konfigurasi Alur Gerak

Konfigurasi alur gerak (jalan) membawa individu dari titik awal jalan menyusuri ruang-ruang di dalam bangunan sampai ke tujuan akhir individu tersebut. Jadi, konfigurasi jalan berfungsi sebagai penghubung organisasi ruang di dalam bangunan (DK.Ching, 1991).

Konfigurasi jalan yang baik akan menciptakan persepsi kejelasan organisasi ruang dalam gedung bagi tiap orang yang masuk ke dalam gedung tersebut. Berikut adalah skema keseluruhan dari konfigurasi alur gerak pelanggan di GraPARI:





Dari skema di atas dapat diketahui ruang-ruang di GraPARI yang dilalui oleh pelanggan hanya sebatas di Front-office saja. Berikut akan dibahas tahapan ruang sesuai dengan pembagian area pada skema di atas:

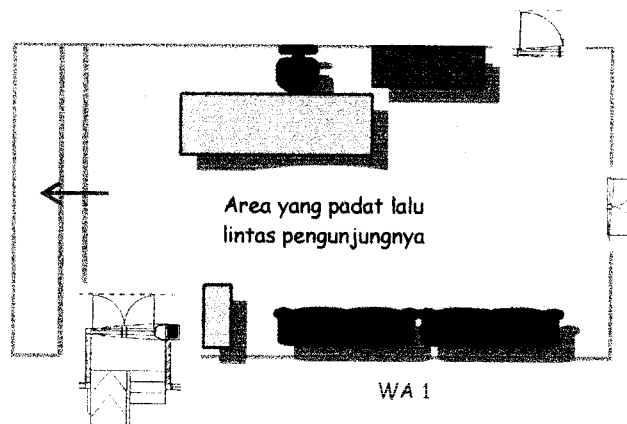
(1) QS Area

Berdasarkan kesamaan fungsinya, maka QS area ini bisa juga disebut sebagai area resepsionis. Area resepsionis mempunyai spesifikasi sebagai berikut:

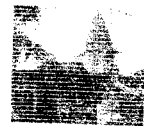
Spesifikasi area yang harus dipenuhi	Persepsi yang Diharapkan (ideal)	Aspek desain yang dipengaruhi
1. Letak QS area harus kelihatan dari entrance dan mudah diakses oleh pengunjung.	Kejelasan letak	a. Dimensi b. Tata Letak
2. Pada area ini pengunjung pertama kali berpersepsi terhadap perusahaan	Kesan menarik, rapi, terdapat atmosfer perkantoran yang baik, cukup luas untuk menampung kepadatan pengunjung.	a. Detail desain untuk penekanan letak QS counter b. Pengendalian noise c. Pencahayaan d. Pemilihan warna untuk ruang dan furniture.

Spesifikasi QS Area /Resepsionis (Adler, R.M, 1990)

Berikut analisis terhadap kondisi QS area di lapangan:



Dari skema di atas, dapat diketahui beberapa pemaknaan tentang QS area di lapangan berdasarkan penjelasan mengenai area resepsionis di atas.:



- (a) Letak QS counter yang berhadapan dengan main entrance maksudnya agar mudah diakses oleh pengunjung. Tetapi pada kenyataan di lapangan, tiap pengunjung yang datang harus diarahkan oleh petugas security untuk ke QS counter, karena pengunjung cenderung untuk langsung ke waiting area 2. Hal ini merupakan indikasi bahwa letak counter memang harus benar-benar berhadapan langsung dengan main entrance. Pada gambar terlihat bahwa letak counter agak cenderung menjauhi main entrance.
- (b) Dekorasi yang ada di QS area, yang berfungsi untuk menarik perhatian pengunjung, yaitu penambahan background seperti yang terlihat pada gambar berikut:

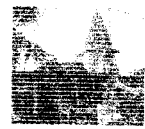


Background berwarna abu-abu dan ada lambang Telkomsel berfungsi sebagai penekanan keberadaan QS counter

Gb. QS Counter

Seperti yang telah disebutkan di atas bahwa dekorasi dan layout area resepsionis harus dirancang dengan desain yang menarik pengunjung. Dalam hal ini desain QS area untuk menghasilkan persepsi yang dimaksud di atas dianggap kurang berhasil, sehingga perlu diperbaiki.

- (c) Aktivitas yang terjadi di QS area adalah sebagai berikut:
 - Aktivitas pengunjung bertanya kepada petugas QS mengenai keperluan mereka datang ke kantor. Hal ini sangat jelas karena merupakan fungsi utama dari resepsionis/QS.
 - Aktivitas menunggu, pada gambar terlihat bahwa di resepsionis area terdapat waiting area 1. Waiting area ini selain berfungsi untuk menunggu antrian di CS/Cashier, juga sebagai waiting area bagi tamu VIP. Di sini dapat diketahui bahwa seharusnya tamu VIP mempunyai waiting area tersendiri dan pada kenyataan di lapangan waiting area 1 jarang dimanfaatkan oleh pengunjung karena letaknya jauh dari CS/Cashier area..



- (d) Aspek-aspek desain yang terlibat pada desain area resepsionis, seperti yang terlihat pada tabel di atas, merupakan aspek-aspek yang telah dibahas sebelumnya, yaitu sebagai berikut:
- Dimensi
Yaitu berpengaruh pada desain area dan furniture di resepsionis area.
 - Detail penekanan keberadaan QS counter.
QS counter harus terlihat jelas oleh pengunjung, sehingga penekanan keberadaannya harus didesain sedemikian rupa agar mempermudah pengunjung dalam menemukan QS counter. Desain detail ini dapat dilakukan pada lantai, dinding, ataupun ceiling.
 - Pengendalian bising
Pengendalian bising di QS area ini sangat penting untuk memberi kesan yang nyaman dan tenang. Aspek ini sudah dibahas pada aspek teknik.
 - Pencahayaan
Pencahayaan juga merupakan aspek desain yang penting untuk menambah kesan pada ruang, mengingat kantor GraPARI hanya mengandalkan pencahayaan buatan. Hal ini juga sudah dibahas pada aspek teknik.
 - Warna ruang dan furniture
Aspek warna ini mendukung untuk menciptakan suasana yang diinginkan. Untuk warna perkantoran sudah dibahas pada aspek teknik.

(2) Waiting area 1, 2, dan 3

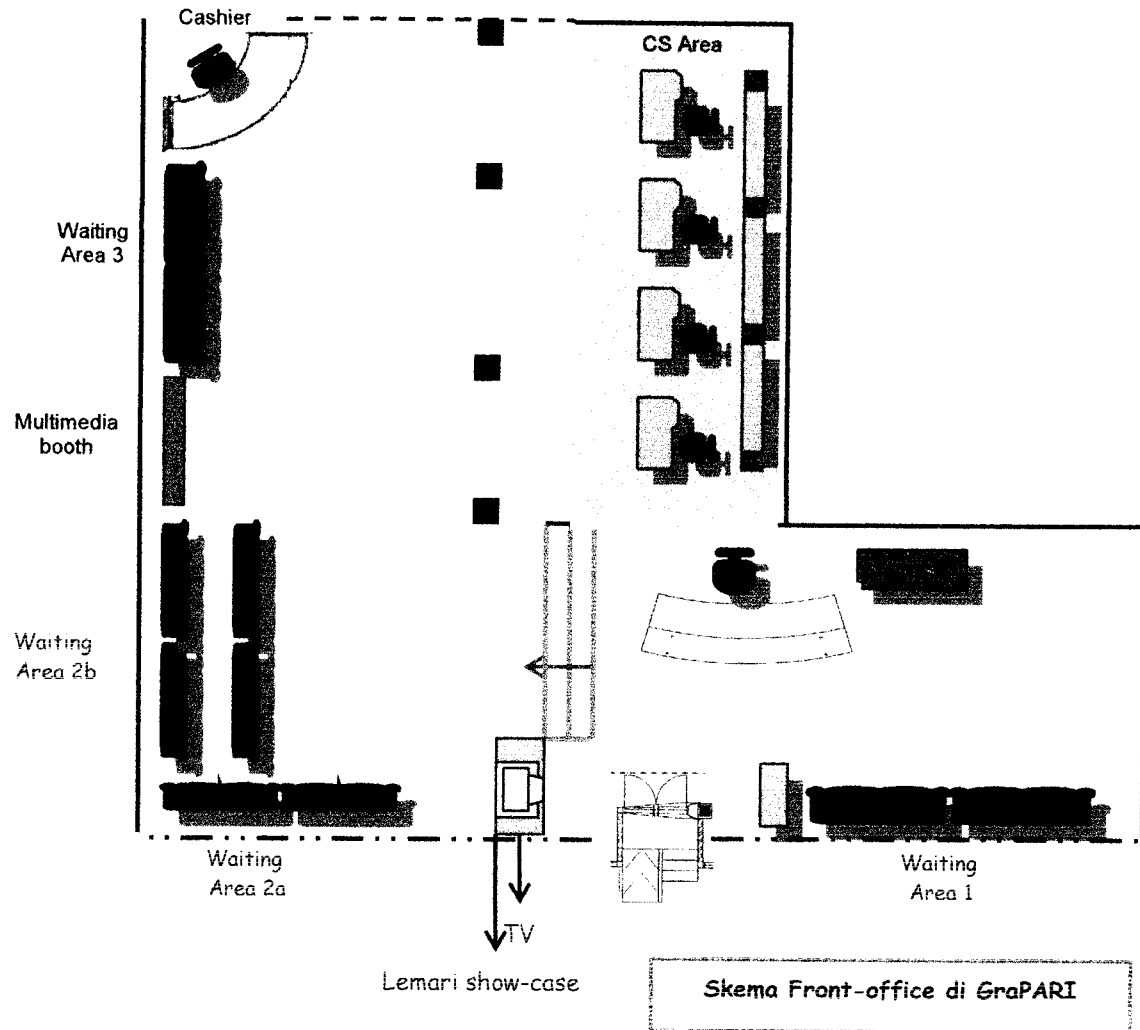
Di kantor GraPARI, waiting area merupakan unsur utama sebagai tujuan pelayanan dari kantor GraPARI. Oleh karena itu dalam perancangan waiting area di GraPARI ada 4 faktor yang harus diperhatikan secara khusus, yaitu:

- (a) View/ pandangan yang bebas/ lepas-kenyamanan visual
- (b) Suasana yang penuh kelegaan dan ketenangan
- (c) Kesan kreatif dan dinamis agar tidak menjemukan
- (d) Hubungan antar ruang erat dengan ruang-ruang lain, seperti: kantin, areal parkir, toilet, dst. (Arif T S, 2000)





Dari ketentuan-ketentuan di atas, maka perlu diadakan perbandingan terhadap kondisi waiting area yang sudah ada di GraPARI, yaitu waiting area 1, 2, dan 3 sebagai berikut



Skema Front-office di GraPARI

Dari skema di atas maka dapat diketahui kondisi eksisting waiting area yang ada di GraPARI. Berikut adalah analisis waiting area berdasarkan 4 ketentuan (Arif T.S, 2000) dibandingkan dengan kondisi eksisting waiting area:





Ketentuan Waiting Area yang ideal dan aspek desain yang dipengaruhi	Waiting Area (WA) Eksisting		
	WA 1	WA 2	WA 3
1. View yang bebas/ lepas- (aspek desain-dimensi, tata letak)	Area ini mempunyai view yang sangat terbatas	Baik WA 2a dan WA 2b mempunyai view yang luas (QS,CS, dan Cashier)	Area ini mempunyai view ke WA 2, CS, dan Cashier
2. Suasana yang penuh kelegaan dan ketenangan (aspek desain-dimensi, tata letak kebisingan, pencahayaan)	Area terletak di dekat main entrance maka suasana tidak tenang karena selalu melihat pelanggan yang baru datang	Pada WA 2 suasana tenang dan lega jelas tercipta karena posisinya yang strategis (view luas)	Jarak antara WA 3 dengan CS ara terlalu jauh, sehingga kesan yang muncul bukan kesan lega tetapi kesan jauh.
3. Kesan kreatif dan dinamis agar tidak menjemukan (aspek desain-warna, pencahayaan)	Kesan kreatif dan dinamis distimulasi oleh warna merah yang bersemangat, tetapi ini juga tergantung oleh aplikasi warna merah itu sendiri, juga didukung oleh pencahayaan di waiting area		
4. Hubungan antar ruang erat dengan ruang-ruang lain, seperti: kantin, areal parkir, toilet (aspek desain-dimensi, tata letak)	Dari gambar terlihat bahwa letak WA 1 ini paling jauh dari CS dan Cashier area	WA 2 mempunyai posisi paling strategis, karena tidak terlalu dekat ataupun terlalu jauh dari CS dan Cashier area.	WA 3 mempunyai posisi paling dekat ke CS dan Cashier area

Tabel Perbandingan antara Ketentuan Waiting area yang ideal (Arif T.S,2000) dengan Waiting Area Eksisting

Dari tabel di atas dapat di atas dapat diketahui kekurangan-kekurangan dari waiting area eksisting sebagai erikut:

- (a) Dari skema keseluruhan front-office dapat terlihat bahwa antar waiting area terkesan terpisah dengan konsekuensi yang kurang menguntungkan (ada waiting area yang strategis dan ada yang tidak strategis, baik dari aspek letak maupun fasilitas) sehingga kurang efektif.
- (b) Waiting Area 1 kurang strategis, baik dari aspek letak (jauh dari CS dan Cashier area) maupun fasilitas (hanya ada lemari show-case)
- (c) Waiting Area 2 sangat strategis, baik aspek letak (view luas dan dekat dengan CS dan Cashier area) maupun fasilitas (TV, lemari show-case dan multimedia booth)
- (d) Waiting Area 3 dari segi letak cukup strategis, tetapi ada space yang terbuang. Sedangkan dari aspek faslilitas kurang, karena hanya multimedia booth yang dekat dari WA 3.



Jadi dapat ditarik kesimpulan mengenai hal-hal yang harus diperbaiki pada waiting area eksisting kaitannya dengan persepsi pelanggan sebagai berikut:

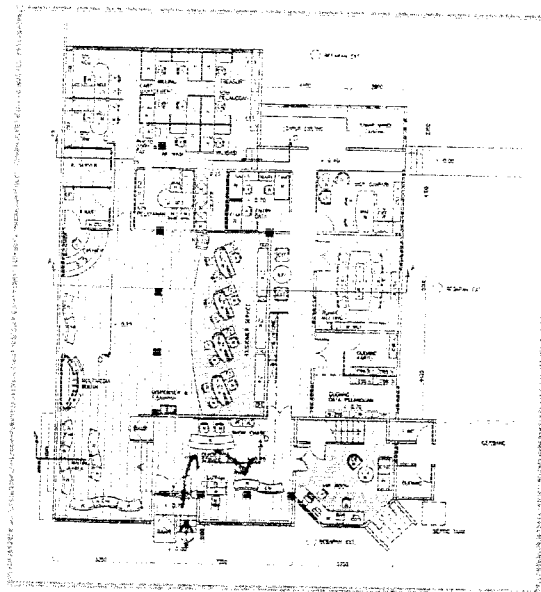
- Tata letak waiting area secara keseluruhan.
- Letak dan fasilitas WA 1
- Fasilitas di waiting area 3 dan alokasi space yang terbuang untuk fungsi yang lebih bermanfaat

2. Analisis Persepsi terhadap 10 Responden dari Kelompok Pelanggan

Pada pembahasan sebelumnya analisis dilakukan berdasar interpretasi peneliti dari hasil observasi yang telah dilakukan, sehingga hasil yang muncul adalah hal-hal yang secara umum harus dipenuhi oleh area-area yang dilalui oleh pelanggan (QS, CS, Cashier dan Waiting area).

Pada analisis berikut akan dilakukan pada 10 responden (10% dari jumlah responden pelanggan keseluruhan) dari kelompok pelanggan. Karena area yang diperuntukkan khusus untuk pelanggan adalah waiting area, maka tahap ini akan melihat sejauh mana kebutuhan pelanggan terhadap waiting area, terutama dari segi desain interior dan fasilitas-fasilitas pendukungnya. Berikut analisisnya

a. Responden 01



Identitas Responden 01

Pekerjaan: Swasta

Usia: 24th

Keperluan: Nomor PUK

Sumber: Hasil Observasi





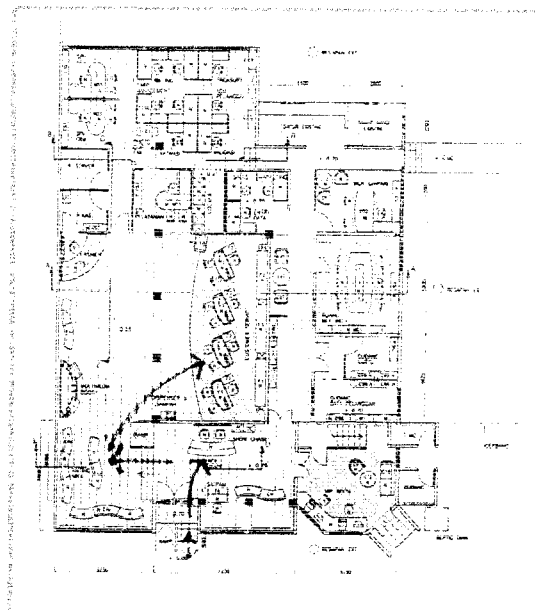
Berikut adalah jawaban dari responden 01 dari hasil penyebaran kuesioner, khususnya pada pertanyaan no.1, 2, dan 3, yaitu berkaitan dengan waiting area.

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Waiting area yang paling disukai	WA 2a
2.	Alasan jawaban no.1	Fasilitas
3.	Aktivitas yang dilakukan selama menunggu antrian	Melihat-lihat lemari show-case
4.	Selama melakukan aktivitas tersebut nyaman/tidak	Nyaman

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Berdasarkan data-data di atas maka untuk responden 01, dapat ditarik kesimpulan bahwa responden 01 memilih WA 2a sebagai WA yang paling disukai, padahal saat itu responden 01 duduk di WA 1. Hal ini disebabkan karena keperluan responden 01 bisa dilayani di QS, sehingga ia tidak perlu ke CS. Jadi kesimpulannya responden 1 memilih waiting area yang dekat dengan kebutuhannya datang. Tetapi menurut responden 01 waiting area yang ideal adalah WA 2a karena **fasilitasnya**

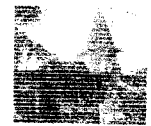
b. Responden 02



Identitas Responden 02

Pekerjaan: Swasta
Usia: 47th
Keperluan: Mengantar Istrinya





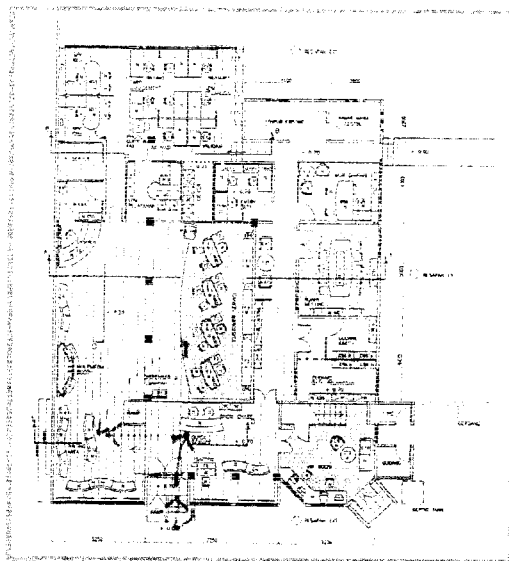
Berikut adalah jawaban dari responden 02 dari hasil penyebaran kuesioner:

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Waiting area yang paling disukai	WA 2a
2.	Alasan jawaban no.1	Fasilitas
3.	Aktivitas yang dilakukan selama menunggu antrian	Menonton TV
4.	Selama melakukan aktivitas tersebut nyaman/tidak	Nyaman, karena bisa santai nonton TV

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Responden 02 pada saat dibagi kuesioner sedang menunggu di waiting area 2b. Hal ini menunjukkan bahwa responden 02 menyukai view yang lebih luas di waiting area 2a dibandingkan dengan waiting area 2b, maupun waiting area yang lain. Dari responden 02 ini dapat ditarik kesimpulan bahwa responden 02 membutuhkan **view yang luas dan fasilitas yang bisa dilakukan dengan santai.**

c. Responden 03



Identitas Responden:03

Pekerjaan: Swasta

Usia: 29th

Keperluan: Ganti kartu hilang

Berikut adalah jawaban dari responden 03 dari hasil penyebaran kuesioner:



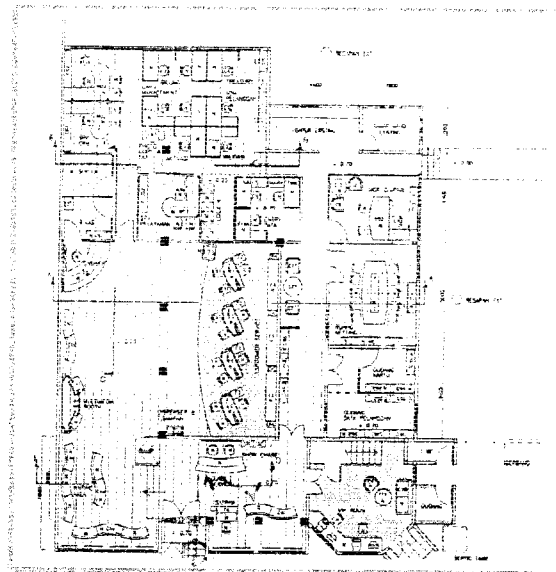


No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Waiting area yang paling disukai	WA 2b
2.	Alasan jawaban no 1	Fasilitas
3.	Aktivitas yang dilakukan selama menunggu antrian	Menonton TV
4.	Selama melakukan aktivitas tersebut nyaman/tidak	Nyaman, karena pada posisi ini semua objek di GraPARI kelihatan tanpa harus menengok (hanya melirik)

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Dari hasil di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dibutuhkan oleh responden 03 dalam sebuah waiting area adalah **view yang luas** terhadap keseluruhan kantor.

d. Responden 04



Identitas Responden 04

Pekerjaan: Mahasiswa

Usia: 19th

Keperluan: Open Blokir

Sumber: Hasil Observasi

Berikut adalah jawaban dari responden 04 dari hasil penyebaran kuesioner:



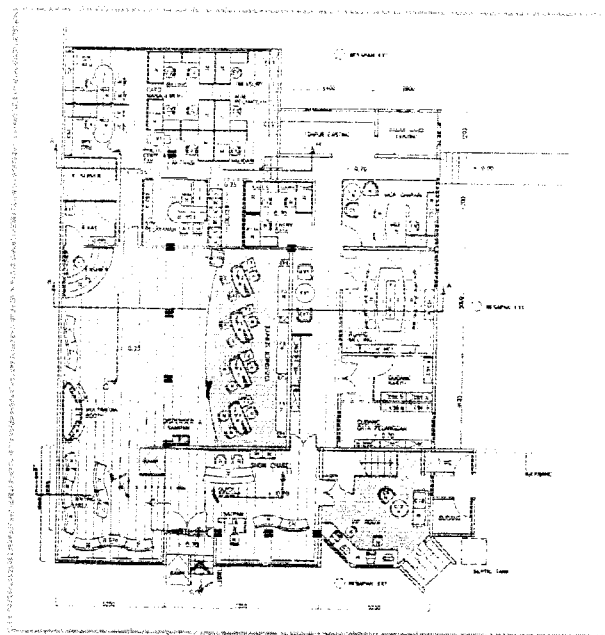


No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Waiting area yang paling disukai	WA 2a
2.	Alasan jawaban no. 1	Letaknya dekat dengan CS/ Cashier area
3.	Aktivitas yang dilakukan selama menunggu antrian	Menonton TV
4.	Selama melakukan aktivitas tersebut nyaman/tidak	Nyaman.

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Pergerakan Responden 04 hanya di sekitar area QS, tetapi pada jawaban kuesioner dia menjawab bahwa waiting area yang paling nyaman adalah waiting area 2-posisi a, dengan alasan letaknya yang dekat dengan CS area. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa kebutuhan responden 04 terhadap sebuah waiting area adalah **jaraknya harus dekat dekat area yang dituju (CS)**

e. Responden 05



Identitas Responden
05
Pekerjaan: Mahasiswa
Usia: 23th
Keperluan: Ganti kartu rusak

Sumber: Hasil Observasi





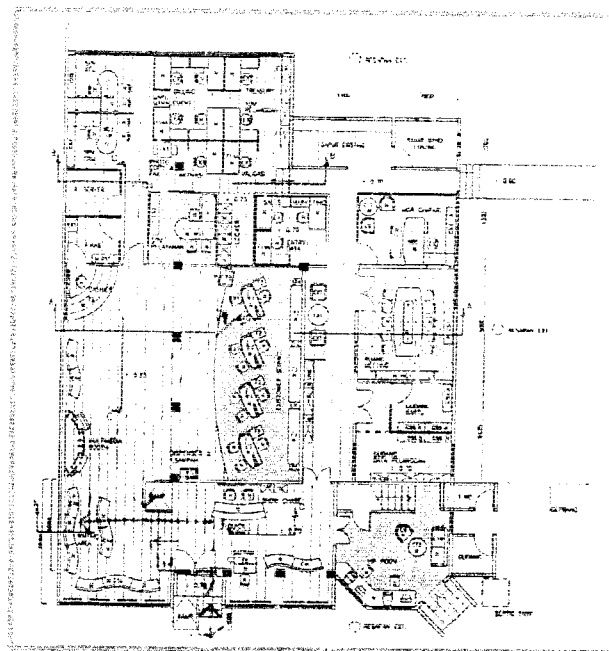
Berikut adalah jawaban dari responden 05 dari hasil penyebaran kuesioner

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Waiting area yang paling disukai	WA 2a
2.	Alasan jawaban no.1	Tidak terlalu crowded
3.	Aktivitas yang dilakukan selama menunggu antrian	Membaca Koran/brosur
4.	Selama melakukan aktivitas tersebut nyaman/tidak	Nyaman

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Responden 05 berpendapat bahwa waiting area 2 tidak terlalu padat. Hal itu disebabkan oleh keadaan waktu itu sedang sepi. Padahal dalam keadaan yang ramai, waiting area 2 memuat antrian pelanggan terbanyak. Jadi, menurut responden 05 yang menjadi kriteria waiting area yang baik adalah yang **tidak terlalu padat**.

f. Responden 06



Identitas Responden0
6
Pekerjaan: Pelajar
Usia: 17th
Keperluan: Ganti kartu rusak

Sumber: Hasil Observasi





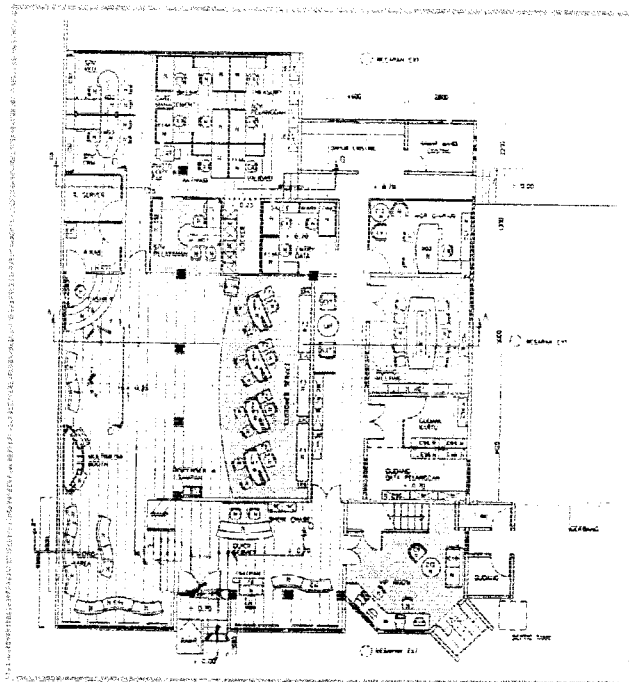
Berikut adalah jawaban dari responden 06 dari hasil penyebaran kuesioner:

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Waiting area yang paling disukai	WA 2b
2.	Alasan jawaban no.1	Nyaman, sudut pandang luas
3.	Aktivitas yang dilakukan selama menunggu antrian	Membaca Koran/brosur, nonton TV
4.	Selama melakukan aktivitas tersebut nyaman/tidak	Nyaman

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Responden 06 berpendapat bahwa di waiting area 2-posisi b mempunyai sudut pandang yang luas sehingga ia merasa nyaman. Jadi menurut responden 06 sebuah waiting area harus mempunyai **pandangan/ view yang luas** ke seluruh kantor.

g. Responden 07



Identitas Responden 07

Pekerjaan: Pegawai
Usia: 23th
Keperluan: Informasi dan beli voucher

Sumber: Hasil Observasi





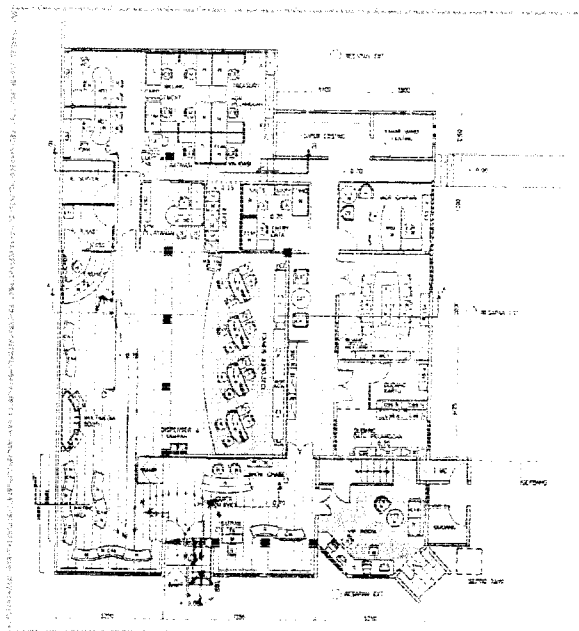
Berikut adalah jawaban dari responden 07 dari hasil penyebaran kuesioner:

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Waiting area yang paling disukai	WA 2b
2.	Alasan jawaban no.1	Fasilitas
3.	Aktivitas yang dilakukan selama menunggu antrian	Membaca Koran/brosur, nonton TV, sight-seeing
4.	Selama melakukan aktivitas tersebut nyaman/tidak	Nyaman

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Responden 07, meskipun lebih memilih waiting area 2 sebagai ruang tunggu yang paling nyaman, tetapi pada saat mengantri dia berada di waiting area 3 yang lebih dekat dengan area tujuannya, yaitu Cashier. Jadi menurut responden 07 waiting area yang ideal adalah yang **dekat dengan area tujuan, fasilitas, dan view yang luas.**

h. Responden 08



Identitas Responden 08
Pekerjaan: Pegawai swasta
Usia: 25th
Keperluan: Pembayaran tagihan

Sumber: Hasil Observasi





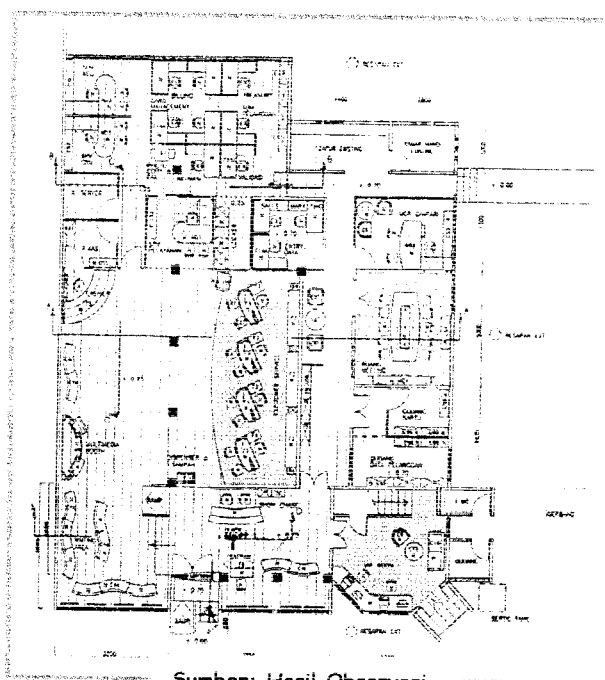
Berikut adalah jawaban dari responden 08 dari hasil penyebaran kuesioner:

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Waiting area yang paling disukai	WA 2a
2.	Alasan jawaban no.1	Paling dekat dengan pintu masuk
3.	Aktivitas yang dilakukan selama menunggu antrian	Membaca Koran/brosur
4.	Selama melakukan aktivitas tersebut nyaman/tidak	Nyaman, karena kursinya nyaman, AC nya dingin

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

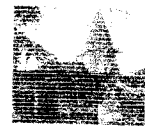
Dari hasil kuesioner dan pengamatan terhadap Responden 08, lebih memilih waiting area yang menurutnya paling nyaman meskipun letaknya cukup jauh dari area tujuannya. Jadi bagi responden 08 yang menjadi kriteria untuk sebuah waiting area adalah **letaknya dekat dengan pintu masuk (kebutuhan keamanan)**

i. Responden 09



Identitas Responden
08
Pekerjaan: Pelajar
Usia: 15th
Keperluan: Nomor PUK

Sumber: Hasil Observasi



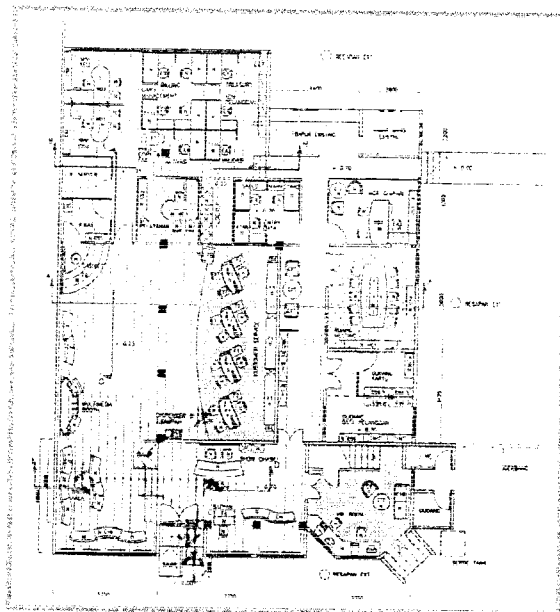
Berikut adalah jawaban dari responden 09 dari hasil penyebaran kuesioner:

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Waiting area yang paling disukai	WA 2a
2.	Alasan jawaban no.1	Fasilitas
3.	Aktivitas yang dilakukan selama menunggu antrian	nonton TV, melihat-lihat lemari show-case
4.	Selama melakukan aktivitas tersebut nyaman/tidak	Nyaman

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Responden 09 memilih waiting area 2-posisi a sebagai waiting area yang paling nyaman, meskipun waktu datang ke GraPARI responden duduk di waiting area 1, karena kebutuhannya bisa dilayani di QS. Jadi kebutuhan responden 09 akan sebuah waiting area adalah **fasilitasnya**.

j. Responden 10



Identitas Responden 10

Pekerjaan: Mahasiswa
Usia: 20th
Keperluan: Info PSB-
migrasi

Sumber: Hasil Observasi

Berikut adalah jawaban dari responden 10 dari hasil penyebaran kuesioner:





No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Waiting area yang paling disukai	WA 2b
2.	Alasan jawaban no 1	Fasilitas, dingin, view luas
3.	Aktivitas yang dilakukan selama menunggu antrian	melihat-lihat lemari show-case, sight-seeing
4.	Selama melakukan aktivitas tersebut nyaman/tidak	Nyaman

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Responden 10 merupakan responden yang baru pertama datang ke GraPARI Telkomsel, jadi ketika sedang menunggu antrian, responden menghabiskan waktu dengan melihat-lihat sekitar ruang pelayanan pelanggan (front-office). Dari hasil kuesionernya, maka kebutuhan responden terhadap sebuah waiting area adalah **fasilitas, suasana sejuk, dan view yang luas**.

Dari hasil analisis terhadap 10 responden dari kelompok pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan mengenai criteria waiting area yang diinginkan oleh pelanggan pada umumnya sebagai berikut:

- (1) View yang luas
- (2) Fasilitas yang bisa dilakukan dengan santai
- (3) Jarak dekat dengan area yang dituju
- (4) Tidak terlalu padat
- (5) Letaknya dekat dengan entrance

B. Analisis Persepsi Pegawai (Officer)

Pada analisis aspek-aspek sebelumnya, yaitu aspek fungsi dan teknik, kenyamanan bekerja para officer diperhitungkan berdasarkan standard yang terukur. Pada analisis aspek perilaku ini kenyamanan bekerja para officer akan dianalisis secara psikologis berdasarkan isu-isu yang terjadi di perkantoran pada umumnya dan di GraPARI pada khususnya.

Menurut Rolf Selling (1995), faktor *stress* pada orang yang bekerja di kantor adalah hal yang harus diperhatikan dalam desain perkantoran.

Dalam penelitian Evan dan Cohen (1987) (dalam Zulfiana, 2004), ada 4 kategori stress berdasarkan kuat dimensi stress, besar respon





yang diharapkan dan jumlah afeksi seseorang. Kategori tersebut adalah:

1. **Dailiy Hasless**, kategori ini mencakup stress lingkungan yang sangat ironis yang ada pada kehidupan sehari-hari seperti ketidakpuasan dalam bekerja, masalah-masalah lingkungan, crowded dan kebisingan.
2. **Catalysmic Event**, kategori ini mencakup stress yang terjadi secara tiba-tiba dan berpengaruh kuat serta menuntut pengendalian yang efektif seperti terjadinya perang atau bencana alam
3. **Major Personal Life Event**, kategori ini mencakup kejadian-kejadian yang cukup kuat yang menantang individu untuk menunjukkan kemampuan adaptasinya misalnya sakit, kematian, kehilangan (ekonomis atau psikologis)
4. **Ambient Stresor**, kategori ini mencakup latar belakang kondisi lingkungan seperti overload kerja, kemiskinan, konflik keluarga dan polusi lingkungan.

Dari 4 kategori stress di atas, karena analisis persepsi dilakukan berdasar kondisi yang ada di kantor, maka kategori stress yang terjadi adalah yang disebabkan oleh lingkungan kantor, yaitu **Daily Hasless**

Penyebab dari stress itu sendiri adalah pekerjaan yang monoton, tekanan yang disebabkan oleh pekerjaan, kebisingan dan density/kepadatan. Jadi pada analisis persepsi officer ini akan ditekankan pada stress yang diterima oleh officer berdasarkan kondisi di area kerja mereka. Secara umum, area kerja officer di GraPARI dibagi menjadi 2, yaitu:

1. **Front-Office**

Pegawai yang area kerjanya di front-office disebut frontliner/ front-officer yang terdiri dari 6 officer yaitu: Quick-Service/QS (1 orang), Customer-Service/CS (4 orang), dan Cashier (1orang)





2. Back-Office

Pegawai yang area kerjanya di back-office-office disebut back-officer yang terdiri dari 11 officer, yang terdiri dari 2 orang supervisor dan 9 operational-officer.

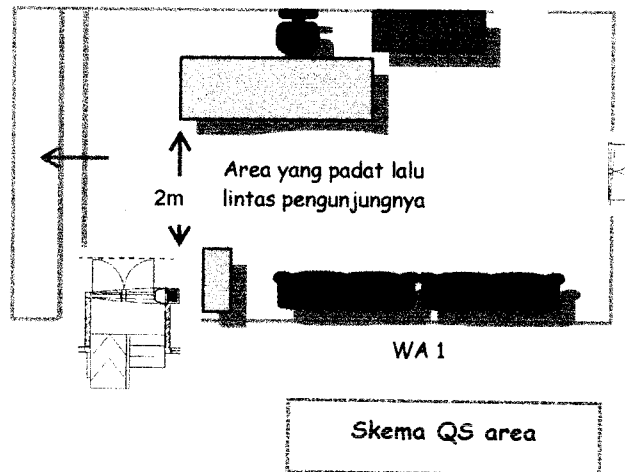
Front-Office

Secara umum, stress yang dialami oleh para front-officer adalah stress karena banyaknya pelanggan yang datang untuk dilayani juga karena tuntutan pekerjaan yang mengharuskan para front-officer selalu dalam kondisi yang *fresh* dalam melayani tiap pelanggan yang datang.

Berikut adalah analisis persepsi officer berdasarkan area kerja masing-masing:

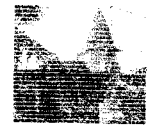
a. Area Quick-Service

Pada analisis persepsi pelanggan, area QS telah dibahas, tetapi dari segi persepsi pelanggan. Maka berikut adalah persepsi QS officer pada area kerjanya.



Pada analisis persepsi pelanggan letak QS counter harus mudah diakses oleh tiap pelanggan yang datang. Oleh karena itu QS counter diletakkan berhadapan dengan main entrance. Tetapi bagi QS officer sendiri posisi tersebut, jika tidak didesain dengan cermat, akan menimbulkan stress. Hal ini terjadi pada jam-jam sibuk (11.00-14.30).

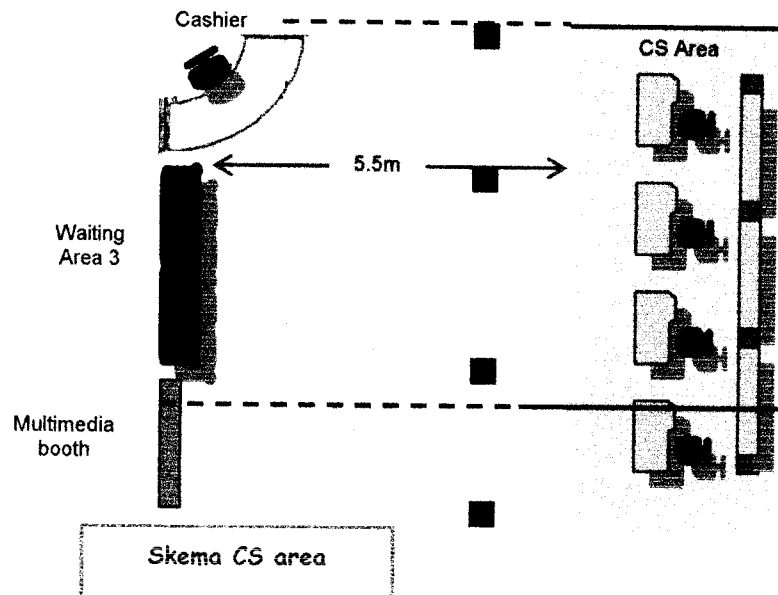




Menurut pengalaman peneliti, ketika bekerja sebagai QS (PLH), pada jam sibuk tersebut jumlah pelanggan yang datang sangat banyak, sehingga counter dipenuhi oleh pelanggan. Hal ini tentu saja menimbulkan stress bagi QS officer. Hal ini disebabkan oleh jarak antara QS counter dengan main entrance terlalu dekat. Jadi untuk QS counter dari analisis persepsi pegawai aspek desain yang dipengaruhi adalah aspek fungsi yaitu dimensi.

b. Area Customer Service (CS)

Analisis persepsi CS juga akan ditekankan pada factor stress yang dialami oleh para CS yang terdiri dari 4 officer. Seperti halnya QS, maka pada CS tuntutan pekerjaan sebagai divisi pelayanan langsung kepada pelanggan yaitu untuk selalu tampil menarik dan fresh selama 8 jam kerja. Jadi untuk *job description* demikian, maka diperlukan kondisi kantor yang mendukung pekerjaan CS tersebut. Berikut adalah skema area kerja CS officer



Dari skema di atas terlihat bahwa jarak antara CS area dengan waiting area 3 cukup jauh (5.5m). Jarak tersebut dimaksudkan untuk mengurangi stressing CS pada antrian. Jarak antara CS dengan waiting area termasuk dalam jarak public (Poedio Boedjo, 1986) dengan fase yang dekat yaitu 3.6- - 7.5m. Meskipun masih termasuk dalam range fase dekat, tetapi jarak 5.5m dirasa terlalu jauh, sehingga kurang efektif dalam





pemanfaatan space. Hal ini perlu menjadi perhatian dalam rekomendasi desain.

Untuk mengetahui kondisi kenyamanan kerja di area CS, maka perlu dilihat dari aspek-aspek yang telah dibahas sebelumnya yaitu aspek fungsi dan teknik pada tabel berikut ini

		Kondisi Eksisting	
		Perlu diperbaiki(√) /tidak (-)	Keterangan
Aspek Fungsi	1. Dimensi	√	Berdasarkan hasil pengukuran dan penyebaran kuesioner pegawai, ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki.
	2. Konfigurasi ruang	√	Penataan ruang kurang sesuai
Aspek Teknik	1. Pengendalian bising	√	Berdasarkan hasil pengukuran dan penyebaran kuesioner pegawai, pengendalian bising harus diperbaiki dan berkaitan dengan dimensi.
	2. Pencahayaan	√	Berdasarkan hasil pengukuran dan penyebaran kuesioner pegawai, kurang menunjang pekerjaan
	3. Warna ruang dan furniture	√	Terutama pada kontras dan nada warna

Tabel Hasil Analisis Pada Aspek-aspek Fungsi dan Teknik

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa hampir semua variable dari aspek-aspek yang dianalisis memerlukan perbaikan. Jadi secara umum desain interior di front-office belum bisa mendukung kenyamanan bekerja para pegawainya

Back-Office

Secara umum, pekerjaan di Back-office merupakan pekerjaan rutin yang dilakukan oleh para back-officer selama 8 jam kerja setiap hari. Jadi stress yang dialami oleh back-officer terhadap ruang kerja mereka adalah **Daily Hasless** (Evan dan Cohen, 1987 dalam Zulfiana, 2004). Stress ini disebabkan oleh suasana kantor yang kurang mendukung



untuk melakukan pekerjaan rutin. Berikut adalah hasil analisis aspek-aspek sebelumnya yang berpengaruh terhadap persepsi yang diterima oleh back-officer:

		Kondisi Eksisting	
		Perlu diperbaiki(√) /tidak (-)	Keterangan
Aspek Fungsi	1. Dimensi	√	Berdasarkan hasil pengukuran dan penyebaran kuesioner pegawai, dimensi area back-office dianggap kurang.
	2. Konfigurasi ruang	√	Penataan ruang kurang sesuai
Aspek Teknik	1. Pengendalian bising	√	Berdasarkan hasil pengukuran dan penyebaran kuesioner pegawai
	2. Pencahayaan	√	Berdasarkan hasil pengukuran dan penyebaran kuesioner pegawai, pencahayaan di Back-office kurang menunjang pekerjaan.
	3. Warna ruang dan furniture	√	Terutama pada kontras, hangat/sejuk dan nada warna

Tabel Hasil Analisis Pada Aspek-aspek Fungsi dan Teknik

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa aspek desain lain, yaitu fungsi dan teknik masih perlu diperbaiki untuk mendukung pekerjaan di Back-office.

C. Kesimpulan Variabel Persepsi

Pada dasarnya persepsi muncul berdasarkan kondisi yang ada di lapangan atau dalam hal ini di GraPARI khususnya pada desain interiornya.

Dari hasil analisis aspek fungsi dan teknik banyak hal yang masih perlu diperbaiki di GraPARI, sehingga ini secara otomatis mempengaruhi persepsi yang diterima oleh pengguna bangunan. Berikut secara lebih jelas hal-hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan variable persepsi.





Area	Hal-hal yang harus diperbaiki untuk mendapat kesan/ persepsi yang sesuai dengan fungsi ruang
1. Front-office	Dimensi ruang, konfigurasi ruang, pencahayaan,
2. Back-office	Pengendalian noise, dan warna.

Analisis Perilaku Manusia

KOGNISI LINGKUNGAN

432

Pada variabel perilaku sebelumnya, yaitu persepsi lingkungan, analisis dilakukan berdasarkan kepada persepsi ideal yang seharusnya diterima oleh pengguna bangunan dibandingkan dengan persepsi yang diterima berdasar kondisi eksisting di lapangan. Maka selanjutnya pada analisis kognisi lingkungan akan dilakukan dengan peta mental (cognitive map) pengguna untuk mengetahui sejauh mana ingatan dan pengalaman mereka terhadap kantor GraPARI.

Analisis ini akan dilakukan pada pelanggan, mengingat fungsi utama kantor adalah sebagai kantor pelayanan pelanggan dan pelanggan yang datang berbeda-beda setiap harinya. Jadi untuk kognisi pelanggan terhadap lingkungan kantor GraPARI merupakan hal yang sangat penting untuk didesain dengan baik dengan tujuan memudahkan dan memberi kesan tersendiri bagi pelanggan. Berikut analisisnya:

A. Analisis Kognisi di Kantor GraPARI

Kognisi pelanggan terhadap kantor GraPARI dibentuk oleh elemen-elemen yang ada di dalam kantor tersebut. Lynch (1960) dan Holahan (1982) (dalam :Joyce M.L, 2004) mengemukakan bagaimana cara mengukur peta mental yang terdiri dari beberapa unsur sebagai berikut:

1. **Landmark**, yaitu bangunan atau benda-benda alam yang berbeda dari sekelilingnya dan terlihat dari jauh. Misal: patung, hall

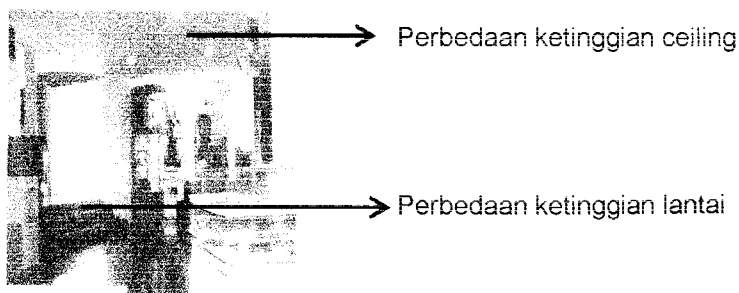


Dari skema di atas, maka didapatkan beberapa area yang sesuai dengan unsur-unsur peta mental yang diungkapkan oleh Lynch dan Holahan di atas sebagai berikut:

- a. Distrik 1, yaitu QS counter. Area ini dapat disebut sebagai distrik karena mempunyai kegiatan yang berbeda dari kegiatan umum di kantor, yaitu kegiatan pelanggan menunggu antrian.
- b. Distrik 2, yaitu Cashier area. Alasan area ini dianggap sebagai sebuah distrik sama dengan QS counter.
- c. Landmark di kantor ini adalah CS area. Alasannya adalah bahwa sebagian besar pelayanan secara umum dilakukan di CS area, sehingga penekanan secara arsitektural oleh elemen ruang, yaitu langit-langit dan lantai, pada area ini sangat nyata.
- d. Path membawa pelanggan dari main entrance, QS counter, waiting area, CS area sampai ke Cashier area.

Selain unsur-unsur pembentuk peta kognitif yang telah disampaikan oleh Lynch dan Holahan, ada 3 alasan yang diungkapkan oleh Appleyard (1969) (dalam Joyce M.L, 2004) untuk membuat sebuah bangunan mudah dikenal, yaitu:

- a. **Formal Attributes**, yaitu kontur bangunan yang membedakannya dengan keadaan di sekitarnya. Pada studi kasus, yaitu tata interior di GraPARI, kontur bangunan ditransformasi pada ketinggian lantai dan ceiling. Perbedaan ketinggian lantai terdapat pada saat pelanggan beralih dari QS area ke waiting area dan seterusnya. Sedangkan perbedaan ketinggian ceiling diaplikasikan pada area QS, CS, dan Cashier yang lebih rendah. Hal ini dimaksudkan untuk menegaskan perbedaan fungsi ruang.



Tata Interior Eksisting



- b. **Visibility attributes**, atau kemudahan dilihat, seperti lokasi di perempatan jalan. Dalam tata interior, visibility attributes dapat dimunculkan dari penampilan ruang dan furniture, yaitu pada pemilihan warna. Seperti yang sudah diketahui warna untuk GraPARI disesuaikan dengan logo Telkomsel. Dari hasil penyebaran kuesioner, didapatkan bahwa pelanggan sangat terkesan pada aplikasi warna merah di GraPARI.
- c. **Use and Significance attributes**, atau penggunaan yang signifikan seperti rumah sakit, kantor polisi, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan orang banyak. Seperti yang telah disebutkan bahwa fungsi dari GraPARI adalah melayani pelanggan Telkomsel dan di kota Yogyakarta hanya terdapat 1 kantor GraPARI. Jadi keberadaan kantor ini menjadi mudah karena fungsinya sebagai pelayanan pelanggan Telkomsel di Yogyakarta.

B. Analisis Kognisi Pelanggan

Kognisi lingkungan adalah tentang bagaimana sebuah bangunan diingat oleh penggunanya. Dalam hal ini pengguna adalah pelanggan, karena pelanggan selalu silih berganti setiap waktunya. Pada kuesioner pelanggan, khususnya pada pertanyaan no.5, menanyakan tentang hal yang diingat oleh pelanggan mengenai Kantor GraPARI. Berikut adalah hasil kumulatif dari 50 responden:

Kesan	Jumlah Responden yang memilih	Prosentase dari jumlah keseluruhan
1. Fasilitas	8	10,9%
2. Tata Interior	21	28,7%
3. Warna	23	31,5%
4. Tata ruang jelas	14	19,1%
5. Lainnya*	7	9,6%

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan: * Kesan lainnya, yaitu:





1. Pelayanan yang ramah
2. Bersih, sejuk
3. Tata ruang menumpuk
4. Bentuk sofa bagus

Dari hasil penyebaran kuesioner di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan mengingat GraPARI dari formal attribute-nya, yaitu warna merah yang mencolok.

C. Kesimpulan Variabel Kognisi

Dari analisis di atas dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari sisi eksterior bangunan GraPARI, berdasarkan teori Appleyard (1969) (dalam Joyce M.L, 2004), mudah dikenal karena penggunaan yang signifikan (use and significance attribute), yaitu sebagai satu-satunya kantor pelayanan pelanggan Telkomsel di Yogyakarta. Padahal untuk kantor yang berfungsi untuk pelayanan pelanggan, idealnya mempunyai ketiga attributes yang diungkapkan oleh Appleyard. Tetapi pada penelitian ini eksterior tidak akan dibahas lebih lanjut, karena penekanannya pada interior.
- b. Dari sisi interior, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 50 orang responden (pelanggan), interior GraPARI diingat karena warna ruang dan furniturnya yang menarik (formal attribute). Padahal penggunaan warna merah, menurut analisis pada aspek teknik khususnya pada variable warna ruang dan furniture, perlu untuk diperhatikan lagi dalam hal aplikasinya terutama efek psikologis bagi pengguna yang berada lama di GraPARI (pegawai)
- c. Penandaan ruang dalam bangunan dengan unsur-unsur peta mental yang diungkapkan oleh Lynch (1960) dan Holahan (1982) (dalam Joyce M.L, 2004) harus disesuaikan dengan fungsi utama dan kebutuhan dari kantor tersebut.



REKOMENDASI DESAIN

Rekomendasi desain membahas mengenai desain interior GraPARI yang ideal berdasarkan hasil yang didapat dari tahap analisis, yaitu pada 3 aspek desain (fungsi, teknik, dan perilaku).

Berbeda dengan tahap analisis yang dibagi berdasar 3 aspek desain, tahap rekomendasi desain akan disajikan berdasar area-area yang menjadi objek dalam penelitian, yaitu **Front-office** (terdiri Dari Quick-Service area, Customer Service area, Waiting area, dan Cashier area) dan **Back-office**

Guideline Desain Interior Area

Area Quick-Service (QS) merupakan area yang pertama kali ditemui oleh pengunjung yang datang ke GraPARI. Jadi pengunjung mendapat kesan pertama dari penampilan area QS.

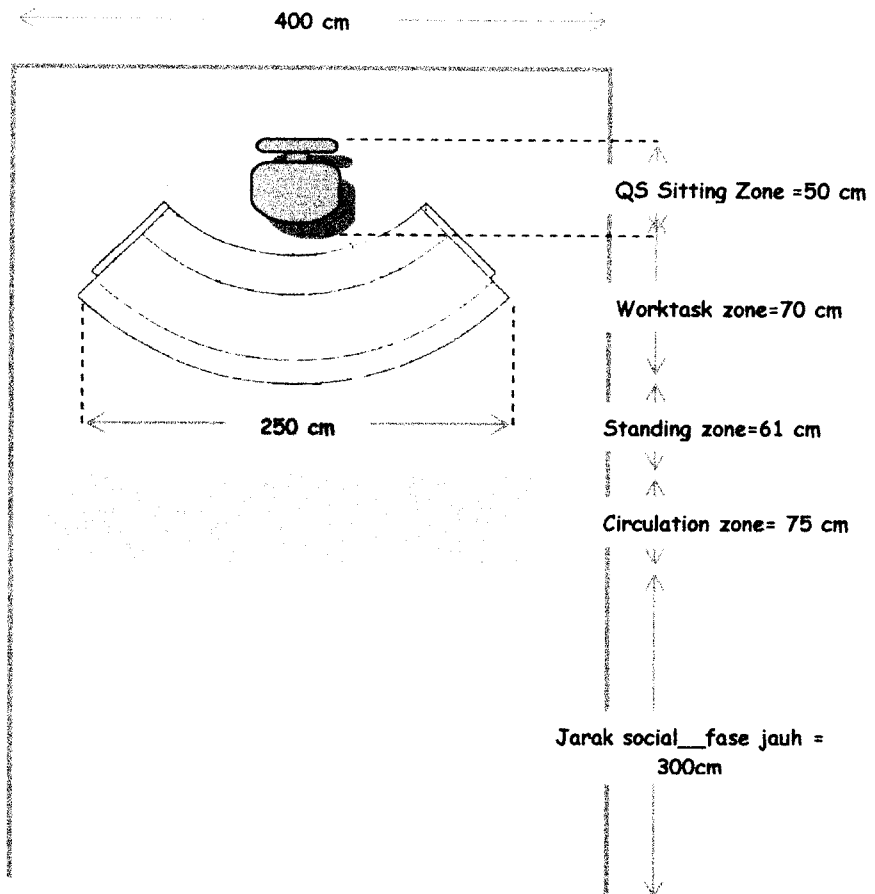
Oleh karena itu desain area QS harus didesain dengan menarik agar mendapat kesan yang baik dan khusus dari pengunjung.

Berikut adalah guideline perancangan desain interior area QS yang ideal berdasar 3 aspek desain



Workstation QS/resepsionis didesain dengan bentuk setengah lingkaran untuk kebutuhan privacy QS officer

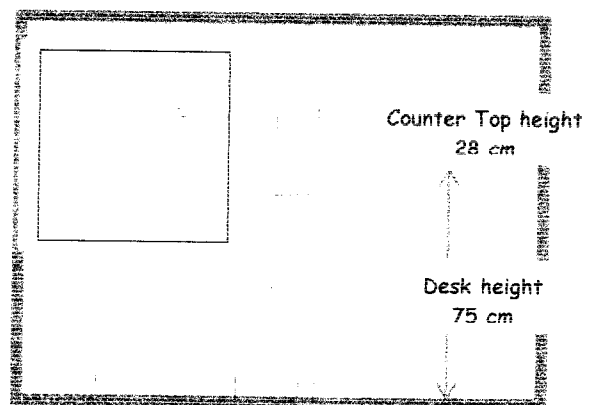
Desain area resepsionis harus menarik, karena memberi kesan pertama terhadap kantor oleh pengunjung. Juga harus cukup luas untuk menampung padatnya pengunjung.



Gb. Tampak atas QS counter

Ketinggian counter top penting untuk diperhatikan kaitannya dengan konsep privacy yang ditekankan

Ketinggian meja sangat berpengaruh pada kenyamanan kerja QS officer sehingga ukurannya harus tepat



Gb. Tampak samping QS counter



B. KEBERKONTRASIFAN RUANG

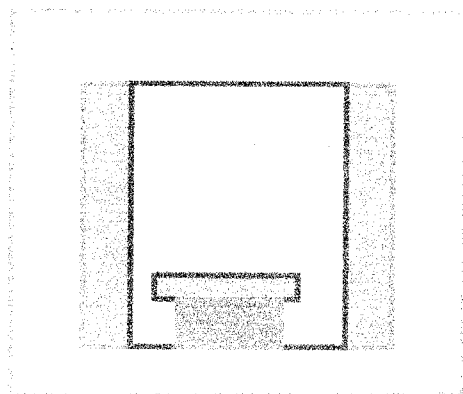
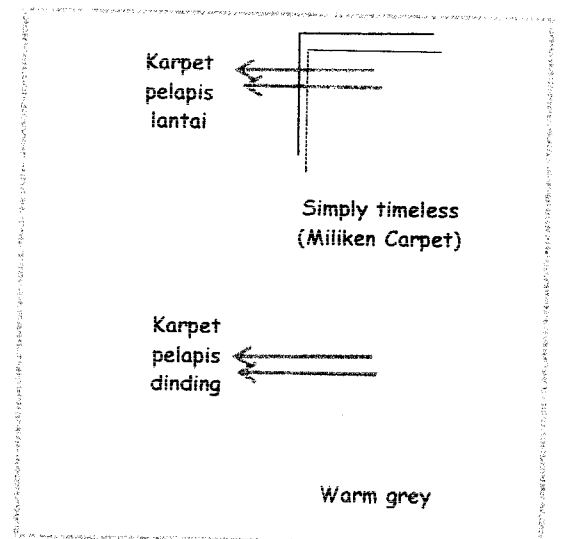


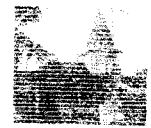
Desain yang direkomendasikan adalah desain area resepsionis yang **terfokus**. Maksudnya letaknya tepat di depan main entrance dengan memperhatikan jarak social dengan fase jauh (3m).

C. PENGENDALIAN BISING

Bising di area QS direduksi dengan cara

1. Desain tata ruang yang terfokus, artinya di area itu hanya ada 1 fungsi yaitu QS
2. Aplikasi pelapis elemen ruang (lantai dan dinding) dengan karpet
3. Penambahan background untuk penekanan eksistensi area QS dilakukan juga untuk menarik perhatian pengunjung yang datang

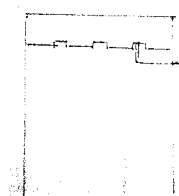




DESAIN PENCAHAYAAN

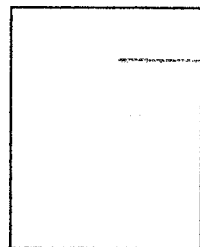
Desain pencahayaan pada area ini disesuaikan dengan jenis kerja di area QS yaitu **kerja halus** dengan standard intensitas pencahayaan yaitu **150 Lux** (Y.B. Mangunwijaya, 1994)

Oleh karena desain pencahayaan menggabungkan pencahayaan umum dan lokal.



→ **Pencahayaan Umum**

Sumber cahaya yang tersembunyi di langit-langit dapat dimanfaatkan untuk menghindari pantulan agar monitor computer terlihat dengan jelas

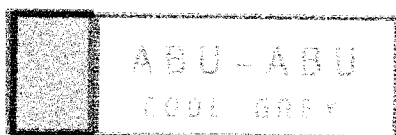


→ **Pencahayaan Lokal**

Sebagai pencahayaan lokal di workstation QS

APLIKASI WARNA

Warna-warna yang akan digunakan pada QS dan juga kantor secara keseluruhan ada 3 warna, yaitu abu-abu, coklat, dan merah. Pada aplikasinya di GraPARI, 3 warna ini akan digradasikan sesuai kesan yang ingin diciptakan yaitu kesan yang menarik.



Warna abu-abu ini diaplikasikan pada langit-langit.



5 . 2

Customer Service Area

CUSTOMER SERVICE AREA

CS area merupakan fungsi utama dari GraPARI.

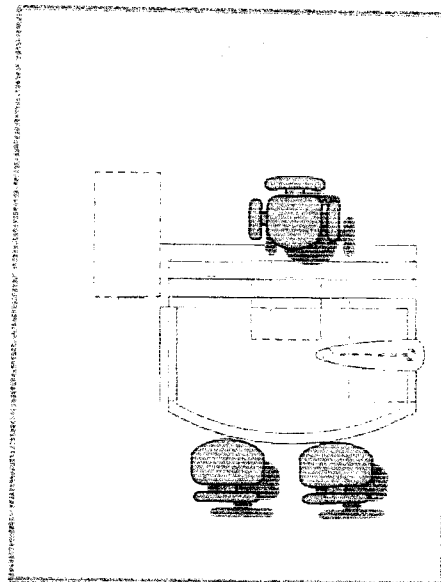
Untuk memenuhi fungsinya sebagai area konsultasi antara pelanggan dengan CS officer, maka desain CS area, kaitannya dengan aspek fungsi dan teknik harus dapat menunjang aktivitas agar dapat berjalan dengan nyaman., sehingga memberikan kesan yang baik bagi para pelanggan



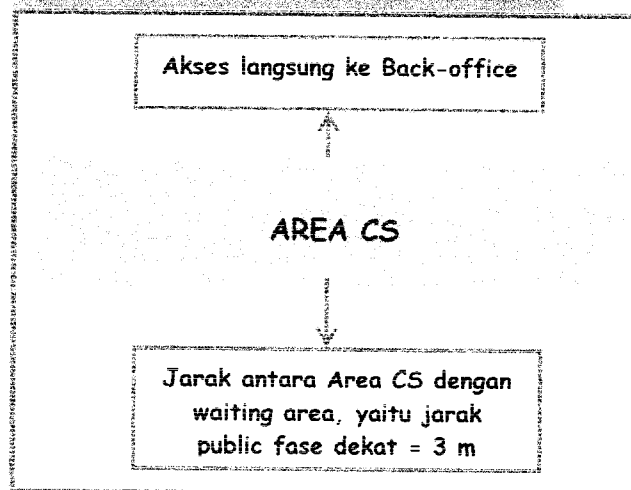
2. DIMENSI LOKASI DAN KAWASAN KERJA

Dimensi workstation CS harus memenuhi ukuran yang distandardkan dan juga disesuaikan dengan kebutuhan CS officer.

Rekomendasi dimensi pada gambar di samping merupakan hasil analisis yang melibatkan standard (Panero dan Zelnik, 1979) dan kuesioner yang dipertanyakan kepada 4 CS officer



3. KONFIGURASI RUANG



Area CS harus diletakkan pada posisi yang tepat agar area yang perlu dijangkau oleh para CS officer dapat diakses dengan mudah (back-office, internal toilet)

Untuk hubungan area CS dengan waiting area dipisahkan dengan jarak public fase dekat, yaitu 3 m. Ukuran ini disesuaikan dengan dimensi kantor. (Laurens, 2004)



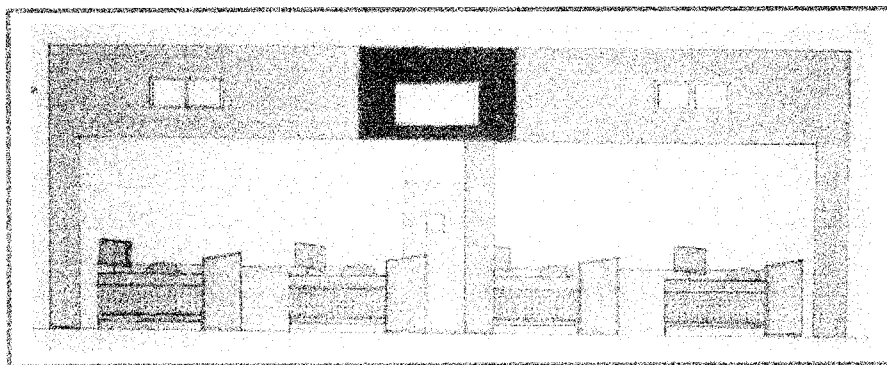
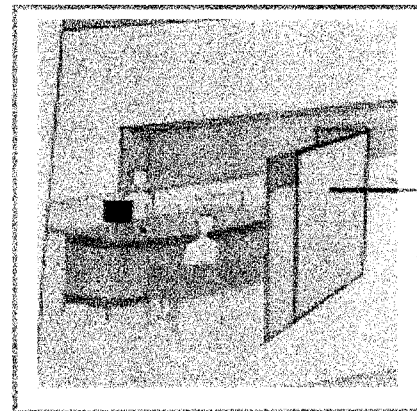
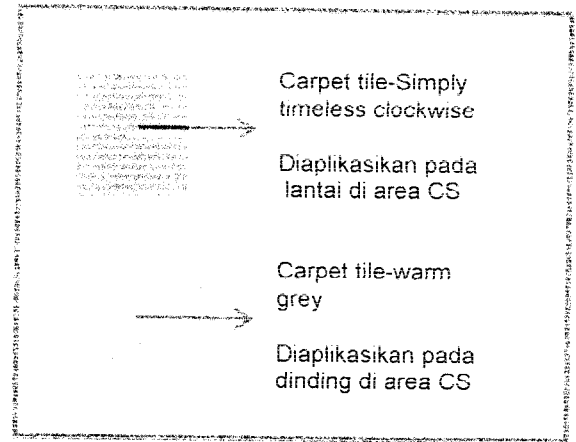


REKOMENDASI

Salah satu kriteria yang wajib untuk dipenuhi oleh area CS untuk menunjang fungsinya, kaitannya dengan kebisingan adalah speech privacy.

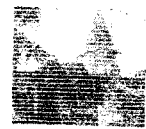
Oleh karena itu, perlu dilakukan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penambahan karpet pelapis pada elemen ruang, yaitu dinding dan lantai
2. Untuk langit-langit diberi lapisan glasswool. (pada langit-langit gantung)
3. Penambahan layer yang membatasi tiap workstation CS agar pelanggan merasa nyaman selama berkonsultasi dengan CS officer.



Tampak Depan Area CS

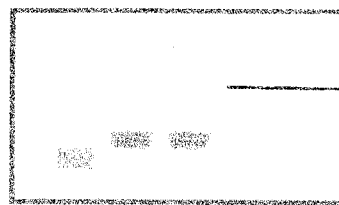




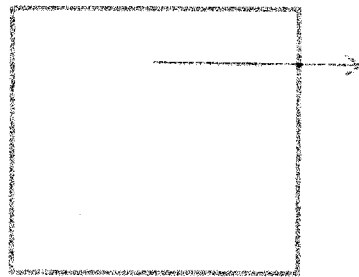
B. PENCAHAYAAN

Jenis pekerjaan di area CS yang dilakukan oleh CS officer adalah jenis **pekerjaan halus sekali** (Y.B.Mangunwijaya, 1994), kriteria pencahayaan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

1. Pencahayaan yang menggabungkan pencahayaan umum dan pencahayaan lokal



Pencahayaan lokal yang diletakkan berseberangan dengan layar computer untuk menghindari silau dari pantulan lampu.



Pencahayaan umum yang berkesan tersembunyi di ceiling yang direndahkan

2. Untuk jenis pekerjaan halus sekali yang dilakukan secara terus-menerus, maka intensitas pencahayaan harus sesuai dengan intensitas pencahayaan yang distandardkan, yaitu 300 Lux



5

6

REVISI/REVISI/REVISI/REVISI/REVISI

WAITING AREA

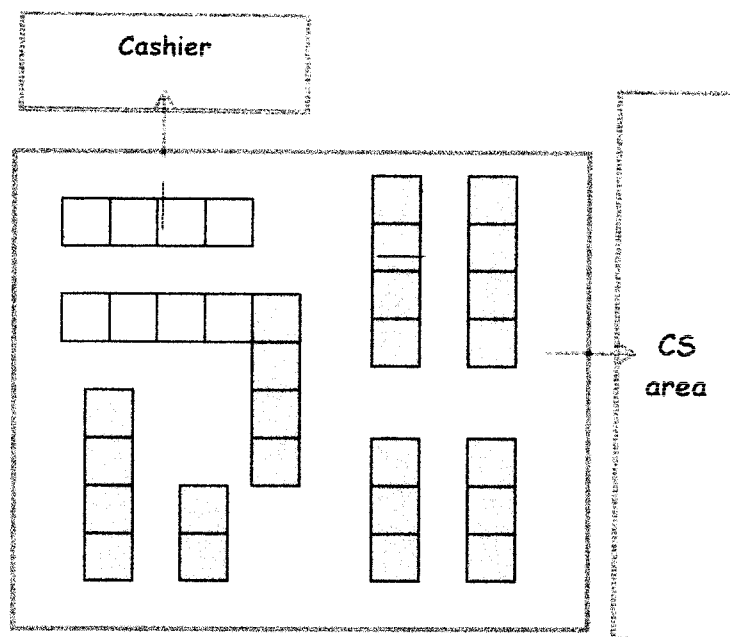
Waiting area merupakan area yang disediakan untuk para pelanggan yang sedang menunggu antrian CS ataupun Cashier

.Area ini didesain agar pelanggan yang sedang menunggu tidak merasa bosan. Desain ini melibatkan aspek-aspek desain,yaitu fungsi dan teknik. Selain melalui desain ruang, juga disediakan beberapa fasilitas seperti TV, multimediabooth, dan lemari show case.



REKOMENDASI TATA LETAK KURSI TUNGGU

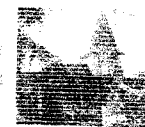
Penataan kursi di waiting area dibuat serata mungkin, dengan posisi yang memudahkan pelanggan melihat Q-Matic Board dan mengakses fasilitas-fasilitas yang disediakan. Berikut Lay-out waiting area yang direkomendasikan:



Skema Tata Letak Kursi Tunggu Pelanggan

Dari hasil penyebaran kuesioner, pelanggan lebih menyukai fasilitas TV dibandingkan dengan fasilitas yang lain (lemari show-case dan multimedia booth). Oleh karena itu direkomendasikan orientasi kursi tunggu menghadap ke TV plasma, kecuali bagi pelanggan yang akan ke cashier, karena orientasinya diarahkan langsung ke cashier.

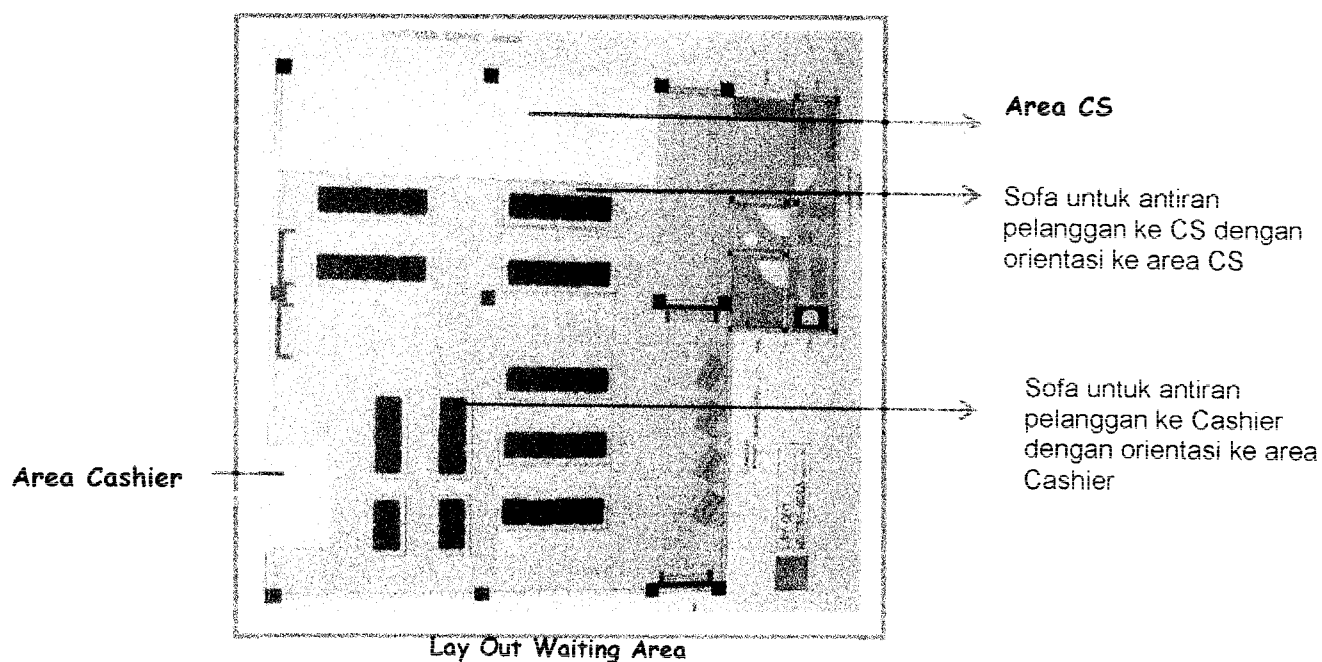




B. PENGENDALIAN ANTRIAN BISING

Pengendalian bising di waiting area direduksi dengan 3 cara sebagai berikut:

1. Q-Matic board yang menunjukkan nomor antrian pelanggan yang dipanggil diletakkan berdekatan dengan TV Plasma (semua kursi tunggu untuk antrian CS diorientasikan ke TV plasma), sehingga Q-Matic tidak perlu menggunakan suara panggilan yang terlalu panjang, cukup dengan bunyi bel saja.



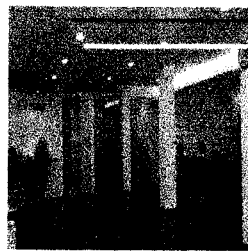
2. Karena sudah diorientasikan ke TV, maka suara musik tape juga bisa dihilangkan.
3. Untuk mengurangi bising dari langkah kaki, maka lantai dilapisi dengan karpet. Karena sumber bising sudah dikurangi, maka untuk finishing dinding di waiting area cukup dengan wallpaper.





PENCAHAYAAN

Pencahayaan di waiting area tidak mempunyai tugas khusus seperti halnya area-area lain seperti QS area, CS area, dan Cashier area. Jadi tugas pencahayaan hanya sebatas menerangi kegiatan menonton TV dan membaca Koran/brosur saja. Sehingga pencahayaan yang digunakan adalah jenis pencahayaan umum dengan intensitas yang disyaratkan yaitu 40 lux (kerja kasar). Untuk pencahayaan terhadap TV, maka pencahayaan menggunakan lampu yang disembunyikan di langit-langit.

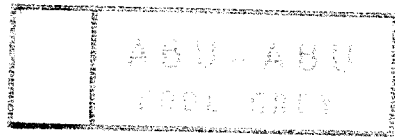


Pencahayaan umum yang tersembunyi di langit-langit.

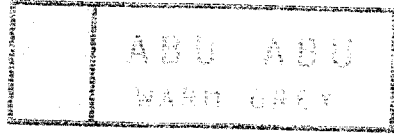
DAFTAR APLIKASI WARNA

Kesan yang ingin diciptakan pada waiting area adalah kesan nyaman. Oleh karena itu dipilih warna-warna yang bernada lunak (memberi kesan nyaman) dan cerah (untuk kesan yang luas) dengan kontras rendah. Berikut warna-warna yang direkomendasikan untuk ruang dan furniture di waiting area:

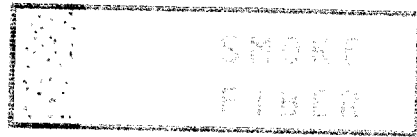




Warna abu-abu ini diaplikasikan pada ubin lantai keramik



Warna ini diaplikasikan pada kursi tunggu (pada sandaran dan handle)



Warna ini merupakan warna wallpaper diaplikasikan pada permukaan dinding



5.4

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CASHIER
AREA

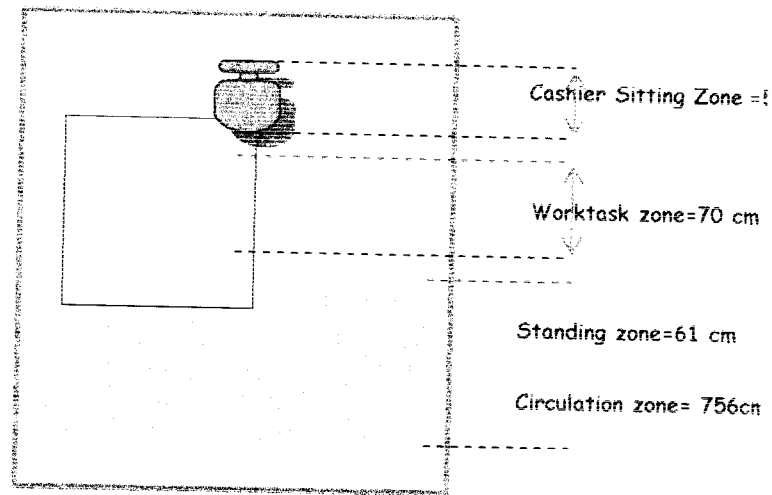
Cashier area berfungsi sebagai tempat pembayaran tagihan dan transaksi yang terjadi di CS dan QS. Sebagai tempat pembayaran, tentu desain area Cashier ini mempunyai kebutuhan safety yang tinggi.

Cashier area adalah layanan di GraPARI selain di area CS. Tetapi terdapat perbedaan skala antara kedua layanan tersebut. CS terdiri dari 4 officer sedangkan cashier hanya terdiri dari 1 officer. Oleh karena itu perlu ada penekanan

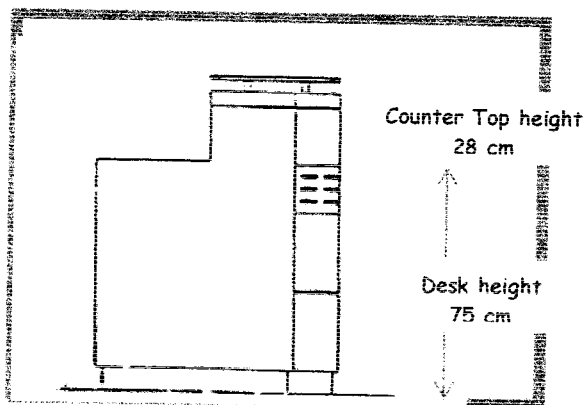


Rekomendasi dimensi workstation / counter cashier telah disesuaikan berdasar standard yang berlaku (Panero dan Zelnik, 1979)

Standing zone dan Circulation zone merupakan hal yang harus diperhatikan untuk kenyamanan pelanggan.

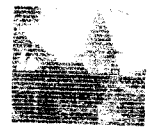


Gb. Tampak Atas Workstation Cashier



Gb. Tampak samping Cashier counter

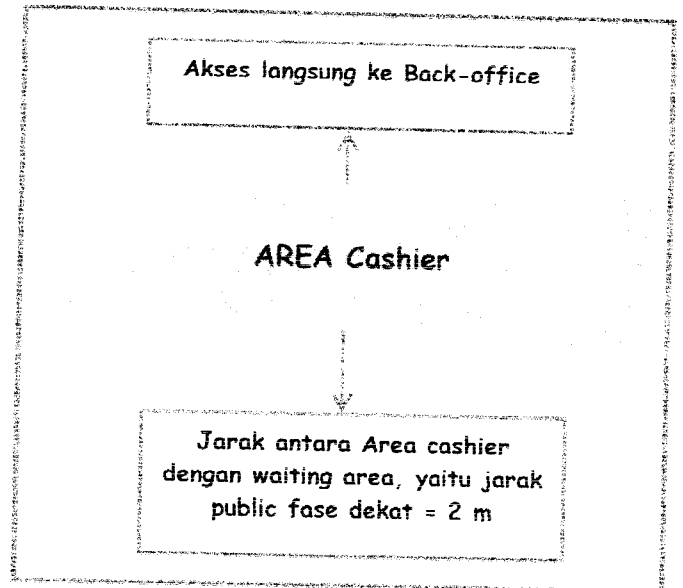
Konsep safety yang diterapkan pada workstation cashier, selain dengan bentuk meja yang melingkar, juga ditunjukkan dengan counter top height (28 cm) yang juga telah disesuaikan dengan kebutuhan Cashier officer.



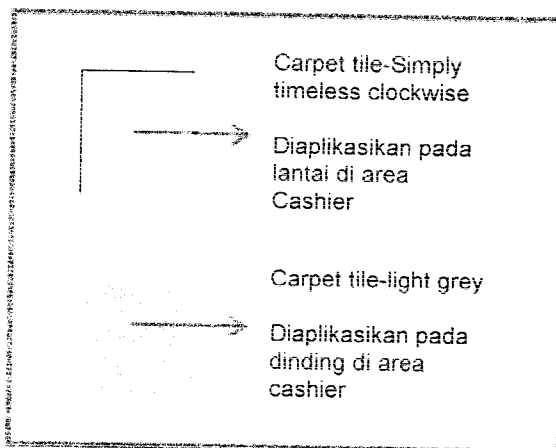
PENGENDALIAN BISING

Area Cashier harus langsung berhubungan dengan back-office, karena berhubungan dengan penyimpanan uang, sehingga harus benar-benar dijaga keamanannya.

Untuk jarak dengan waiting area, karena skala area Cashier juga kecil, maka jaraknya juga disesuaikan (2 m).



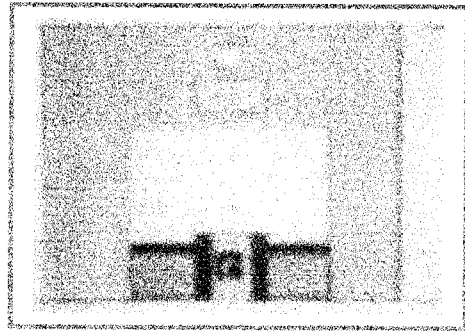
PENGENDALIAN BISING



Pengendalian bising di area Cashier dilakukan dengan penambahan lapisan pada elemen ruang (lantai, dinding, dan langit-langit) yaitu berupa karpet tebal.



Untuk desain langit-langit, sama halnya dengan area CS, yaitu diberi lapisan glasswool dengan desain yang sama. Letak perbedaannya adalah perbedaan warna dinding yang lebih muda dari warna dinding di area CS

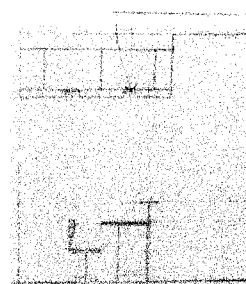


Gb. Tampak Depan
Workstation Cashier

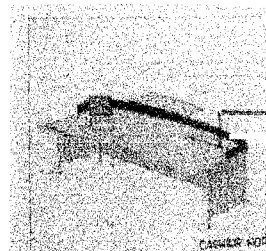
PENCAHAYAAN

Pencahayaannya di area cashier menggunakan pencahayaan umum dan lokal. Hal ini sangat penting, karena jenis pekerjaan cashier ini termasuk **kerja halus sekali**, yaitu berhubungan dengan penghitungan uang yang harus selalu akurat.

Pencahayaannya juga harus memenuhi intensitas yang distandardkan yaitu 300 lux (Y.B.Magnunwijaya, 1994). Hal ini disebabkan karena pekerjaan ini dilakukan secara terus-menerus selama jam kerja.

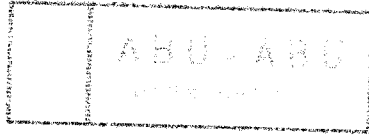
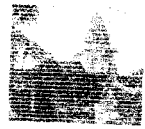


Pencahayaannya Umum

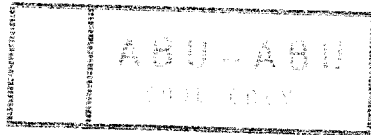


Pencahayaannya Lokal

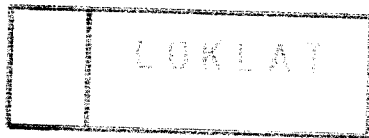




Warna abu-abu muda pada area cashier diaplikasikan pada karpet pelapis dinding.

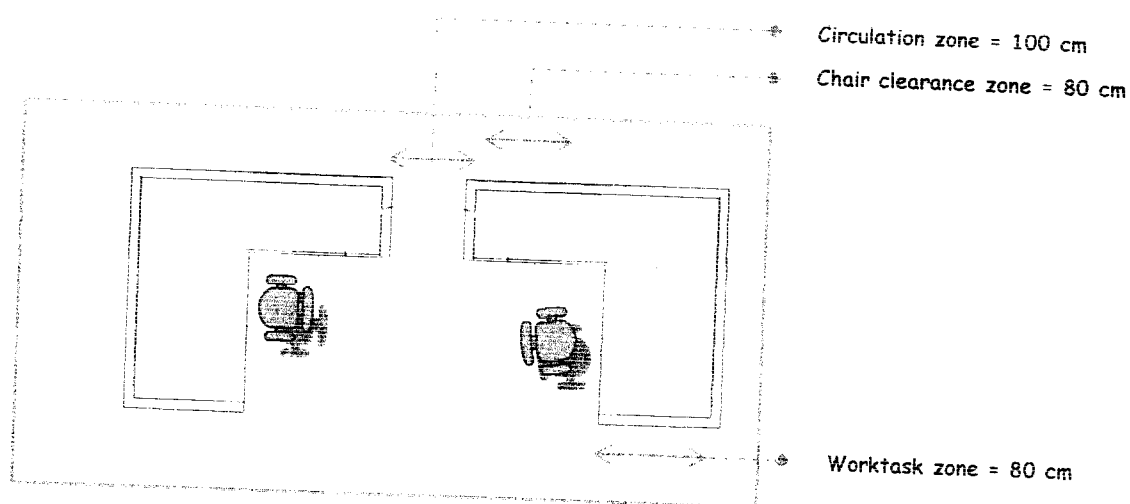


Gradasi warna abu-abu yang agak lebih gelap diaplikasikan pada langit-langit.



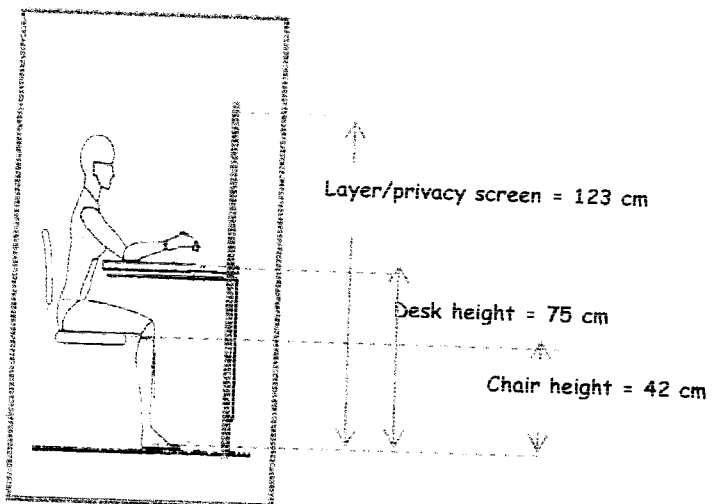
Warna coklat ini diaplikasikan pada workstation cashier yang dikombinasi dengan plat berwarna abu-abu



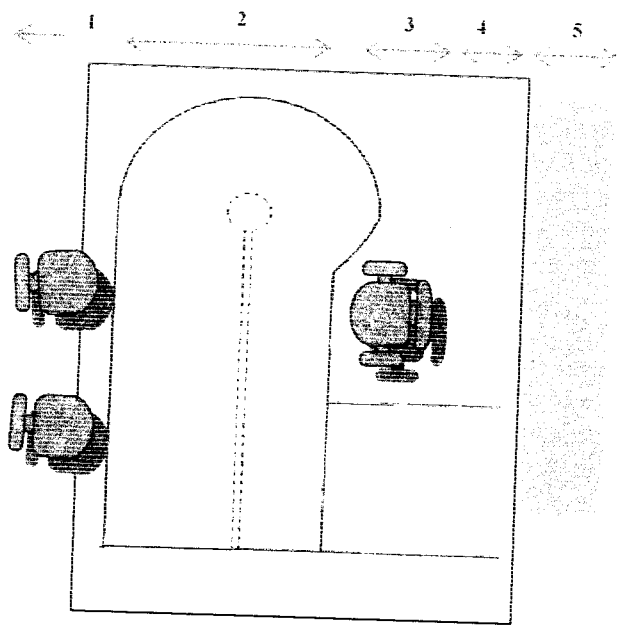
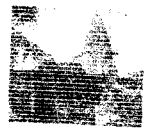


Gb. Tampak Atas
Workstation Pegawai

Sebagai rekomendasi, dimensi workstation disesuaikan dengan standard, yang meliputi zona-zona yang tampak pada gambar



Gb. Tampak Samping
Workstation Pegawai



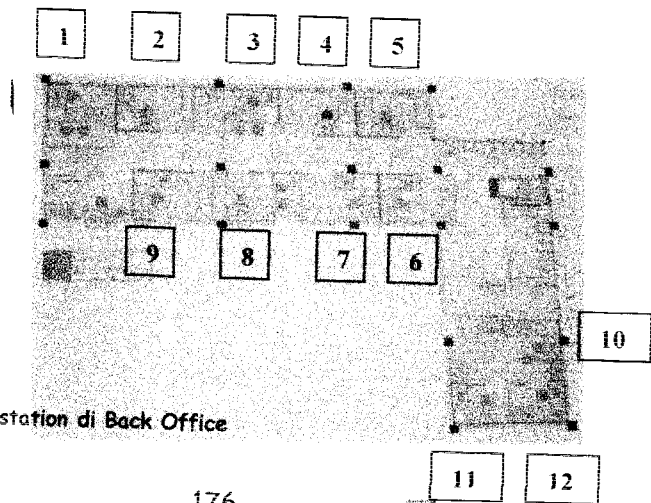
- Keterangan**
1. Visitor Sitting zone = 85 cm
 2. Worktask zone = 61 cm
 3. Siting zone = 50 cm
 4. Turn-around+ circulation zone = 76 cm
 5. File cabinet/ credenza = 50 cm

Gb. Tampak Atas
 Worstation Supervisor

B. KONFIGURASI RUANG

Dalam hal ini konfigurasi yang dimaksud adalah tata letak workstation di back-office.

Penataan workstation disesuaikan dengan workflow-nya sebagai berikut:



Gb. Lay Out Workstation di Back Office



Keterangan:

- | | |
|---------------------------------------|-------------------|
| 1. Supervisor Keuangan | 10. Entry Data |
| 2. Billing | 11. Aktivasi data |
| 3. Supervisor Sales and Promotion | 12. Validasi Data |
| 4 dan 5 – Sales and Promotion Officer | |
| 6 Adum | |
| 7. CRM officer | |
| 8. Supervisor CRM | |
| 9. Treasury | |



Perletakkan di atas, selain sesuai dengan workflow, juga mengatur letak tiap divisi dengan supervisor-nya.



Jalur sirkulasi diperlebar (1.5m) agar privasi kerja dapat tercipta sehingga pekerjaan dapat berlangsung dengan baik.

PENGENDALIAN BISING

Pengendalian bising di area back-office sangat penting, karena mempunyai efek psikologis bagi para pegawai. Apabila tidak dikendalikan maka akan mempengaruhi kinerja para pegawai (back-officer).

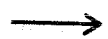
Oleh karena itu, pengendalian bising pada back-office dilakukan dengan beberapa cara yang dianjurkan oleh Doelle (1993) sebagai berikut:



Penambahan karpet pelapis pada elemen ruang (dinding dan lantai)



Cool Grey diaplikasikan pada lantai



Warm Grey diaplikasikan pada dinding

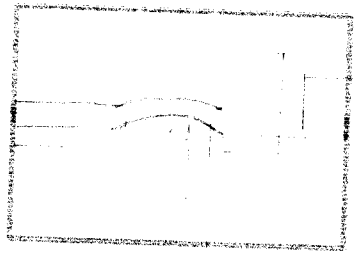


Penambahan lapisan karpet juga dilakukan pada layer/ pembatas workstation

→ Warm Grey yang lebih terang diaplikasikan pada layer



Penambahan lapisan glasswool pada langit-langit.

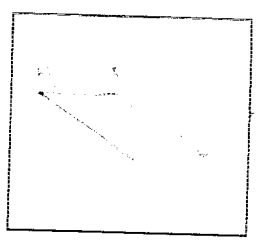


- Lapisan
- Glasswool

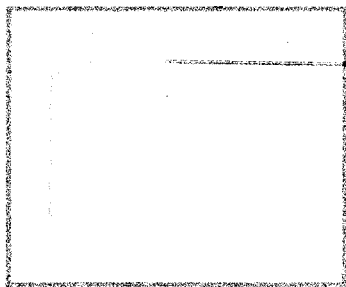
B. PENCAHAYAAN

Jenis pekerjaan di Back-office ini adalah pekerjaan halus sekali, sehingga intensitas pencahayaan harus tepat dengan intensitas yang distandardkan, yaitu 300 lux (Y.B. Mangunwijaya, 1994)

Oleh karena itu, pencahayaan menggabungkan antara pencahayaan umum dan pencahayaan lokal.



Pencahayaan umum menggunakan jenis lampu dengan jenis penerangan yang menyebar dan tentu saja dengan dsain yang dapat menghindarkan pengguna ruang dari silau



Pencahayaannya lokal digunakan agar lebih focus pada saat membaca tulisan di atas meja



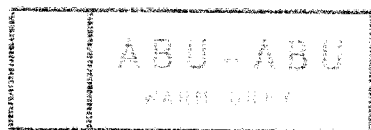
Berikut adalah warna-warna yang direkomendasikan untuk Back-office area:



Warna abu-abu muda diaplikasikan pada karpet pelapis layer.



Gradasi warna abu-abu yang agak gelap diaplikasikan pada pelapis lantai



Gradasi warna abu-abu yang agak terang diaplikasikan pada pelapis dinding



Warna hitam diaplikasikan pada kursi kerja



Warna coklat ini diaplikasikan pada workstation cashier yang dikombinasi dengan plat berwarna hitam.



GLOSSARY

Administrasi Umum	Bagian dari operasional GraPARI yang bertugas mengurus administrasi umum
Aktivasi	Bagian dari operasional GraPARI yang bertugas mengaktifkan nomor selular pelanggan
Back office	Area kantor yang berfungsi sebagai area operasional di GraPARI, dengan system open plan, terdiri dari workstation-workstation para pegawai (back officer)
Billing + Treasury	Bagian dari operasional GraPARI yang bertugas mengurus tagihan bulanan para pelanggan kartu Halo
Cashier	Bagian dari pelayanan yang melayani pembayaran tagihan, dan pembelian produk Telkomsel
Cashier officer	Pegawai yang bekerja di bagian Cashier
Chair clearance zone	Jarak antar workstation yang saling bersebelahan dan berseberangan.
Circulation zone	Zona yang dipergunakan sebagai area sirkulasi
Counter top height	Ketinggian meja counter, yaitu pada QS dan cashier. Hal ini dimaksudkan untuk kepentingan privacy officer
Customer Reaction Management (CRM)	Bagian dari operasional GraPARI yang bertugas melayani keluhan dan segala macam reaksi dari pelanggan atas produk Telkomsel
Customer Service (CS)	Bagian dari pelayanan yang melayani kebutuhan pelanggan yang datang ke GraPARI tentang produk Telkomsel
CS officer	Pegawai yang bekerja di bagian Customer Service
Desk height	Ketinggian meja kerja
Entry Data	Bagian dari operasional GraPARI yang bertugas memasukkan data pelanggan

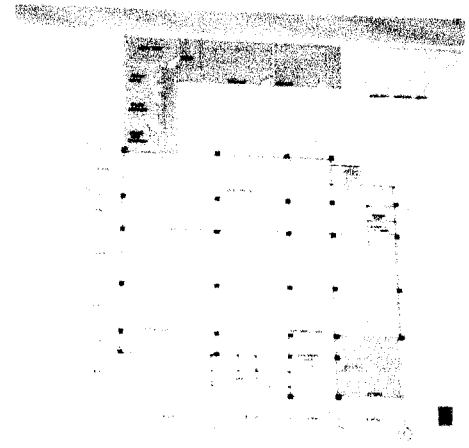
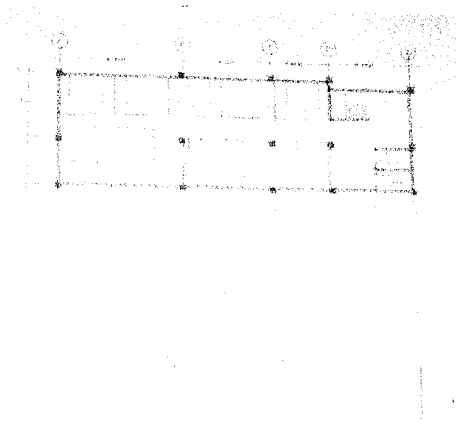
Front office	Area kantor yang berfungsi sebagai area pelayanan pelanggan, terdiri dari Quick Service (QS), Customer Service (CS), Cashier, dan Waiting area. Pegawai yang bekerja di area ini disebut front officer
Layer/ Privacy screen	Dinding yang memisahkan antar workstation agar dapat menciptakan suasana private. Terbuat dari bahan kayu dengan finishing karpet penyerap suara
Multimedia booth	Furniture yang didesain untuk memuat media promosi Telkomsel yaitu brosur-brosur juga ada newspaper booth yang disediakan bagi pelanggan
Officer sitting zone	Zona duduk pegawai, dimensinya disesuaikan dengan standard
Q-Matic	Alat yang digunakan untuk memanggil nomor antrian pelanggan
Quick Service (QS)	Bagian dari pelayanan sebagai resepsionis yang mengarahkan pengunjung yang datang ke GraPARI
QS Officer	Pegawai yang bekerja di bagian Quick Service
Sales and Promotion	Bagian dari operasional GraPARI yang bertugas di bidang marketing dan promosi produk
Speech Privacy	Keadaan yang memfasilitasi kegiatan berkomunikasi dengan sangat private, dengan dibantu oleh bahan penyerap suara yang diaplikasikan pada elemen ruang (lantai, dinding, dan langit-langit)
Turn around zone	Zona untuk officer berbalik dan meraih credenza yang ada di belakangnya dengan jarak sirkulasi.
Validasi	Bagian dari operasional GraPARI yang bertugas menentukan valid atau tidaknya data pelanggan yang masuk
Visitor sitting zone	Zona duduk pengunjung, yaitu pada CS dan Supervisor workstation
Visitor standing zone	Zona berdiri pengunjung, yaitu pada QS area
Waiting Area	Area tunggu untuk para pelanggan yang sedang menunggu antrian
Worktask zone	Zona kerja pegawai di workstation masing-masing, yaitu lebar meja kerja

DAFTAR PUSTAKA

1. Laurens, J.M. 2004. *Arsitektur dan Perilaku Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo
2. Boedoyo, P, Kumoro, B.D, Supranoto, T, Sasmita, A, Prianto, D, Sielle, J.t, Kusnadi, T.h. 1986. *Arsitektur, Manusia, dan Pengamatannya*. Jakarta: PT. Penerbit Djambatan.
3. Rayfield, J.K. *The Office Interior Design Guide: An Introduction for Facility and Design Professionals*. New York: John Wiley & Sons, INC.
4. Adler, R.M. 1990. *Time-Saver Standard for Building Types*. AIA De Chiara and Callender.
5. De Chiara, J, Panero, J, Zelnik, M. *Time-Saver Standards for Interior Design and Space Planning*. New York: McGraw-Hill, Inc
6. Panero, J dan Zelnik, M. 1979. *Human Dimension & Interior Space*. New York: Whitney Library of Design.
7. Doelle, L.L. 1993. *Akustik Lingkungan*. Jakarta: Penerbit Erlangga
8. Preiser, W.F.E, Rabinowitz, H.Z, White, E.T. *Post-Occupancy Evaluation*. New York: Van Nostrand Reinhold Company.
9. Sugini, Ir. 2000. *Bahan Kuliah Rekayasa Akustik dan Pencahayaan*
10. Tony Kunto.W, Ir. 2004. *Bahan Kuliah Desain Interior*
11. Suptandar, P. 1982. *Catatan Kuliah Interior Design*. Jakarta
12. Innayati, L. Laporan KP: *Efektivitas Jalur Sirkulasi dan Kenyamanan Pandang pada Gallery I Museum Affandi*.
13. Fadli, I. 2002. *Laporan KP: Kenyamanan dan Keamanan Sirkulasi URO Building*.
14. Cahyokusumo, R.A. 2001. *Laporan KP: Tingkat Kebisingan dan Sistem Aksesibilitas yang Mempengaruhi Kenyamanan Gedung Kantor*.
15. Lord dan Tempelton, 2001, *Detail Akustik*. Jakarta: Penerbit Erlangga

DENAH LANTAI 1

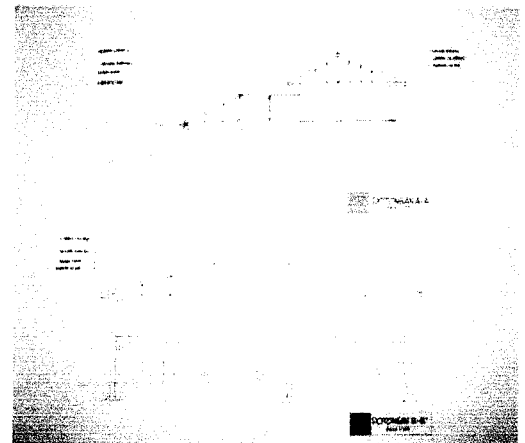
Secara keseluruhan denah GraPARI yang direkomendasikan berubah dari segi dimensi yaitu lebih besar. Hal ini dilakukan karena permasalahan utama dari kantor ini, terutama di back office, adalah dimensi yang kurang, sehingga mempengaruhi aspek desain lainnya (teknik dan perilaku).



DENAH LANTAI 2

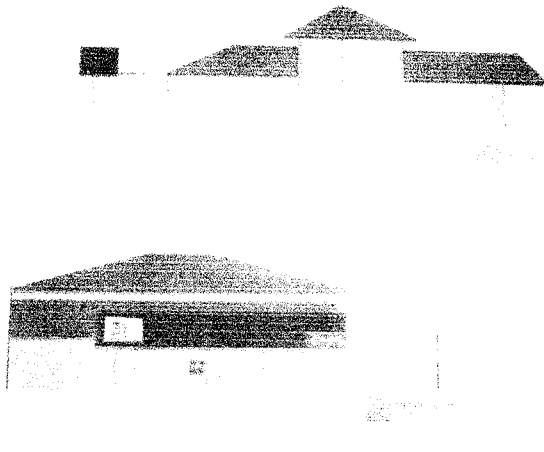
Denah lantai 2 ini merupakan rekomendasi tambahan (di denah eksisting tidak ada). Hal ini dilakukan untuk mengalokasikan fungsi-fungsi ruang yang tidak dapat ditampung di lantai 1.

Gambar potongan di samping hanya menunjukkan ceiling pada bangunan sebagai bagian yang ditekankan pada penelitian



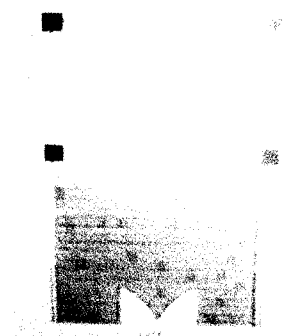
TAMPAK SAMPING

Tampak samping hasil rekomendasi berubah sesuai dengan perubahan dimensi dan penambahan lantai (lantai 2)



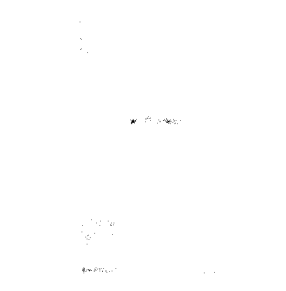
TAMPAK DEPAN

Tampak depan pada rekomendasi berubah karena tata interiornya berubah. Pada kondisi eksisting tampak depan didominasi oleh dinding kaca, tetapi setelah dilakukan evaluasi dinding kaca diubah menjadi dinding biasa dengan alasan yang telah disebutkan di atas.



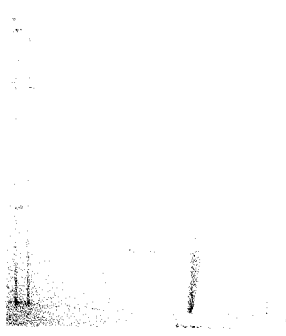
LAY OUT

Lay out area QS yang direkomendasikan adalah lay out yang terfokus, artinya pelanggan yang masuk ke GraPARI langsung melihat keberadaan QS dengan tetap memperhatikan kemungkinan stressing yang dialami oleh QS officer, yaitu dengan memberi jarak sosial (3m) antara pintu masuk dengan QS workstation



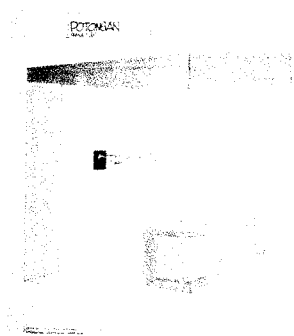
TAMPAK DEPAN

Tampilan QS area ini dipertegas dengan ceiling gantung dan background logo perusahaan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi tuntutan bahwa area QS yang memberi kesan pertama bagi pengunjung yang datang.



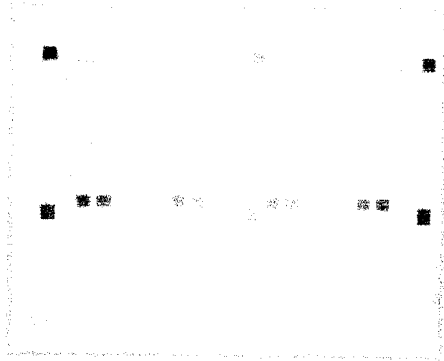
POTONGAN

Potongan menunjukkan ceiling gantung letak lampu yang disembunyikan dengan tujuan menghindari silau



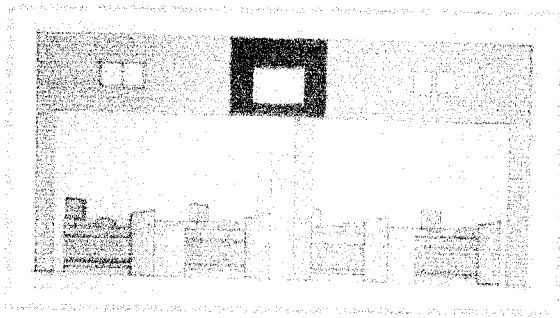
PERSPEKTIF

CUSTOMER SERVICE AREA



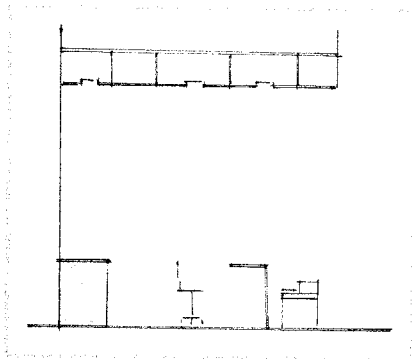
LAY OUT

Lay out area CS tidak berubah dari kondisi eksistingnya, tetapi ada penambahan yaitu layer antar workstation (untuk kebutuhan privacy) dan local lighting sebagai rekomendasi dari variable intensitas pencahayaan.



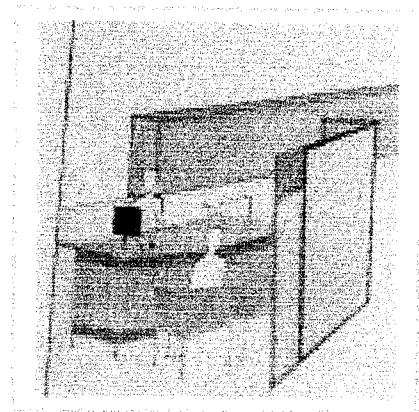
MARKING LEMBAR

Pada area CS, pelanggan sengaja diberi orientasi yang sama dengan 1 macam fasilitas yang paling disukai pelanggan (dari hasil kuesioner), yaitu TV. Di sebelah kiri dan kanan TV terdapat Q-Matic board yang memanggil nomor antrian pelanggan dengan bunyi bel agar tidak terlalu menimbulkan bising



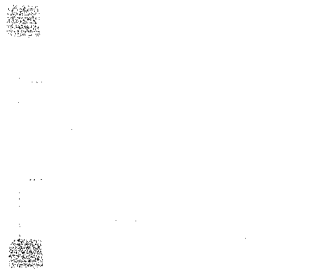
POTONGAN

Gambar potongan menunjukkan ceiling gantung untuk menegaskan keberadaan area dan hidden lamp sebagai pencahayaan umum.



PERSPEKTIF WORKSTATION CS

CASHIER AREA



LAY OUT

Desain Cashier area tetap mempertahankan konsep safety yang sudah ada pada desain eksisting. Desain yang direkomendasikan adalah dari variable konfigurasi ruang, yaitu perletakkan workstation- workstation yang merupakan satu divisi dengan cashier, yaitu billing, treasury, dan Supervisor keuangan.

TAMPAK DEPAN

Pada gambar tampak di samping terlihat terdapat TV dan juga Q-Matic board. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pelanggan yang sedang antri merasa nyaman dalam menikmati fasilitas TV sambil menunggu sambil menunggu antrian.



POTONGAN

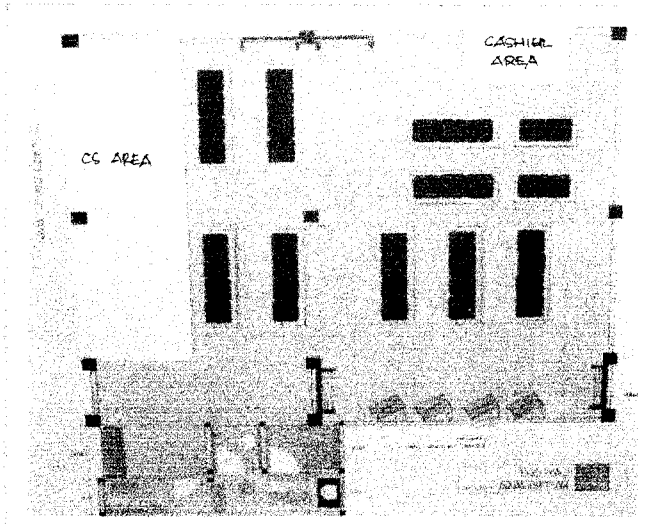
Gambar potongan di samping menunjukkan ceiling gantung dan hidden lamp sebagai pencahayaan umum di area Cashier



... ..

PERSPEKTIF WORKSTATION CASHIER

WAITING AREA

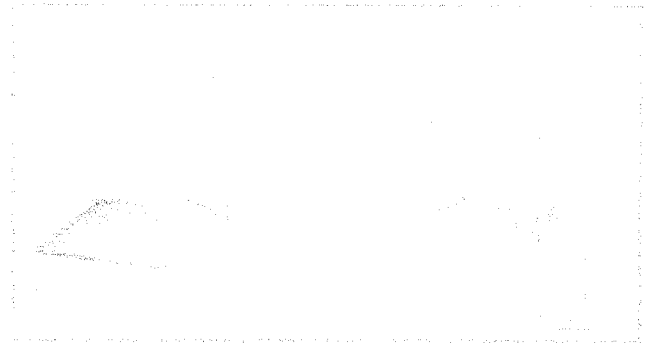


LAY OUT

Lay out waiting area, berdasar orientasinya, dibagi menjadi 2, yaitu orientasi ke CS dan ke Cashier.

Fasilitas yang ada di waiting area yang direkomendasikan adalah TV, newspaper booth dan Computer spot untuk mengakses www.teikomsei.com.

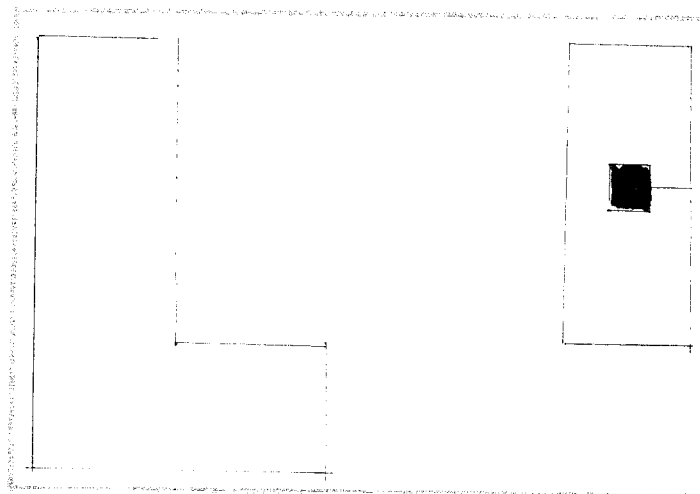
Fasilitas ini merupakan rekomendasi dari hasil observasi peneliti untuk mengantisipasi pelanggan yang datang untuk mengatur setting ponsel mereka. Karena apabila harus dilayani di CS memakan waktu yang lama (lebih dari 5 menit)



PERSPEKTIF COMPUTER SPOT

DETAIL

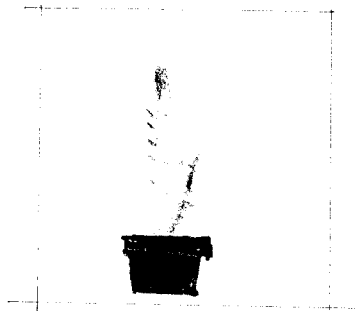
Penggunaan tanaman dimaksudkan untuk memberi pengaruh psiko akustik yang bersifat menenangkan. Dalam rekomendasi, penempatan tanaman ini diletakkan di tempat-tempat yang tidak mengganggu sirkulasi



Y POT TANAMAN KAKTUS
DILATAKKAN DI ATAS
CREDENZA

LAY-OUT WORKSTATION
(BACK-OFFICE)

Tanaman yang digunakan adalah kaktus dengan pertimbangan bentuknya yang simple dan perawatan yang mudah



ANALISIS KUESIONER OFFICER

Penyebaran kuesioner officer ini ditujukan untuk mengarahkan penelitian langsung pada elemen interior yang dirasa perlu diperbaiki. Sehingga jawaban yang menjadi pilihan officer hanya sebatas pendapat mereka, sedangkan pengukuran yang akurat akan dilakukan alat-alat ukur, yaitu soundlevelmeter dan lightmeter. Adapun hasil penyebaran kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

A. Hasil Penyebaran Kuesioner Front-Officer (Customer Service-4 orang, Quick Service-1 orang, dan Cashier-1 orang—jumlah 6 orang)

		Sangat baik	Baik	Kurang	Sangat kurang
Workstation	a. Luasan ruang.	17%	83%		
	b. Penerangan		33%	67%	
	c. Dimensi meja kerja	83%	17%		
	d. Dimensi kursi kerja	83%	17%		
	e. Kenyamanan berkomunikasi dengan pelanggan		50%	50%	
	f. Warna ruang dan furniture	50%	50%		
	g. Tata letak furniture		100%		
	h. Pergerakan dalam ruang kerja		100%		
Front-Office	a. Dimensi/ luasan ruang	33%	50%	17%	
	b. Penerangan		33%	67%	
	c. Kelengkapan fasilitas	67%	33%		
	d. Kenyamanan Audio		83%	17%	
	e. Warna ruang dan furniture		33%	67%	
	f. Tata ruang		100%		
	g. Kenyamanan pergerakan		33%	67%	
Back-Office	a. Dimensi/ luasan ruang		17%	83%	
	b. Penerangan		45%	55%	
	c. Kenyamanan bergerak dalam ruangan		17%	83%	
	d. Warna ruang dan furniture		33%	67%	
	e. Tata ruang		67%	33%	
	f. Pengendalian terhadap bising.	17%	83%		

Tabel : Hasil Penyebaran Kuesioner Front-Officer

Dari hasil pada tabel diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa elemen-elemen yang perlu diperbaiki, menurut pendapat front-officer adalah sebagai berikut:

1. **Workstation**, yaitu :
 - a. Penerangan
 - b. Kenyamanan berkomunikasi dengan pelanggan
2. **Front-office**, yaitu :
 - a. Penerangan
 - b. Warna ruang dan furniture
 - c. Kenyamanan pergerakan
3. **Back-Office**, yaitu:
 - a. . Dimensi/ luasan ruang
 - b. Kenyamanan bergerak dalam ruangan
 - c. Warna ruang
 - d. Tata ruang

B. Hasil Penyebaran Kuesioner Back-Officer (11 Orang), dapat dilihat pada tabel berikut ini:

		Sangat baik	Baik	Kurang	Sangat kurang
Workstation	a. Luasan ruang	27%	73%		
	b. Penerangan		45%	55%	
	c. Dimensi meja kerja	9%	91%		
	d. Dimensi kursi kerja	9%	91%		
	e. Fasilitas kerja	9%	91%		
	f. Kenyamanan gerak	18%	55%	27%	
	g. Pengendalian terhadap bising	18%	82%		
	h. Warna ruang	9%	45.5%	45.5%	
	i. Tata letak furniture	9%	45.5%	45.5%	
	Back-Office	a. Dimensi/ luasan ruang	9%	36%	55%
b. Penerangan			36%	63%	
c. Kenyamanan bergerak dalam ruangan			55%	45%	
d. Warna ruang dan furniture			36%	64%	
e. Tata ruang			73%	27%	
f. Pengendalian terhadap bising			100%		

Tabel : Hasil Penyebaran Kuesioner Back-Officer

Dari hasil penyebaran kuesioner back-officer tersebut di atas, maka beberapa elemen interior yang perlu menjadi perhatian untuk penelitian adalah sebagai berikut:

1. **Workstation**, yaitu:
 - a. Warna ruang
 - b. Tata letak furniture
 - c. Kenyamanan gerak
2. **Back-Office**, yaitu:
 - a. Dimensi/ luasan ruang
 - b. Warna ruang dan furniture
 - c. Kenyamanan gerak dalam ruang
 - d. Tata ruang

ANALISIS KUESIONER PELANGGAN

Dalam kuesioner yang telah disebarakan untuk pelanggan masing-masing pertanyaan mempunyai hubungan yaitu mengenai penataan interior ruang pelayanan pelanggan, khususnya pada waiting area 1,2, dan 3. Adapun hasilnya secara keseluruhan setelah dikumulatifkan adalah sebagai berikut.

	Jumlah Responden yang memilih	Prosentase dari jumlah keseluruhan
Waiting Area 1	2	4%
Waiting Area 2A	T a 18	36%
Waiting Area 2B	b e 16	32%
Waiting Area 3	i 14	28%
	T	

Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Tabel 5.1 di atas dapat dijelaskan secara detail sebagai berikut:

1. Waiting area 1 dianggap tidak efektif, karena letaknya yang kurang strategis terhadap fungsi pelayanan di GraPARI. Berikut ini adalah analisis responden yang memilih waiting area 1.

Responden (no.)	1. Waiting Area yang dipilih	2. Alasan jawaban no.1	3. Aktivitas yang dilakukan	Hasil Analisis
23	1	Sejuk dan tersendiri	Merenung	Responden memerlukan personal space yang luas, hal ini berhubungan dengan aspek perilaku
42	1	Jauh dari keramaian	Melihat-lihat lemari show-case	

Tabel

Sumber: Hasil penyebaran kuesioner

Dengan jumlah yang tidak signifikan, maka hal ini tidak menjadi perhatian dalam penelitian.

2. Waiting Area 2, baik 2a maupun 2b, adalah waiting area yang paling banyak dipilih oleh responden (lihat tabel 5.1). Alasan responden memilih waiting

area 2 dan aktivitas yang dilakukan selama berada di waiting area dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

		Jumlah responden yang memilih Waiting area 2a	Jumlah responden yang memilih Waiting area 2b
Alasan memilih waiting area	1. Letak dekat dengan CS / Cashier area	5	3
	2. Fasilitasnya (TV, koran, bdst)	10	10
	3. Alasan lain	3	★ 3
Aktivitas yang dilakukan selama di waiting area	1. Baca Koran/ brosur	8	5
	2. Nonton TV	12	11
	3. Melihat-lihat lemari show-case	2	1
	4. Aktivitas lain	2	★★ 2

Tabel 5.2
Sumber: Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan:

Alasan lainnya yaitu:

- a. Tidak sesak (crowded)-responden 7
- b. Paling dekat pintu masuk (letak) - responden 29
- c. Dekat jendela

Aktivitas lain yang dilakukan: sms teman- responden 34 dan 40

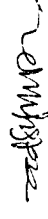
Karyawan Telkomsel yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir saya yang berjudul 'Evaluasi Desain Interior Perkantoran' dengan studi kasus yaitu Front-Office dan Back-Office di GraPARI Telkomsel, saya mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner yang telah saya susun sebagai langkah untuk mendapat data yang akurat untuk kemudian diolah dalam penelitian.

Adapun tujuan dari penelitian ini, salah satunya, adalah untuk melakukan perbaikan apabila terdapat kekurangan pada kantor GraPARI Telkomsel ini. Saya percaya bahwa Telkomsel selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi karyawan maupun peanggannya. Oleh karena itu, saya memohon kerja sama Saudara selaku karyawan Telkomsel untuk memberi kontribusi melalui kuesioner ini, dengan memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya.

Atas perhatian Saudara, saya ucapkan banyak terima kasih dan semoga kontribusi Saudara dapat bermanfaat bagi kita semua, amien.

Hormat saya,



Adistia Anggraeni

Beri tanda check mark [] pada pilihan jawaban Anda

1. Beri nilai pada kualitas ruang kerja (workstation) anda:

- | | SB | B | K | SK |
|---|-----|-----|-----|-----|
| a) Luasan Ruang..... | () | () | () | () |
| b) Penerangan..... | () | () | () | () |
| c) Dimensi meja kerja..... | () | () | () | () |
| d) Dimensi kursi kerja..... | () | () | () | () |
| e) Fasilitas kerja..... | () | () | () | () |
| f) Kenyamanan pergerakan..... | () | () | () | () |
| g) Pengendalian bising di ruang kerja pengaruhnya pada konsentrasi kerja..... | () | () | () | () |
| h) Penampilan fisik ruang dari segi:
- warna ruang dan furniture.....
- tata letak furniture..... | () | () | () | () |
| i) Lainnya, sebutkan: | () | () | () | () |

Keterangan:

SB : Sangat Baik

B : Baik

K : Kurang

SK : Sangat Kurang

2. Beri nilai pada kualitas ruang Back Office di GraPARI Telkomsel menurut kriteria di bawah ini

- | | SB | B | K | SK |
|---|-----|-----|-----|-----|
| a) Luasan Ruang..... | () | () | () | () |
| b) Penerangan..... | () | () | () | () |
| c) Kenyamanan Sirkulasi..... | () | () | () | () |
| d) Penampilan fisik ruang dilihat dari segi:
- warna ruang dan furniture.....
- tata ruang..... | () | () | () | () |
| e) Kenyamanan ruang secara audio (Kontrol terhadap kebisingan)..... | () | () | () | () |
| f) Lainnya, sebutkan: | () | () | () | () |

Nama: Marlina .

Pekerjaan/ Divisi: Cust. Relation Mgt

Usia:

Jenis Kelamin: K / P

Karyawan Telkomsel yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir saya yang berjudul 'Evaluasi Desain Interior Perkantoran' dengan studi kasus yaitu Front-Office dan Back-Office di GraPARI Telkomsel, saya mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner yang telah saya susun sebagai langkah untuk mendapat data yang akurat untuk kemudian diolah dalam penelitian.

Adapun tujuan dari penelitian ini, salah satunya, adalah untuk melakukan perbaikan apabila terdapat kekurangan pada kantor GraPARI Telkomsel ini. Saya percaya bahwa Telkomsel selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi karyawan maupun peanggarnya. Oleh karena itu, saya memohon kerja sama Saudara selaku karyawan Telkomsel untuk memberi kontribusi melalui kuesioner ini, dengan memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya.

Atas perhatian Saudara, saya ucapkan banyak terima kasih dan semoga kontribusi Saudara dapat bermanfaat bagi kita semua, amien.

Hormat saya,

Adistia Anggraeni



Beri tanda check mark [] pada pilihan jawaban Anda

1. Beri nilai pada kualitas ruang kerja (workstation) anda:

- | | SB.. | B | K | SK |
|--|------|------|------|------|
| a) Luasan Ruang..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| b) Penerangan..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| c) Dimensi meja kerja..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| d) Dimensi kursi kerja..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| e) Fasilitas kerja..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| f) Kenyamanan pergerakan..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| g) Pengendalian bising di ruang kerja pengaruhnya pada konsentrasi kerja..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| h) Penampilan fisik ruang dari segi: <ul style="list-style-type: none"> - warna ruang dan furniture..... - tata letak furniture..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| i) Lainnya, sebutkan: | (..) | (..) | (..) | (..) |

Keterangan:

- SB : Sangat Baik
- B : Baik
- K : Kurang
- SK : Sangat Kurang

2. Beri nilai pada kualitas ruang Back Office di GraPAR. Telkomsel menurut kriteria di bawah ini:

- | | SB | B | K | SK |
|--|------|------|------|------|
| a) Luasan Ruang..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| b) Penerangan..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| c) Kenyamanan Sirkulasi..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| d) Penampilan fisik ruang dilihat dari segi: <ul style="list-style-type: none"> - warna ruang dan furniture..... - tata ruang..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| e) Kenyamanan ruang secara audio (Kontrol terhadap kebisingan)..... | (..) | (..) | (..) | (..) |
| f) Lainnya, sebutkan: | (..) | (..) | (..) | (..) |

Nama: Ocha Quick Serv
 Pekerjaan/ Divisi:
 Usia: 23
 Jenis Kelamin: L / (P)


Pelanggan yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir saya yang berjudul 'Evaluasi Desain Interior Perkantoran' dengan studi kasus yaitu ruang pelayanan pelanggan di kantor GraPARI Telkomsel, saya mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner yang telah saya susun sebagai langkah untuk mendapat data yang akurat untuk kemudian diolah dalam penelitian.

Adapun tujuan dari penelitian ini, salah satunya, adalah untuk melakukan perbaikan apabila terdapat kekurangan pada ruang pelayanan pelanggan di kantor GraPARI Telkomsel ini. Saya percaya bahwa Telkomsel selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggannya. Oleh karena itu, saya memohon kerja sama Saudara selaku pelanggan setia Telkomsel untuk memberi kontribusi melalui kuesioner ini, dengan memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya.

Atas perhatian Saudara, saya ucapkan banyak terima kasih dan semoga kontribusi Saudara dapat bermanfaat bagi kita semua, amien.

Hormat saya,



Adlistia Anggraeni

Dari 3 lokasi waiting area di GrAPARI Telkomsel ini, lokasi mana yang menurut anda paling nyaman?
 Beri tanda check mark [] pada lokasi yang anda pilih



Waiting area 3, yang dekat dengan cs dan chasier area

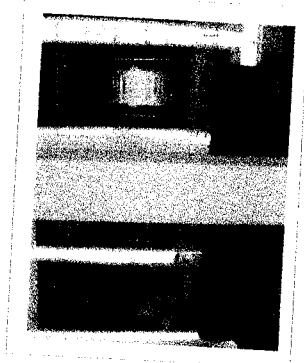


Waiting area 2, pada pilihan ini silakan anda pilih posisi kursi yang lebih anda suka

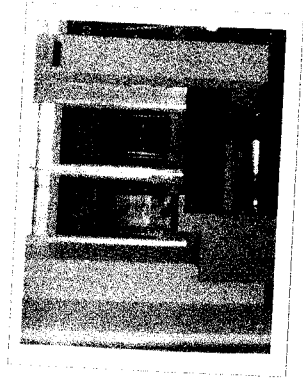
Posisi a

posisi b

Nama: Alefy
 jenis kelamin: F/p
 pekerjaan: Buaya
 usia: 45th



Waiting area 1, letaknya di depan quick service



DAFTAR RUANG BELAYAWAN PELAYANAN