

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka penyaluran komunikasi yang menjadi kebutuhan serta gaya hidup manusia, berdiri perusahaan operator telekomunikasi yang memberi sarana kepada konsumennya. Salah satu perusahaan tersebut, yaitu Telkomsel. Telkomsel merupakan salah satu penyedia jasa operator telekomunikasi terbesar pertama di Indonesia yang menempati urutan ke enam di dunia sebagai pemimpin pasar industri telekomunikasi. Perusahaan ini terus berusaha meningkatkan layanan kepada konsumennya selama 24 jam melalui kantor *call center* dimana pada kantor *call center* ini konsumen dapat memberikan keluhan terkait jaringan baik telepon maupun internet dan juga mendapat masukan dari pihak Telkomsel baik terkait promo produk maupun informasi tentang produk yang digunakan oleh konsumen.

Kantor *Call Center* Telkomsel tersebar di kota-kota besar yang ada di Indonesia dimana salah satunya berada di Kota Bandung tepatnya di Gedung Infomedia Nusantara, Buah Batu. Kantor ini merupakan kantor agen *call center* Telkomsel yang bekerja dalam melayani (agen *inbound*) dan menawarkan produk (agen *outbound*) kepada konsumennya. Jumlah Agen yang terdapat Kantor *Call Center* Telkomsel tersebut mencapai 864 orang dimana 472 orang merupakan agen *inbound* dan 392 orang merupakan agen *outbound*. Hal ini menuntut Agen tersebut untuk bekerja di dalam ruangan yang aktif selama 24 jam ,meskipun pada Agen sendiri memiliki jadwal *shift* kerja yang berbeda-beda dan sudah diatur oleh perusahaan Telkomsel sendiri. Pada keadaan ini, Kantor *Call Center* Telkomsel merupakan kantor yang aktif selama 24 jam sehingga desain interior pada kantor tersebut harus menunjang seluruh kebutuhan pekerjanya dimana pekerja ini menghabiskan sebagian besar waktu kesehariannya di kantor.

Namun pada kenyataannya, penerapan desain interior Kantor *Call Center* Telkomsel ini memiliki kekurangan yang belum menunjang secara optimal kebutuhan pekerja

dimana hal ini berkaitan dengan kenyamanan pekerja guna meningkatkan produktivitas kerjanya untuk melayani konsumen. Hal tersebut memberi pengaruh besar terutama pada agen *call center* dalam melayani konsumen Telkomsel yang cenderung melakukan pekerjaannya secara berulang-ulang dalam melayani konsumen Telkomsel dimana konsumen tersebut memberikan keluhannya sehingga tidak jarang menimbulkan perasaan jenuh pada agen tersebut karena kurangnya fasilitas pendukung disela waktu kerja. Beberapa masalah lain terkait interior kantor yang juga berkaitan dalam mengoptimalkan penunjang kenyamanan pekerja guna meningkatkan produktivitas kerjanya, terutama agen *call center*, antara lain: penerapan *cooperate identity* yang menjadi citra perusahaan itu sendiri serta sebagai pembangun semangat pekerjaannya, organisasi ruang kantor, dan efektivitas ruang yang berkaitan dengan luasan ruang maupun penerapan fasilitas pada kantor tersebut. Hal-hal tersebut penting untuk diperhatikan guna mengoptimalkan penunjang kenyamanan pekerja yang dapat meningkatkan produktivitas kerjanya.

Oleh karena itu, perancang memilih Kantor *Call Center* Telkomsel ini sebagai objek perancangan tugas akhir yang bertujuan dapat memberikan manfaat dan solusi terkait perancangan ulang interior pada kantor dimana berkaitan pula dalam mengoptimalkan penunjang kenyamanan pekerja guna meningkatkan produktivitas kerjanya untuk melayani konsumen Telkomsel secara optimal.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi / pengamatan langsung di Kantor *Call Center* Telkomsel di Gedung Infomedia Nusantara, Buah Batu – Bandung, diidentifikasi beberapa masalah yang berkaitan dalam mengoptimalkan penunjang kenyamanan pekerja guna meningkatkan produktivitas kerjanya, antara lain:

- a. Kurang optimalnya penerapan *cooperate identity* pada elemen desain interior kantor. Hal ini diperlukan sebagai penanaman citra yang dapat dijadikan sebagai daya tarik serta pembangun semangat pekerjanya. Berikut penjabaran masalah terkait.
 - Resepsionis lantai 6 kurang menerapkan *cooperate identity* secara optimal dimana *branding* hanya terlihat pada bagian *backdrop*.
 - Area *entrance* pada lantai 5 dan 6 belum terdapat *introduction* perusahaan berupa profil dan lain sebagainya,
 - Area *hall* pada lantai 6 belum menerapkan *cooperate identity* pada elemen interiornya. Sedangkan pada lantai 5, belum menerapkan ke seluruh bagian elemen hanya pada bagian lantai dimana pada bagian lantai pun penerapan warnanya kurang sesuai dari *cooperate identity* ,yaitu kuning merah hitam hijau,
 - *Meeting room* pada lantai 5 dan 6 belum menerapkan *cooperate identity* baik dari segi *furniture* maupun elemen interiornya, Hal ini berlaku juga pada *restroom* (lantai 5), *locker room* (lantai 6), *manager room* dan *LO room* (lantai 6), *couching room* dan *counseling room* (lantai 6), *training room* (lantai 6),
 - *Inbound agent area* dan *outbound agent area* pada lantai 5 dan 6 belum mengoptimalkan penerapan *cooperate identity* dimana dalam segi *furniture*, baik dari segi material , bentuk maupun warna yang digunakan kurang dikembangkan (*flat look*). Sedangkan pada segi elemen desain interior belum mencerminkan *cooperate identity*. Hal ini berlaku juga pada *support room*.

- b. Organisasi ruang pada kantor kurang baik terlihat dari kondisi eksisting yang dapat dijabarkan sebagai berikut:
- Peletakan *support room* pada lantai 6 seharusnya dipindahkan ke lantai 5 seiring operasional kerjanya berubah,
 - *Entertaining area* pada lantai 5 dan 6 seharusnya tersebar disetiap *spot* kantor terutama area agen baik *inbound* maupun *outbound*,
 - Penempatan *pantry* seharusnya berdekatan dengan ruang *dining and lounge* baik *pantry* tersebut dipindahkan atau ditambah pada ruang *dining and lounge*,
 - Peletakan ruang petinggi (*manager room* dan *LO room*) seharusnya diletakan didekat jendela atau sudut-sudut kantor yang memiliki bukaan,
 - Ruang *adm.manager* harusnya terpisah dari ruang *manager*,
 - Ruang LO seharusnya bersebelahan dengan ruang *manager* dimana hirarki ruang petinggi seharusnya berdampingan,
 - *Server room* pada lantai 6 seharusnya diletakkan ditempat tersembunyi atau tidak dekat dengan area *entrance*.
- c. Belum optimalnya efektivitas ruang baik dalam bentuk luasan ruang maupun furniture yang ada pada kantor. Berikut penjabaran masalah terkait.
- Resepsionis pada lantai 5 dan 6 tidak memiliki fasilitas tunggu untuk tamu,
 - *Meeting room* pada lantai 5 dan 6 belum mengoptimalkan penerapan fasilitas presentasi dimana papan tulis seharusnya terpisah dengan layar proyektor. Selain itu, penerapan material pada *meeting room* yang kurang diolah secara optimal dimana pengolahan *furniture* meja dapat dibuat multifungsional, Dalam hal pengolahan *furniture*, hal yang sama berlaku juga pada *manager room*, *LO room*, *couching room*, *counseling room*, *training room*,
 - *Support room* dan ruang klinik pada lantai 6 sudah tidak beroperasi kembali dimana keefektivitasan ruang pada lantai 6 dapat dioptimalisasikan ulang,

- Fasilitas *workstation* agen *inbound* terlalu banyak dan tidak efektif karena tidak digunakan. Sedangkan dari segi fungsi, meja Agen baik *inbound* maupun *outbound* belum terfasilitasi secara optimal dimana tidak adanya tempat penyimpanan multifungsional pada meja,
- Belum adanya fasilitas *server room* pada lantai 5,
- *Entertaining area* pada lantai 5 dan 6 terdapat *waste space* dimana area ini tidak digunakan atau tidak dioptimalisasikan fasilitasnya,
- Kapasitas ruang *dining and lounge* pada lantai 5 dan 6 kurang mencukupi baik dari segi *furniture* maupun luasan. Hal ini terlihat dari ruang tersebut yang tidak efektif karena jumlah antara kapasitas ruang dan kapasitas pegawai kantor berbeda jauh,
- Fasilitas *side table* pada ruang *restroom* belum terfasilitasi dimana hal ini penting guna meletakkan lampu tidur pada ruangan,
- Pada *locker room* lantai 5, bentuk *locker* kurang efektif karena terlalu banyak memakan tempat. Sedangkan, dalam luasan ruangnya kurang mencukupi dimana luasannya tidak sebanding dengan sirkulasi jumlah pegawai kantor yang cenderung banyak.

1.3. Rumusan Masalah

Dari semua uraian permasalahan diatas dapat dirumuskan masalah yang berkaitan dalam mengoptimalkan penunjang kenyamanan pekerja guna meningkatkan produktivitas kerjanya, antara lain:

- a. Bagaimana perancangan ulang interior Kantor *Call Center* Telkomsel di Gedung Infomedia Nusantara – Bandung dengan menerapkan konsep perancangan SPACE (*smart area, passionate, actualization, community, extramiles*) guna mengoptimalkan penerapan *cooperate identity* dan mengefektivaskan ruang berdasarkan organisasi ruang yang baik?

1.4. Tujuan dan Sasaran Perancangan

Adapun tujuan dari perancangan ini yang berkaitan dalam mengoptimalkan penunjang kenyamanan pekerja guna meningkatkan produktivitas kerjanya, antara lain:

- a. Merancang ulang interior Kantor *Call Center* Telkomsel di Gedung Infomedia Nusantara – Bandung dengan menerapkan konsep perancangan SPACE (*smart area, passionate, actualization, community, extramiles*) guna mengoptimalkan penerapan *cooperate identity* dan mengefektivaskan ruang berdasarkan organisasi ruang yang baik.

1.5. Batasan Perancangan

Perancangan ulang interior Kantor *Call Center* Telkomsel ini dibatasi beberapa hal, antara lain:

- a. Pencapaian Luasan Minimal
Kantor *Call Center* Telkomsel ini berlokasi di lantai 5 dan 6 yang masing – masing lantainya memiliki luasan 2.847 m², dengan demikian total luasan kedua lantai mencapai 5.694 m². Pada perancangan Kantor *Call Center* Telkomsel ini perancang akan merancang ulang seluruh lantai ,yaitu lantai 5 dan 6.
- b. Batasan Lokasi
Kantor *Call Center* Telkomsel ini merupakan salah satu kantor sewa yang berada di Gedung Infomedia Nusantara di Jl. Terusan Buah Batu No.33, Batununggal, Bandung Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40266. Gedung ini merupakan milik perusahaan PT. Telkom Indonesia.
- c. Batasan Pengguna Ruang
Sebagian besar pegawai kantor merupakan kalangan muda yang berumur 21-30 tahun dimana juga merupakan masyarakat perkotaan (masyarakat urban).
- d. Batasan Organisasi Ruang
Pada perancangan ulang Kantor *Call Center* Telkomsel ini terdapat fasilitas-fasilitas utama berdasarkan kegiatan utamanya ,yaitu memberikan pelayanan kepada konsumen melalui Agen *Call Center*. Sedangkan, kegiatan

pendukung dari kantor ini ialah adanya fasilitas berdasarkan fungsi lain dari ruang kantor yang menunjang kinerja pegawai. Berikut batasan fasilitas yang akan dirancang ulang pada lantai 5 dan 6 Kantor *Call Center* Telkomsel:

Tabel 1.1. Tabel Fasilitas Utama dan Penunjang Kantor *Call Center* Telkomsel

Sumber: Dokumen Pribadi (2018)

Fasilitas Utama	Lantai	Luasan (m²)	Status Redesign
<i>Receptionist</i>	5	13	<i>Expanding, Design Element</i>
	6	13	
<i>Inbound Agent Area</i>	5	1498	<i>Reduction, Design Element</i>
<i>Oubound Agent Area</i>	6	1705	<i>Design Element</i>
<i>Support Room</i>	5	120	<i>Relocating, Design Element</i>
<i>Training Room</i>	6	108	<i>Design Element</i>
<i>Couching Room</i>	6	10	<i>Design Element</i>
<i>Counseling Room</i>	6	10	<i>Design Element</i>
<i>Meeting Room</i>	5	88	<i>Expanding, Design Element</i>
	6	88	
<i>LO Room</i>	6	11	<i>Design Element</i>
<i>Manager Room</i>	6	24	<i>Expanding, Design Element</i>
<i>Adm.Manager Room</i>	6	11	<i>Relocating, Design Element</i>
Fasilitas Penunjang	Lantai	Luasan (m²)	Status Redesign
<i>Server Room</i>	5	10	<i>Addition, Design Element</i>
	6	10	<i>Relocating, Design Element</i>
<i>Dining and Lounge</i>	5	231	<i>Expanding, Design Element</i>
	6	231	
<i>Entertaining Area</i>	5	178	<i>Relocating, Expanding, Design Element</i>
	6	201	
<i>Pantry</i>	5	26	<i>Addition, Design Element</i>
	6	26	
<i>Woman Rest Room</i>	5	16	<i>Expanding, Design Element</i>
<i>Man Rest Room</i>	5	16	<i>Expanding, Design Element</i>
<i>Locker Area</i>	5	80	<i>Expanding, Design Element</i>
	6	83	
Total Luasan Redesign Lantai 5 (m²)		2276	11 Ruang / Area
Total Luasan Redesign Lantai 6 (m²)		2531	14 Ruang / Area
Total Luasan Redesign (m²)		4807	25 Fasilitas

1.6. Metode Perancangan

Dalam merumuskan pendekatan konseptual pada proses perancangan interior adalah dengan memahami skema perancangan atau tahapan - tahapan dalam perancangan karena perancangan interior pada umumnya memiliki kompleksitas permasalahan yang relatif tinggi. Dengan demikian, metode yang paling banyak digunakan adalah metode analitis (analytical method). Hal ini mengacu pada metodologi desain (Jones, 1971) sebagai formulasi dari apa yang dinamakan “berpikir sebelum menggambar” (“*thinking before drawing*”). Berikut merupakan tahapan perancangan yang dilakukan:

1.6.1. Metode *Brief Design* (Tahap *Programming*)

Metode *brief design* merupakan tahap pengumpulan data dimana terdapat dua jenis data yang dikumpulkan ,yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang berasal dari hasil survey baik hasil survey kantor yang ingin dirancang maupun hasil survey kantor pembanding. Data primer tersebut dibagi sebagai berikut:

- Studi Banding dan Observasi

Proses ini merupakan proses pengumpulan data elemen ruang kantor-kantor sejenis dengan objek perancangan guna menjadi pembanding antara studi kasus satu dan lainnya. Pada proses ini, perancang melakukan observasi kantor sebanyak tiga buah ,yaitu: Kantor *Call Center* Telkomsel di Bandung, Telkomsel *Smart Office* di Jakarta, dan Kantor pusat Indosat Ooreedo di Jakarta.

- Dokumentasi

Pada proses ini, perancang mendapat foto-foto kantor objek perancangan dari pihak perusahaan. Meskipun beberapa foto studi kasus lainnya perancang dapatkan dari hasil dokumentasi pribadi yang sudah mendapat perizinan dari Pemilik Gedung. Hal ini diperlukan agar menjadi bukti atau fakta yang dapat dijadikan acuan pembanding elemen desain interior pada kantor yang disurvei.

- Pengukuran

Pada proses ini, perancang melakukan pengukuran interior pada studi kasus guna mendapat besaran ruang yang sesuai serta menjadi bahan untuk dianalisa dan dibandingkan antara besaran studi kasus dan besaran ruang yang sesuai standar.

- Wawancara

Pada proses ini, perancang mewawancarai pemilik gedung serta manager perusahaan dimana pada saat itu perancang menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan konsep kantor, jumlah pegawai, keamanan gedung, dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan agar perancang mendapatkan informasi yang akurat.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berasal dari literatur dimana data ini dapat berupa jurnal, peraturan pemerintah, undang-undang, dan lain sebagainya. Selain literatur tertulis dalam bentuk fisik, literatur juga dapat ditemukan melalui media internet salah satunya *ebook*.

1.6.2. Metode Analisa Data (Tahap *Programming*)

Pada metode ini, data-data yang sudah terkumpul diuraikan dan dianalisa sehingga dapat diambil secara garis besar berdasarkan preseden yang ada. Analisa yang dilakukan berdasarkan elemen - elemen interior yang ada pada studi kasus serta pengisi ruangnya. Hal-hal yang perlu diperhatikan dan dianalisa ,yaitu:

a. Analisa Manusia dan Penataan Ruang

Hal ini mencakup analisa profil pengguna sampai karakternya, aktivitas pengguna, sirkulasi, organisasi ruang, *zoning & blocking*, dan *layout* yang ada pada kantor.

b. Analisa Karakter Ruang

Hal ini mencakup analisa tema, gaya, warna, tekstur, suasana, elemen estetis yang diterapkan pada kantor.

- c. **Analisa Pengisi Ruang**
Hal ini mencakup analisa *furniture* dan peralatan lainnya yang di aplikasikan pada kantor.
- d. **Analisa Elemen Pembentuk Ruang**
Hal ini mencakup analisa dinding, lantai, dan plafon yang diterapkan pada kantor.
- e. **Analisa Tata Kondisi Ruang**
Hal ini mencakup analisa pencahayaan, penghawaan, dan akustik yang diterapkan pada kantor.
- f. **Analisa *Mechanical Electrical (ME), Sign System***
Hal ini mencakup analisa *data system* dan *ME* lainnya, serta *sign system* yang diterapkan pada interior kantor.

Setelah metoda analisa data ini selesai, hasil yang dapat disimpulkan dan digarisbesarkan merupakan batasan perancangan dimana hal ini yang akan menjadi acuan perancang dalam merancang ulang Kantor *Call Center* Telkomsel. Hasil akhir yang akan dihasilkan pada tahap ini ,yaitu *programming*.

1.6.3. Metode Sintesa (Tahap *Schematic Design*)

Setelah tahap pengumpulan data dan analisa data, metode yang digunakan perancang selanjutnya ialah metode sintesa atau penyatuan data. Dalam metode ini, terdapat dua tahap yang harus dilalui antara lain:

- a. Penghasilan ide dasar sebagai solusi dan konsep desain dalam bentuk *moodboard* dan sketsa.
- b. Evaluasi dari hasil analisa (manusia dan penataan ruang, karakter ruang, pengisi ruang, elemen pembentuk ruang, tata kondisi ruang, *mechanical electrical* dan *sign system*).

Setelah metoda sintesa ini selesai, hasil akhir dari metode ini ,yaitu desain yang sudah terpilih dan siap dikembangkan.

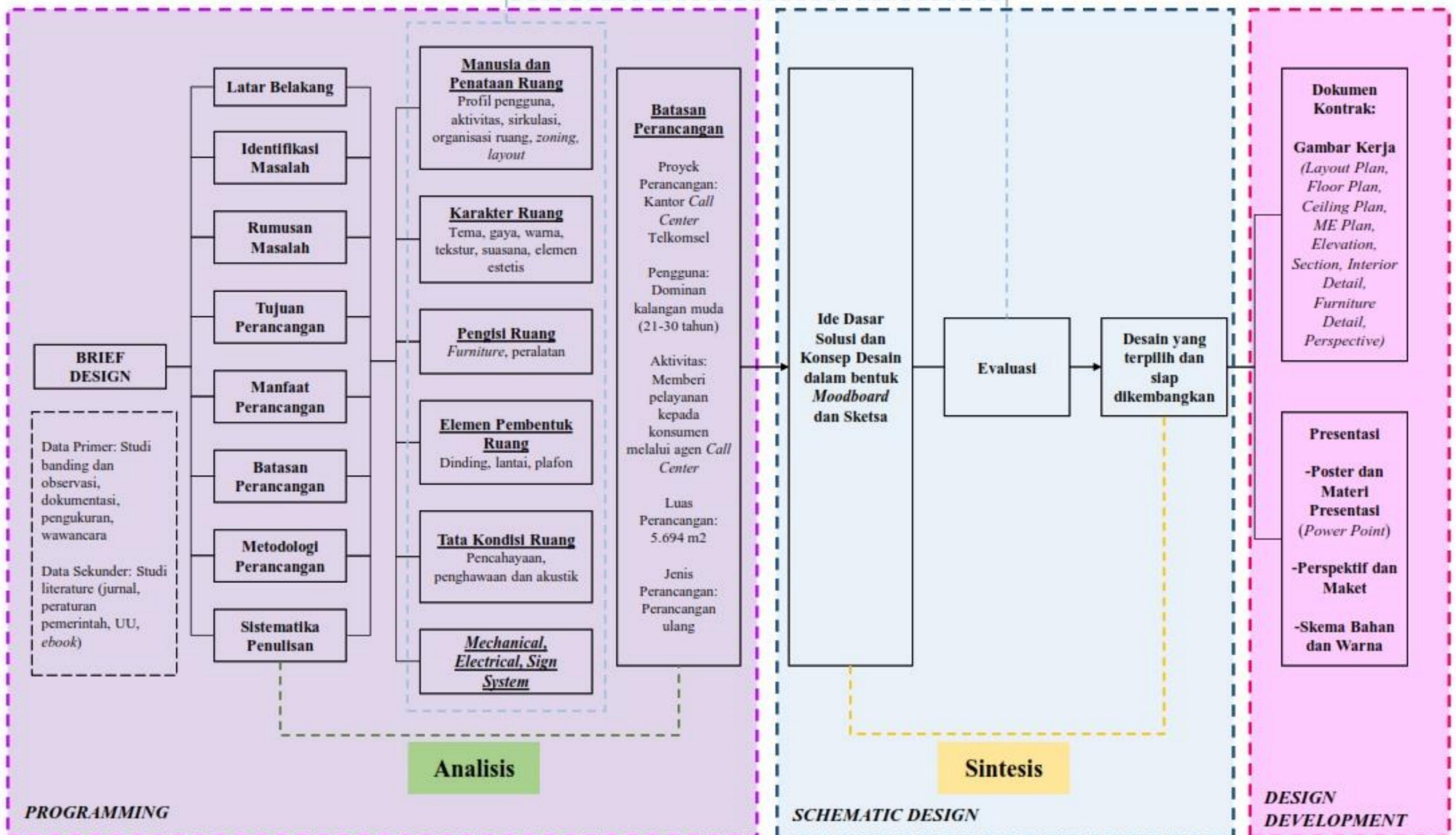
1.6.4. Metode Pengembangan Desain (Tahap *Design Development*)

Pada tahap ini, perancang sudah melengkapi seluruh data yang diperlukan dalam perancangan interior Kantor *Call Center* Telkomsel. Hal yang dilakukan setelah pengumpulan data, analisa data, dan sintesa data selesai ialah mengembangkan desain perancangan sehingga menghasilkan *output* perancangan, yaitu beberapa hal sebagai berikut:

- a. Gambar Kerja
 - *Layout Plan,*
 - *Floor Plan,*
 - *Ceiling Plan,*
 - *Mechanical Electrical Plan,*
 - *Elevation*
 - *Section,*
 - *Interior Detail,*
 - *Furniture Detail,*
 - *Perspective.*
- b. Presentasi
 - Poster dan Materi Presentasi (*Power Point*)
 - Perspektif dan Maket
 - Skema Bahan dan Warna

1.7. Kerangka Berpikir

Evaluasi



Gambar 1.1. Pola Pikir Perancangan Kantor Call Center Telkomsel
Sumber: Dokumen Pribadi (2018)

1.8. Sistematika Penulisan

Pada laporan perancangan ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan sasaran perancangan, batasan perancangan, metode perancangan, kerangka berpikir, dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN LITERATUR DAN DATA PERANCANGAN

Mendeskripsikan tentang hal-hal yang bersangkutan dengan objek perancangan dan analisa data studi kasus secara lebih jelas dan terperinci.

BAB III: KONSEP PERANCANGAN DESAIN INTERIOR

Memaparkan konsep perancangan meliputi: tema perancangan, pengayaan, pencapaian suasana yang diharapkan. Selain itu, penjelasan konsep visual dan konsep spatial juga dipaparkan.

BAB IV: KONSEP PERANCANGAN VISUAL DENAH KHUSUS

Merupakan bab yang berisi uraian tentang pemilihan denah khusus, implementasi konsep pada denah khusus, dan pengkondisian ruang yang meliputi pencahayaan, penghawaan, dan sistem akustik.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab terakhir dari laporan dimana menjelaskan kesimpulan akhir dari proyek perancangan yang telah dijelaskan pada bab- bab sebelumnya. Pada bab ini juga disertai dengan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi pembaca.