

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring berkembangnya industri jasa di Indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Terkait dengan pertumbuhan industri jasa, di sisi lain meningkatnya keperluan masyarakat untuk berpergian menggunakan alat transportasi. Perusahaan untuk menarik konsumennya harus memberikan pelayanan jasa yang memuaskan bagi masyarakat yang menggunakan jasanya.

Sebagai salah satu penyedia jasa transportasi udara dan jasa adalah PT Garuda Indonesia sebagai maskapai penerbangan kelas tinggi level berbintang lima. Perusahaan ini terus berusaha memaksimalkan setiap divisinya guna menunjang pelayanan kepada konsumen yang terbaik agar konsumen tidak kecewa terhadap fasilitas yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia.

Permasalahan yang sering dialami oleh konsumen yaitu sulitnya pemesanan tiket ataupun keluhan yang dialami oleh berbagai konsumen. Dibutuhkan nya *call center* guna melayani tiap permasalahan yang nantinya akan diteruskan kepada divisi lainnya. Dalam mewujudkan visi dan misinya, perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang dimilikinya seoptimal mungkin, supaya dapat memberikan kinerja maksimal bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu untuk mewujudkannya, diperlukan sumber daya manusia yang terampil dan handal di bidangnya. Sebagai perusahaan Penerbangan terbesar di Indonesia PT Garuda Indonesia membutuhkan kantor untuk mewadahi tiap divisinya seperti *call center* untuk menunjang pelayanan kepada para konsumen.

Organisasi perkantoran masih banyak kita temukan tata ruang kantor yang kurang mendapat perhatian. Salah satunya seperti Kantor *Call Center* Garuda Indonesia padat dengan waktu kerjanya selama itu dibandingkan dengan perkantoran umumnya yang beraktivitas hingga sore hari. Dilihat dari organisasi ruang yang kurang baik dari Kantor *Call Center* Garuda Indonesia saat jam kerja padat mulai dari sirkulasi yang sempit akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka para karyawan akan merasa bosan dan jenuh dalam menjalankan aktivitas mereka di dalam kantor. Sebagaimana tugas mereka sebagai penerima panggilan telfon dari konsumen yang mempunyai masalah dan keluhan yang berbeda-beda para pegawai dituntut untuk sabar dalam mengendalikan emosi mereka untuk melayani para *customer* yang terkadang emosinya tidak tertahankan. Tidak jarang banyak pegawai *call center* yang kehilangan semangat dan kegairahan bekerja dan berfikiran untuk meninggalkan pekerjaannya sebagai *call center*, dan pada akhirnya tujuan kantor tersebut tidak akan tercapai sebagaimana yang diharapkan oleh perusahaan. Mendesain kantor *Call Center* Garuda Indonesia merupakan kebutuhan dari perkantoran modern saat ini.

Peranan organisasi ruang yang baik memberi nilai tambah bagi kelangsungan aktivitas kerja perusahaan. Hal ini merupakan suatu metode untuk membenahi dan memfasilitasi apa saja kebutuhan bagi pegawai yang ada di dalam kantor tersebut. Dengan adanya Fasilitas tambahan seperti ruang bersantai, berdiskusi, atau *entertaining* area diperlukan guna menunjang keberlangsungan bekerja para pegawai agar tidak merasa bosan dan jenuh di dalam kantor. Sebab saat ini perkantoran dibidang sebagai rumah kedua bagi kebanyakan orang, khususnya di Kota Bandung. Bahkan kantor *call center* menghabiskan waktu kerja didalam kantor 24 jam didalam ruangan, Sehingga saat ini sebuah kantor harus dapat menciptakan interior dengan suasana yang baik dan teratur sehingga akan mendapat kenyamanan, keefektifitas dan keefisienan dalam bekerja.

Pada ruang Kantor *Call Center* Garuda Indonesia ini kurang menunjang kenyamanan pengguna ruangnya dilihat dari organisasi ruang dan fasilitas tambahan yang diinginkan oleh karyawan untuk mengurangi para pekerja yang ingin *resign* dari kantor. Oleh karena itu, Penulis mengambil topik penelitian yang berjudul “Perancangan Kantor *Call Center* Garuda Indonesia di Bandung” untuk dijadikan perancangan baru dengan luasan 2.847 m² terletak di lantai 8 lebih besar dan tidak jauh berada di lantai atasnya untuk menyelesaikan masalah pada ruang tersebut yang berpengaruh pada kinerja pegawai.

1.2. Identifikasi Masalah

Merujuk pada pengamatan langsung di Kantor Garuda Indonesia, diidentifikasi beberapa masalah yang timbul dan saling berkaitan, di antaranya :

1. Dilihat dari aktivitas pekerja yang bekerja sebagai *call center* yang bekerja selama 24 jam, kebutuhan ergonomi untuk menunjang kenyamanan para pekerja belum maksimal.
2. Tidak tersedianya fasilitas area *entertaining* bagi para karyawan yang ingin meluangkan waktunya. Dilihat dari budaya kerja mereka yang terus menerus menerima telfon dan menghadapi bnyak customer berbeda-beda mereka dituntut untuk tetap pandai untuk berbicara dengan sopan dan ramah.
3. Banyaknya karyawan yang *resign* dari kantor karena mereka merasa bosan dengan interior kantor yang belum mencerminkan brand Garuda.
4. Pembagian waktu kerja, istirahat, dan penggunaan fasilitas kerja yang belum maksimal.

1.3. Rumusan Masalah

Dari latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, dapat di ketahui aspek dan lingkup perancangan yang harus di lakukan, sehingga muncul permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang interior Kantor *Call Center* Garuda Indonesia sesuai dengan standar ergonomi?
2. Bagaimana merancang fasilitas interior Kantor *Call Center* Garuda Indonesia di Bandung, baik itu fasilitas utama maupun fasilitas penunjang kebutuhan karyawan dengan memperhatikan aspek aktivitas karyawan dan kebutuhan yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan?
3. Bagaimana merancang ruangan yang membuat karyawan nya tidak merasa bosan dan jenuh saat bekerja selama 24 jam ?

1.4. Tujuan dan Sasaran Perancangan

Adapun tujuan dari perancangan ini adalah sebagai berikut :
Merancang fasilitas interior Kantor *Call Center* Garuda Indonesia di Bandung, baik itu fasilitas utama maupun fasilitas penunjang kebutuhan karyawan dengan memperhatikan aspek kebutuhan yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

- Dengan pengolahan organisasi ruang yang baik agar terciptanya kenyamanan bagi karyawan saat bekerja dan mengurangi resiko resign dari kantor.
- Menambahkan fasilitas entertaining yang berada dekat dengan area kerja agar para karyawan dapat mengisi waktu senggangnya dengan bermanfaat dan tidak bosan berada dilam kantor
- Merancang interior kantor yang membuat karyawan merasakan bahwa mereka sebagai bagian besar dari brand garuda.
- Menambahkan area istirahat yang tidak jauh dari area kerja.

1.5. Batasan Perancangan

- Proyek perancangan ini adalah meredesain Kantor *Call Center* Garuda Indonesia yang berada di lantai 8 dari Gedung Merah Putih (GMP) di Buah Batu Bandung dengan luasan lantai 2.847 m².
- Sebagian besar user didalam kantor berumur 23-32 tahun mulai dari karyawan, manager, pengunjung yang kebanyakan mayoritas anak muda yang beraktivitas selama 24 jam mulai dari menerima telfon, membuat aplikasi, berdiskusi, mendesain halaman web, dll.
- Jenis Kantor yang dirancang yaitu kantor formal dimana fungsi utamanya adalah sebagai tempat bekerja, namun didukung dengan suasana dan fungsi tambahan mengikuti jenis perkantoran modern sebagai penunjang kinerja karyawan.

1.6. Metodologi Perancangan

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

- **Primer**

1. Studi Lapangan

Proses pengumpulan data dengan cara melihat langsung kegiatan aktivitas di dalam Kantor *Call Center* Garuda Indonesia di Buah Batu Bandung. Selain itu perancang juga melakukan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- Wawancara

Perancang mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak pemilik Gedung, pemilik kantor *Call Center* Garuda Indonesia, karyawan, dan pengunjung yang berada dalam kantor pada saat itu. Hal tersebut akan membantu perancang dalam mendapatkan informasi langsung mengenai jumlah karyawan, aktivitas pengguna, kelebihan, dan kekurangan dari area kantor khususnya.

- Dokumentasi
Perancang mengambil gambar melalui kamera dengan perizinan dan perjanjian dari pemilik kantor untuk tidak menyebarluaskan hasil foto yang didapat. Gambar tersebut merupakan bukti atau fakta yang didapat sesuai dengan suasana yang ada dilapangan.
- Pengukuran Ruangan
Cara ini digunakan perancang untuk mengetahui besaran ruang pada kantor yang nantinya akan dianalisa sesuai dengan standar yang ada. Hal itu juga akan membantu perancang dalam menentukan kebutuhan besaran ruang.

- **Sekunder**

1. Studi Literatur

Studi pengenalan masalah dan informasi yang berhubungan dengan proyek melalui buku referensi ataupun media internet yang dapat membantu dalam proses perancangan. Perancang mencari informasi tentang kantor sejenis menggunakan beberapa sumber yaitu jurnal dan media sosial. Adapun beberapa buku dan Jurnal yang didapat seperti:

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2005 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung.
- Peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia nomor 48 tahun 2016 Tentang Standar Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Perkantoran.

1.6.2 Analisa data

Analisa adalah tahap penguraian masalah yang ada untuk mendapatkan gambaran objek secara menyeluruh. Penilaian analisa dilakukan dengan memperhatikan beberapa macam analisa yang melatar belakangi objek sebagai berikut :

- Lingkungan/ Arsitektur
Perancang menentukan lokasi yang tepat untuk dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari data perancangan lingkungan/ arsitektur dan kebutuhan kantor.
- Fungsi/Aktivitas
Perancang menentukan faktor pengguna yang tepat untuk dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari data perancangan fungsi/ aktivitas didalam kantor.
- Organisasi ruang
Perancang menentukan analisa yang tepat untuk dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari organisasi ruangnya didalam kantor.
- Layout
Perancang menentukan kebutuhan ruang yang tepat untuk dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari layout didalam kantor.
- Bentuk
Perancang menentukan karakteristik yang tepat untuk dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari bentuk ruangnya didalam kantor.
- Konstruksi
Perancang menganalisa jenis kontruksi yang tepat untuk dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari konstruksi furniture dan konstruksi elemen didalam kantor.

- **Material**
Perancang menentukan bahan material yang tepat untuk dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari apa saja material yang digunakan didalam kantor.
- **Warna**
Perancang menentukan karakteristik warna identitas dari brand yang tepat untuk dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari warna ruang, furniture dan elemen pendukung lainnya didalam kantor.
- **Pencahayaan**
Perancang menentukan arah bukaan yang tepat untuk dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari arah mata hari terbit dan tenggelam untuk mendapatkan pencahayaan alami dan pencahayaan buatan yang akan diletakan dimana saja didalam kantor.
- **Keamanan**
Perancang melihat seberapa besar tingkat kewanamanan yang tepat untuk dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari survey yang dilakukan di area gedung dan didalam area perkantoran seluruh gedung.
- **Utilitas**
Perancang melihat utilitas yang terdapat didalam kantor yang dapat dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari beberapa survey yang telah dilakukan didalam kantor.
- **Signage**
Perancang melihat signage yang terdapat didalam kantor yang dapat dijadikan sebagai objek perancangan. Dilihat dari beberapa survey yang telah dilakukan didalam kantor.

1.6.3 Sintesa

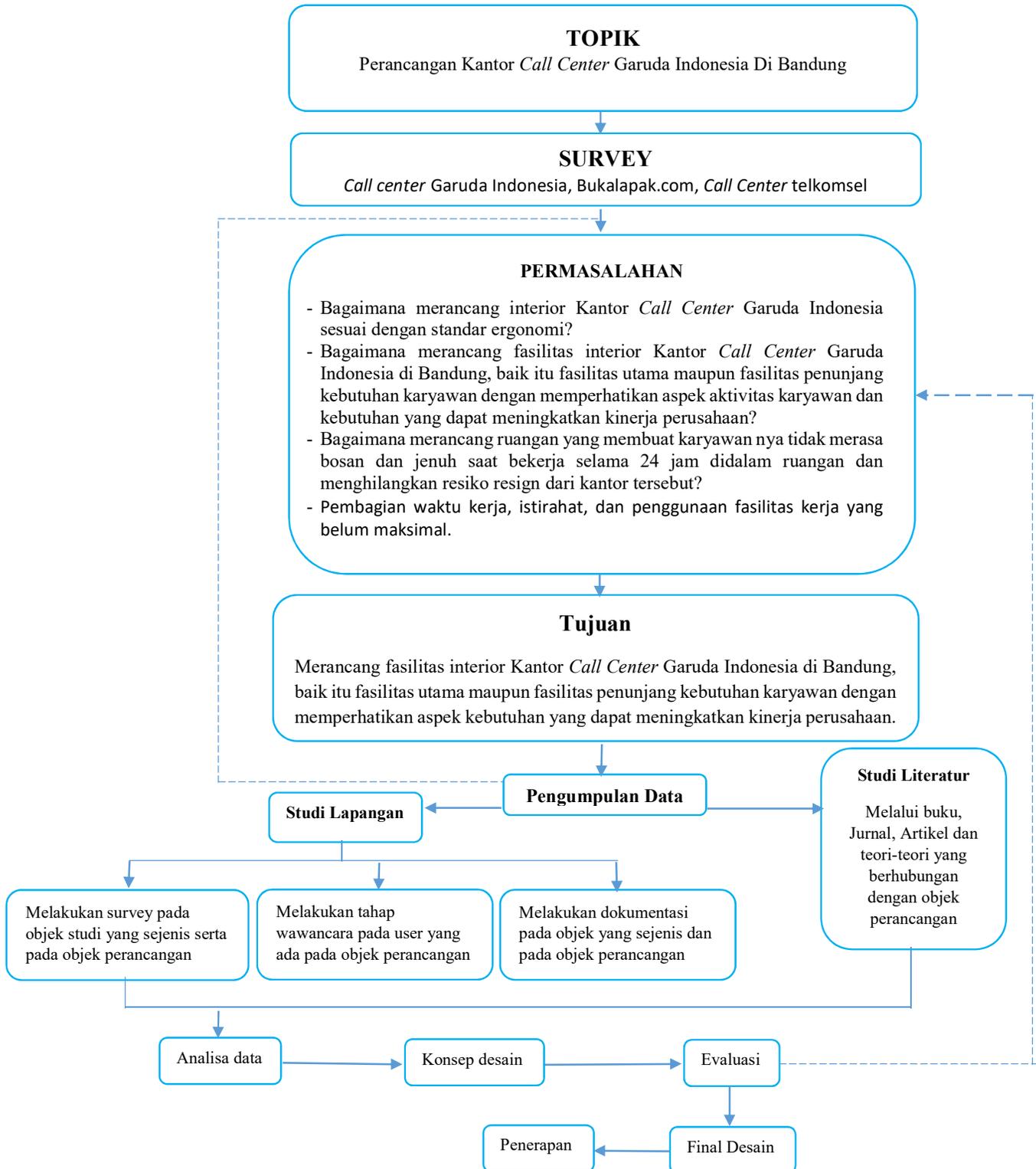
Setelah melalui proses penguraian masalah dan berbagai analisa data. Perancang mendapatkan gagasan awal yang akan dipadukan menjadi sebuah konsep dari solusi desain. Selanjutnya perancang akan mendapatkan konsep yang sesuai dengan objek perancang yang didukung dengan berbagai konsep lainnya, seperti :

- Konsep Bentuk
- Konsep Warna
- Konsep Penghawaan
- Konsep Pencahayaan
- Konsep keamanan
- Konsep Material

1.6.4 Pengembangan Desain

Setelah perancang memiliki data-data yang cukup untuk membuat desain dari objek perancangannya. Proses pembuatan konsep, tema, lalu masuk ke lembar kerja dengan mengkaji konsep dari brand lalu menggunakan berbagai alternatif desain dan denah yang telah disepakati. Proses tersebut diawali dengan menganalisa seluruh data yang didapat. Kemudian melanjutkan ke dalam gambar kerja yang diantaranya *layout plan, floor plan, section, ceiling plan, interior detail, furniture detail*. Selanjutnya detelah proses pembuatan lembar kerja dilanjutkan dengan pembuatan maket dengan skala yang sudah ditentukan dan ditambah dengan portofolio dan ppt sebagai bahan presentasi interior.

1.7. Kerangka Berfikir



1.8. Sistematika Penulisan

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

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan sasaran perancangan, batasan perancangan, metodologi perancangan dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN LITERATUR DAN DATA PERANCANGAN

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

BAB III : TEMA DAN KONSEP PERANCANGAN

Memaparkan tema umum perancangan dan konsep perancangan seperti konsep bentuk, *zoning* dan *blocking*, sirkulasi, organisasi ruang, *furniture*, material, warna, pencahayaan dan penghawaan.

BAB IV : KONSEP PERANCANGAN DENAH KHUSUS

Menjelaskan lebih mengenai denah khusus dan detail-detail yang berhubungan dengan penyelesaian elemen interior seperti lantai, dinding, *ceiling* dan furnitur.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

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