

# Pengamatan Gejala Persepsi Lingkungan menggunakan Place Centered Mapping pada Ruang Front Office Universitas Adiwangsa Jambi

Salsabila<sup>1\*</sup>, Liza Komalasari<sup>1</sup>, Nadya Bestnissa<sup>1</sup>, Harlia Febrianti<sup>1</sup>, Aulia Rizki Alda<sup>2</sup>

\*salsabila.jambi14.03@gmail.com

<sup>1</sup>Program Studi Arsitektur, Fakultas Teknik & Ilmu Komputer, Universitas Adiwangsa Jambi

<sup>2</sup>Program Studi Arsitektur, Fakultas Teknik dan Perencanaan, Universitas Ekasakti

## Abstrak

Universitas Adiwangsa Jambi dalam melaksanakan tugas pelayanan memiliki ruangan Front Office yang berfungsi melayani kegiatan informasi dan pendaftaran mahasiswa baru. Pada ruang ini terdapat beberapa perabot sebagai atribut yang digunakan untuk mendukung aktivitas manusia didalam serta memberikan kesan dan nilai estetika. Ruang Front Office Pertanyaan pada penelitian ini adalah apakah aktivitas di ruang itu bercukupan dengan semua atribut yang ada? Apakah pengguna merasa nyaman dengan penggunaan atribut tersebut? Dan bagaimana kita tau penilaian pengguna untuk menyatakan adanya kekurangan dan kelebihan atribut? Maka dari itu, Tujuan pada penelitian ini adalah untuk bisa mengetahui hasil dan jawaban atas apa saja kendala/problem yang ada di dalam persepsi lingkungan Front Office. Sasaran dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan pola pada ruang Front Office Universitas Adiwangsa Jambi, dengan menggunakan teknik pengamatan pemetaan perilaku yang menekankan pada perilaku pengguna dalam suatu waktu di tempat tertentu (place-centered mapping). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecenderungan latar fisik ruang mempengaruhi perilaku pengguna dan membentuk pola perilaku dan konfigurasi peta mental yang cenderung terjadi berulang. Ruang kerja dan ruang tunggu cenderung fleksibel dan adaptabel, terdapat territory pada area ruang kerja. Di ruang kerja tampak penggunaan ruang dalam satu latar mengalami proses identifikasi perilaku, namun identifikasi tersebut cenderung tidak berpengaruh pada latar ruang.

**Kata-kunci** : Atribut , *Front Office*, Universitas Adiwangsa Jambi

## Pendahuluan

Latar perilaku atau behavior setting didefinisikan oleh Barker [1] sebagai suatu kombinasi yang stabil antara aktivitas, tempat, dan kriteria, yaitu: 1) Terdapat suatu aktivitas yang berulang berupa suatu pola perilaku (standing pattern of behavior), yang terdiri atas satu atau lebih pola perilaku ekstra individual; 2) Dengan tata lingkungan tertentu (circumjacent milieu), milieu ini berkaitan dengan pola perilaku; 3) Membentuk suatu hubungan yang sama antar keduanya (synomorphy); 4) Dilakukan pada periode waktu tertentu. Dengan demikian setiap pelaku kegiatan akan menempati latar yang berbeda, sesuai dengan karakter kegiatannya. Batas behavior setting dapat berupa batas fisik, batas administrasi atau batas simbolik. Penentuan jenis batas ini tergantung dari pemisahan yang dibutuhkan antara beberapa behavior setting. Suatu pola perilaku bisa terdiri atas beberapa perilaku secara bersamaan, antara lain perilaku emosional, perilaku untuk menyelesaikan masalah, aktivitas motorik, interaksi interpersonal, dan manipulasi objek.

Berdasarkan tujuan penelitian, metode yang digunakan adalah Place-centered mapping, untuk mengamati perilaku sekelompok pengguna ruang dalam kurun waktu tertentu. Place-centered mapping digunakan untuk mengetahui bagaimana manusia atau sekelompok manusia

memanfaatkan, menggunakan dan mengakomodasikan perilakunya dalam suatu waktu di tempat tertentu. Langkah-langkah yang harus dilakukan pada teknik ini adalah:

- 1) Membuat sketsa latar yang meliputi seluruh unsur fisik yang diperkirakan mempengaruhi perilaku pengguna ruang;
- 2) Membuat daftar perilaku yang akan diamati serta menentukan simbol/ tanda sketsa setiap perilaku;
- 3) Mencatat berbagai perilaku pengguna yang terjadi dalam kurun waktu tertentu, dengan menggunakan simbol - simbol di peta dasar yang telah disiapkan.

Front Office merupakan kata bahasa inggris, yang artinya "Front" depan dan "Office" artinya kantor, Jadi front office diartikan sebuah department yang letaknya di bagian depan dan tidak jauh dari lobby. Karena letaknya paling depan, area ini menjadi paling sibuk karena sering dilihat dan berhubungan setiap ada tamu yang datang. Jadi front office juga disebut dengan guest service area (area pelayanan tamu), sementara yang bertugas di sana bisa disebut dengan guest service agent atau front liner.

Universitas Adiwangsa Jambi (UNAJA) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang di dirikan pada 18 september 2017, terletak di Jl. Sersan Muslim No. RT 24, The Hok, Kec. Jambi Selatan, Kota Jambi, dalam universitas

ini memiliki lima fakultas dengan berbagai program studi, termasuk Fakultas Teknik, Ekonomi dan Bisnis, Perguruan dan Ilmu Pendidikan, serta Kesehatan dan Farmasi.

### Permasalahan

Dalam ruang front office tentunya ada banyak atribut tetap dan atribut mebel yang diletakkan disana, tapi untuk penggunaannya dari tiap masing-masing perilaku, bakal ada beberapa kendala dan masalah yang ada di beberapa atribut yang tercakup dalam ruang tersebut apakah aktivitas di ruang itu bercukupan dengan semua atribut yang ada? Apakah pengguna merasa nyaman dengan penggunaan atribut tersebut? Dan bagaimana kita tau penilaian pengguna untuk menyatakan adanya kekurangan dan kelebihan atribut?.

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat eksploratif-deskriptif, bertujuan mengamati objek penelitian dan menjelaskan kondisi yang terjadi pada latar fisik, dan latar perilaku pengguna ruang, menganalisis pengaruh latar fisik terhadap latar perilaku pengguna dalam ruang, serta atribut yang terjadi di Ruang Administrasi Departemen Arsitektur. Pemetaan perilaku di dalam penelitian ini dilakukan dengan metode place-centered mapping. Dalam metode penelitian ini akan mendapatkan kumpulan data yang diperlukan. Pelaksanaan Metode pengumpulan data tersebut melakukan progress yang dinamakan Survey di tempat penelitian agar bisa mengetahui secara langsung. Lalu melaksanakan Observasi yakni mencatat dan mengamati suatu objek untuk menjadi bahan pembuktian kebenaran dengan secara sistematis, dalam observasi ini akan melakukan pengamatan atribut yang sering digunakan oleh pengguna yaitu manusia yang beraktivitas didalam ruang Front Office agar dapat mengetahui atribut apa yang digunakan banyak dan tidak banyak oleh manusia. Dalam teknik menilai, waktu yang cocok untuk bergerak adalah pada saat kapan ruang Front Office itu bekerja dan beraktivitas, yaitu pada saat mereka melakukan pelayanan untuk client yang mau register/daftar reguler. Untuk durasi pelaksanaan observasi hanya dilakukan dalam sehari penuh, karna populasi manusia yang beraktivitas tersebut akan bertambah banyak dari jam pagi hingga petang.

### Metode Pengumpulan Data

Berikut ini adalah beberapa Tahapan penelitian yang meliputi:

#### 1. Persiapan

Pada tahap ini melakukan penentuan Material dimulai dengan lokasi, dan membuat sketsa denah ruang. Pada berikutnya melakukan penentuan Parameter perilaku yang akan direkam selama pengamatan. Menggunakan metode

notasi untuk menemukan perilaku yang tercatat di sketsa / peta dengan simbol.

#### 2. Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data dilakukan survey data primer dan sekunder. Pada tahap ini melakukan pencatatan / record melalui video pengamatan, sehingga memudahkan pengamat dalam melakukan penelitiannya.

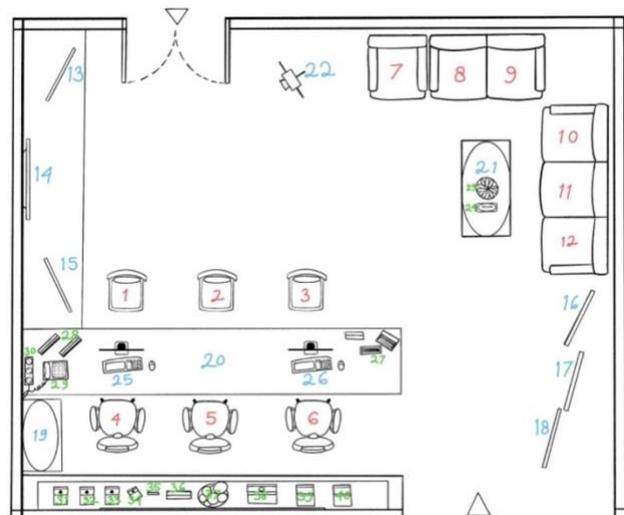
#### 3. Analisis

Menganalisis hasil yang ditemukan di lapangan, melakukan pemetaan perilaku pengguna dan disesuaikan dengan kajian teori Arsitektur Perilaku

#### 4. Penarikan kesimpulan

Pada tahap akhir ini dilakukan penarikan hasil kesimpulan berdasarkan analisis yang dilakukan.

Sampel Gambar dibuat dan diambil 2 tahap, yaitu tahap awal dari jam 09.00 – 12.00 WIB, dan tahap 2 dari jam 13.00 – 16.00 WIB. Dari data gambar tersebut bisa dilihat apa saja kekurangan atribut yang ada di ruang front office.



**Gambar 1.** Denah Setting Pengamatan FO Universitas Adiwangsa Jambi  
(Sumber: Survey, 2024)

### Tinjauan Pustaka

Dalam desain arsitektur, latar perilaku yang baik adalah yang sesuai atau pas dengan struktur perilaku penggunaannya, yang dapat diadaptasikan, fleksibel atau terbuka (open-ended). Hall mengidentifikasi tiga tipe dasar pola ruang, sebagai berikut [2]:

a. Ruang berbatas tetap (fixed feature space), ruang yang dilengkapi oleh pembatas yang relatif tetap dan tidak

mudah digeser, seperti dinding masif, jendela, pintu atau lantai.

b. Ruang terbatas sementara (semifixed-feature space), ruang yang pembatasnya bisa berpindah, seperti sekat pembatas atau partisi ruang.

c. Ruang informal, ruang yang terbentuk hanya untuk waktu singkat, seperti ruang yang terbentuk ketika dua atau lebih orang berkumpul.

Latar perilaku sebagai sistem kegiatan pada suatu rangkaian perilaku sengaja dilakukan oleh satu atau beberapa orang. Pada pengamatan ini dapat dilakukan analisis melalui beberapa cara yaitu:

1. Dalam behavior setting dilakukan analisis dengan 'Time Budget', yaitu memungkinkan orang menguraikan/mengkomposisikan suatu aktivitas sehari-hari, aktivitas mingguan atau musiman ke dalam seperangkat behavior setting yang meliputi hari kerja atau gaya hidup [3].

2. Behavior Mapping, suatu area tempat manusia melakukan berbagai kegiatannya digambarkan dalam bentuk sketsa atau diagram. Tujuannya adalah untuk menggambarkan perilaku dalam peta, mengidentifikasi jenis dan frekuensi perilaku, serta menunjukkan kaitan antara perilaku tersebut dengan wujud perancangan yang spesifik. Pemetaan perilaku ini dapat dilakukan secara langsung pada saat dan tempat di mana dilakukan pengamatan kemudian berdasarkan catatan-catatan yang dilakukan. Terdapat dua cara melakukan pemetaan perilaku, yaitu: Place centered mapping, dan Person-centered mapping [4].

Place Central Mapping merupakan teknik yang menekankan pada penggunaan atribut oleh perilaku manusia di lingkungan sekitar. Teknik ini hanya berhadapan dengan kedekatan perilaku manusia terhadap penggunaan atribut yang ada. Tujuannya untuk mendapatkan pemetaan terhadap kebutuhan ruang/bangunan dan menggambarkan penyusunan dan kebutuhan atribut yang diperlukan untuk aktivitas dari perilaku pengguna.

#### Atribut Lingkungan

Atribut lingkungan dirumuskan sebagai suatu produk dari organisasi, individu dan latar fisik [5]. Atribut lingkungan tersebut meliputi:

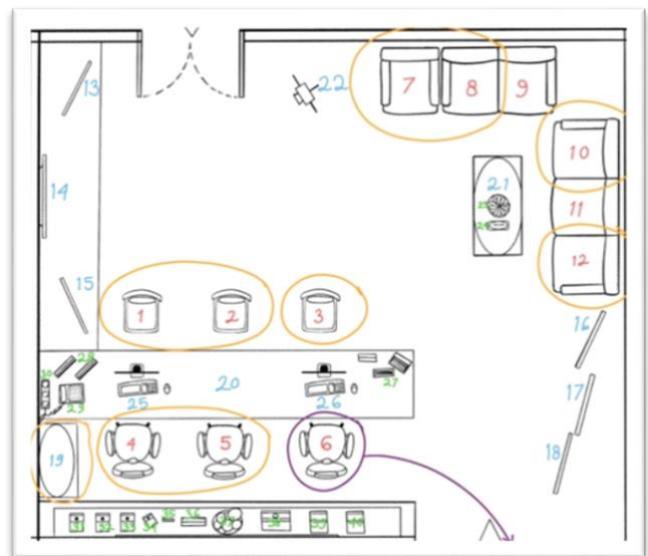
- 1) Perangsang indra (sensory stimulation);
- 2) Kontrol (control);
- 3) Adaptabilitas (adaptability);
- 4) Fleksibilitas (flexibility);
- 5) Keterbacaan (legibility);

- 6) Aksesibilitas (accessibility);
- 7) Kesusakan (crowdedness);
- 8) Kenyamanan (comfortability);
- 9) Privasi (privacy);
- 10) Sosialitas (sociality);
- 11) Teritorialitas (territoriality);
- 12) Ruang personal (personal space);
- 13) Personalitas (personality);
- 14) Kejenuhan (surfeited);, dan
- 15) Visibilitas (visibility).

Atribut yang dipengaruhi oleh latar perilaku, dan dominan terjadi di Ruang Administrasi Departemen Arsitektur Unhas, adalah: 'adaptabilitas', 'fleksibilitas', 'teritorialitas'. 'Fleksibilitas ruang' mengandung pengertian bahwa ruang dan tempat dapat mewadahi beragam tipe kegiatan sekaligus terstimulasi oleh ruang dan tempat, dalam hal ini ruang bersifat konstan, sedangkan kegiatan bersifat variabel. 'adaptabilitas ruang' mengandung pengertian bahwa ruang dan tempat dapat menyesuaikan diri terhadap beragam kebutuhan masyarakat, dalam hal ini ruang bersifat variabel, sedangkan kegiatan bersifat konstan.

#### Hasil dan Pembahasan

Pengamatan dilaksanakan selama satu hari dengan seting waktu sesuai jam kerja yaitu pukul 09.00-12.00 WIB dengan jeda waktu sesuai istirahat pelayanan dan dilanjutkan lagi pukul 13.00-16.00 WIB.



Gambar 2. Pengamatan 09.00 – 12.00 WIB

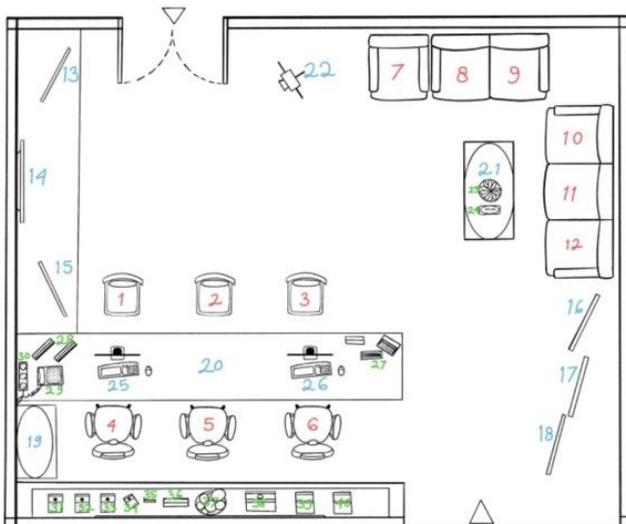
(Sumber: Analisis, 2024)

Pengamatan pada sesi pagi pukul 09.00-12.00 menunjukkan

terdapat atribut mana saja yang sering digunakan oleh orang-orang didalam ruang front office, dari segi gambar yang ada sudah tercantum hasil penelitian bahwa kursi 1 & 2 lebih sering digunakan untuk duduk oleh pengunjung yang mau mendaftar sementara kursi 3 hanya beberapa pengunjung, kursi 4 & 5 ialah kursi yang aktif karna diduduki oleh 2 pelayanan informasi dan administrasi. Untuk kursi nomor 6 tidak dipakai dalam semasa jam yang ada karna diambil oleh pengguna kampus, serta bonus meja 19 yg berukuran pendek telah diduduki oleh salah satu pengguna front office hanya sementara waktu saja.

Di bagian sofa tamu terdapat spot duduk nomor 7, 8, 10 dan 12 yang sering digunakan banyak pengunjung untuk duduk sembari menunggu giliran untuk mendaftar di hadapan pelayanan administrasi.

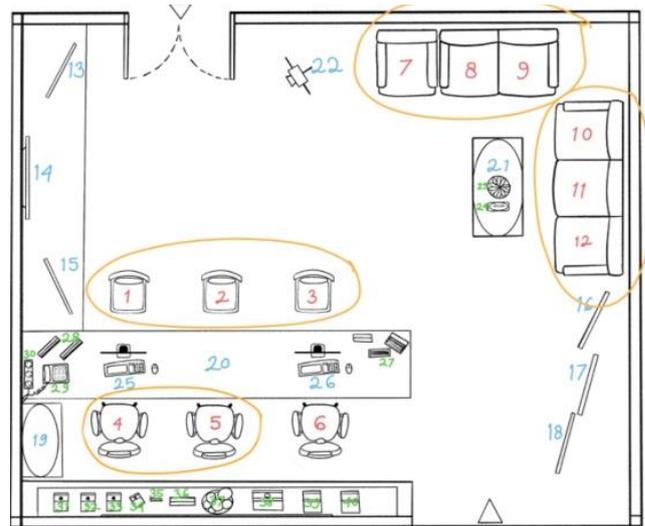
Pengamatan pada sesi pagi pukul 09.00-12.00 menunjukkan



**Gambar 3.** Setting waktu 12.00 – 13.00  
(Sumber: Analisis, 2024)

tidak ada interaksi kedekatan antara perilaku manusia pada perabot di dalam ruang karna banyak yang beraktivitas makan siang berada diluar ruang front office. Pengguna tetap front office tidak menetap di ruang karna istirahat diluar, dan sebagian pengguna kampus hanya masuk berlalu lalang saja didalam ruang itu.

Pengamatan pada sesi sore pukul 13.00-16.00 menunjukkan



**Gambar 4.** Setting sore 13.00 – 16.00  
(Sumber: Analisis, 2024)

terdapat kelanjutan penggunaan perabot oleh pengunjung, pengguna tetap FO dan pengguna kampus. Di set waktu yang ada terdapat hasil penelitian sudah tercantumkan bahwa di pukul siang hingga sore pengunjung yang tiba hanya beberapa saja, dalam kursi pengunjung telah digunakan semua, kursi pengguna tetap front office masih sama dengan kondisi set waktu pagi dengan perubahan kecilnya kursi 6 telah dikembalikan di tempat awal. Di bagian sofa terdapat spot duduk 7, 8 dan 9 yang lebih sering digunakan untuk duduk oleh pengunjung yang lagi menunggu giliran.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengunjung lebih sering duduk di kursi dua pasang yang berhadapan dengan seorang petugas Front Office untuk melakukan administrasi, sehingga kursi yang ditinggal satu saja dengan 1 pengguna FO jarang dipakai karna kurang nyaman nya pengunjung yang datang tidak sendirian.

Temuan lain menunjukkan bahwa atribut berupa papan atau banner informasi tidak terlalu diperhatikan.

## Kesimpulan

Dalam semua data dan sampel yang didapatkan, beberapa penjelasan dan pembahasan hasil terdapat dari menjawab beberapa pertanyaan dalam penelitian tersebut.

Apakah aktivitas di ruang itu mencukupkan dengan semua atribut yang ada?. Dalam data-data dan sampel yang didapatkan dari observasi, atribut yang berupa banyaknya digunakan di dalam ruang setting tersebut tidak banyak dimanfaatkan oleh perilaku pengguna, terutama property ruang seperti Banner dan TV. Akan tetapi untuk atribut kursi (kursi roda, sofa, dan kursi biasa) terdapat masih digunakan oleh pengguna yang terkait bercenderung variasi, yang menjadikan titik fokus ruang setting Front

Office ialah kursi roda nomor 4 & nomor 5 serta kursi biasa nomor 1 & nomor 2.

Kenyamanan atas pengguna yang memanfaatkan atribut di dalam ruangan terdapatnya masih belum mencapai titik kepuasannya dikarenakan ada kurangnya property penting. Berdasarkan dari Kumpulan data analisis denah setting, kursi nomor 3 tidak banyak digunakan serta dengan kursi roda nomor 6 menerima sedikit interaksi dan perhatian untuk membantu pelayanan tersebut.

Kesimpulan pada penelitian ini berupa pengunjung telah menggunakan atribut pada setting Front Office Universitas Adiwangsa Jambi masih belum dinyatakan puas sesuai kegunaan pengguna dikarenakan sedikitnya atribut penting. Atribut pendukung seperti banner informasi tidak terlalu diperhatikan.

Beberapa atribut tidak digunakan maksimal untuk itu perlu dilakukan penambahan atau menggantikan atribut yang kurang berupa kursi dan property meja front desk sehingga aktivitas didalam setting front desk dapat beradaptasi yang lebih fleksibel, nyaman, dan terkontrol baik.

### **Daftar Pustaka**

- R. G. Barker. 1968. University of Kansas, dan Midwest Psychological Field Station, Ecological Psychology; Concepts and Methods for Studying the Environment of Human Behavior. Stanford, Calif.: Stanford University Press, 1968
- E. T. Hall. 1984 The Hidden Dimension. USA: Anchor Books Editions
- W. Michelson dan W. M. Michelson. 1975 Behavioral Research Methods in Environmental Design. Dowden, Hutchinson & Ross
- R. Sommer, 1983. "The Behavioral Basis of The Design," American Sociological Association Stable, vol. 35 N
- J. M. Laurens, Arsitektur dan Perilaku Manusia. 2004. Surabaya: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia