

Pemetaan Perilaku menggunakan Metode *Person Central Mapping* pada *Front Office* Universitas Adiwangsa Jambi

Rahayu Kartini^{1*}, Liza Komalasari¹, Nadya Bestnissa¹, Ariyati²

*aleshanindita12@gmail.com

¹Program Studi Arsitektur, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Adiwangsa Jambi, Jambi

²Program Studi Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Bung Hatta, Padang

Abstrak

Front office berfungsi sebagai titik kontak pertama antara perusahaan atau organisasi dengan pelanggan, klien, atau pengunjung. Fungsi utama *front office* meliputi berbagai aspek pelayanan dan operasional yang dirancang untuk memastikan pengalaman positif bagi setiap individu yang berinteraksi dengan organisasi. *Front office* adalah komponen vital dari setiap organisasi yang berinteraksi dengan publik. Fungsi-fungsi ini membantu memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan dilayani dengan baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan reputasi organisasi. *Person central mapping* dalam konteks *front office* bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional dengan memahami interaksi antara pelanggan, staf *front office*, dan lingkungan fisik. *Person central mapping* merupakan pendekatan yang sangat efektif untuk meningkatkan layanan di *front office* dengan menempatkan kebutuhan dan pengalaman pelanggan sebagai pusat perhatian. Berkaitan dengan hal tersebut di atas maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah bagaimana gejala persepsi lingkungan di ruang *front office* Universitas Adiwangsa Jambi?. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui gejala persepsi lingkungan yang terbentuk pada ruang *front office* Universitas Adiwangsa Jambi. Sasaran penelitian ini adalah melakukan pemetaan perilaku melalui pengamatan setting ruang *front office* Universitas Adiwangsa Jambi dengan metode *person central mapping*.

Kata kunci: *front office*, *person central mapping*, Universitas Adiwangsa Jambi

Pendahuluan

Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang setiap harinya melakukan aktivitas sosial di tengah masyarakat baik itu di dalam maupun di luar ruangan. Arsitektur hadir dalam realitas kehidupan manusia sehari-hari, yang merupakan ruang fisik aktivitas manusia yang memungkinkan adanya pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat lainnya serta menciptakan adanya hubungan antara ruang dalam bangunan dan ruang di luar bangunan. Sehingga arsitektur dapat diartikan sebagai proses karena adanya persepsi dan imajinasi manusia sebagai penghuninya (Setyo Pramono, 2008 dalam Rosilawati, 2023).

Oleh karena itu manusia tidak lepas dari lingkungan yang membentuk diri mereka ini mencerminkan manusia sebagai makhluk sosial. Pola perilaku manusia dipengaruhi oleh bangunan yang mereka tempati di dalam dan lingkungan tersebut (Suwandi & Nur'aini, 2021). Perilaku menurut Laurens (2004) menunjukkan manusia dalam aksinya, berkaitan dengan semua aktivitas manusia secara fisik; berupa interaksi manusia dengan sesamanya ataupun dengan lingkungan fisiknya. Hasil desain arsitektur dapat menjadi salah satu fasilitator terjadinya perilaku, namun juga bisa menjadi penghalang terjadinya

perilaku dalam merancang Arsitek selalu membuat asumsi-asumsi tentang kebutuhan manusia, membuat perkiraan aktivitas dan atau perkiraan bagaimana manusia berperilaku, bagaimana manusia bergerak dalam lingkungannya.

Front Office merupakan salah satu departemen yang sering kita kunjungi di suatu instansi, baik instansi negeri maupun instansi swasta. *Front office* adalah departemen atau area dalam sebuah organisasi yang bertanggung jawab atas berbagai tugas yang melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan atau pengunjung. Tugas-tugas tersebut mencakup penerimaan tamu, penanganan permintaan dan keluhan, manajemen reservasi, dan penyediaan informasi tentang produk atau layanan organisasi. Begitu pentingnya peran *Front Office* dalam suatu instansi karena disinilah pelayanan pertama dari suatu instansi terhadap pengunjung yang memerlukan informasi.

Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan pengamatan, yaitu pengunjung yang datang ke *front office* Universitas Adiwangsa Jambi. Pengamatan dilakukan untuk mendapatkan gambaran realitas, kondisi yang ada di lokasi pengamatan, untuk kemudian menjadi sarana untuk menggambarkan pola perilaku yang terbentuk. Pengamatan dilakukan di *front office*

universitas Adiwangsa Jambi, dengan memperhatikan pola perilaku pengunjung dan pengguna tetap dengan metode *Person Central Mapping* dan *Place Central Mapping*.

Artikel ini membahas penggunaan *Person Central Mapping* dalam mengamati gejala persepsi lingkungan. Berkaitan dengan hal tersebut diatas maka: Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: Bagaimana Gejala persepsi lingkungan di ruang front office Universitas Adiwangsa Jambi?. Penelitian ini bertujuan untuk: Mengetahui gejala persepsi lingkungan yang terbentuk pada ruang *front office* Universitas Adiwangsa Jambi. Sasaran penelitian: Melakukan pengamatan setting ruang *front office* Universitas Adiwangsa Jambi dengan metode *person central mapping*.

Tinjauan Pustaka

A. Persepsi Lingkungan

Persepsi lingkungan atau *environmental perception* adalah interpretasi tentang suatu setting oleh individu, didasarkan latar belakang budaya, nalar, dan pengalaman individu tersebut. Setiap individu, dengan demikian, akan mempunyai persepsi lingkungan yang berbeda, karena latar belakang budaya, nalar serta pengalamannya berbeda. Akan tetapi, dimungkinkan pula beberapa kelompok individu mempunyai kecenderungan persepsi lingkungan yang sama atau mirip, karena kemiripan latar belakang budaya, nalar, serta pengalamannya. Dalam kajian arsitektur lingkungan dan perilaku, konsep ini menjadi sangat dominan, oleh karena kajian arsitektur lingkungan dan perilaku justru menekankan pada ragam dan kesamaan *environmental peception* beberapa individu atau beberapa kelompok.

Dalam konteks perancangan lingkungan, dikatakan oleh Rapoport (1977) bahwa peran persepsi lingkungan sangat penting, oleh karena keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan perancangan akan ditentukan oleh persepsi lingkungan perancang. Dengan kata lain, apabila perancang tidak mencoba memahami persepsi lingkungan masyarakat yang ia rancang lingkungannya, dimungkinkan tidak akan terjadi suatu kualitas perancangan lingkungan yang baik. (Haryadi dan Setiawan, 2020).

B. Gejala Persepsi Lingkungan

Salah satu hal yang dipikirkan manusia tentang lingkungannya adalah ruang (*space*) di sekitarnya. Pengertian ruang ini termasuk persepsi persepsi tentang jarak jauh-dekat, luas-sempit, longgar-sesak, kurang nyaman-nyaman. (Sarwono, 1992).

Menurut Sarwono (1992) terdapat beberapa konsep yang terbentuk melalui gejala persepsi yang terjadi, diantaranya:

1. Personal Space

Manusia mempersepsikan ruang disekitarnya lengkap dengan isinya, tidak berdiri sendiri. Jika isi ruang itu adalah manusia lain maka orang langsung akan membuat suatu jarak tertentu antara dirinya sendiri dengan orang lain dan jarak itu sangat ditentukan oleh bagaimana kualitas hubungan antar orang itu.

Menurut Hall (1963) (dalam Holahan, 1982:275 dan Fisher, 1984:153) (dalam Sarwono, 1992:68) ada 4 macam jarak personal space, yaitu :

- a) Jarak intim (0-18 inci/0-0,5m) yaitu jarak untuk saling berhubungan fisik, untuk saling merangkul antar kekasih, sahabat atau anggota keluarga.
- b) Jarak personal (18 inci-4 kaki/ 0,5 – 1,3m) yaitu jarak untuk percakapan antar 2 sahabat atau antar orang yang sudah saling akrab.
- c) Jarak sosial (4-12 kaki/1,3-4m) yaitu jarak hubungan yang bersifat formal seperti bisnis.
- d) Jarak publik (12-25kaki/4-8,3m) yaitu jarak untuk hubungan yang lebih formal lagi seperti penceramah atau aktor dengan audiensnya.

2. Privacy

Privacy adalah keinginan atau kecenderungan pada diri seseorang untuk tidak diganggu kesendiriannya. Menurut Holahan (1982:237) (dalam Sarwono, 1992:71) ada 6 jenis privacy yang dibagi menjadi 2 golongan:

- a) Keinginan untuk tidak diganggu secara fisik, terdiri dari :
 - Keinginan untuk menyendiri (*solitude*)
 - Keinginan untuk menjauh dari pandangan dan gangguan (*seclusion*)
 - Keinginan untuk intim (*intimacy*) dengan orang-orang tertentu saja.
- b) Keinginan untuk menjaga kerahasiaan diri sendiri, terdiri dari :
 - Keinginan untuk merahasiakan jati diri (*anonymity*)
 - Keinginan untuk tidak mengungkapkan diri terlalu banyak (*reserve*)
 - Keinginan untuk tidak terlibat dengan tetangga (*not neighboring*)

3. Territoriality

Teritorialitas adalah pola tingkah laku yang ada hubungannya dengan kepemilikan atau hak seseorang atau sekelompok orang atas sebuah tempat atau suatu lokasi geografis. Pola tingkah laku ini mencakup personalisasi dan pertahanan terhadap gangguan dari luar. (Holahan, 1982) (dalam Sarwono, 1992:73).

Fisher (1984:176) (dalam Sarwono, 1992:73) menyatakan bahwa kepemilikan atau hak dalam teritorialitas ditentukan oleh persepsi dari orang atau orang-orang yang bersangkutan sendiri. Persepsi bisa aktual (memang nyata dimiliki seseorang) tetapi bisa hanya merupakan kehendak untuk menguasai atau mengontrol suatu tempat.

C. Pemetaan Perilaku (behavioral Mapping)

Behavioral mapping atau pemetaan perilaku merupakan salah satu teknik survei yang dapat digunakan dalam kajian arsitektur lingkungan dan perilaku. Behavioral mapping dikembangkan oleh Ittelso sejak tahun 1970an, menjadi teknik yang sangat populer dan banyak digunakan (Haryadi & Setiawan, 2020). Sommer dalam Haryadi (2020), mengatakan bahwa *behavioral mapping* digambarkan dalam bentuk sketsa atau diagram mengenai suatu area dimana manusia melakukan berbagai kegiatannya. Tujuannya adalah untuk menggambarkan perilaku dalam peta, mengidentifikasi jenis dan frekuensi perilaku, serta menunjukkan kaitan antara perilaku tersebut dengan wujud perancangan yang spesifik.

Metode *Behavioral Mapping* menurut Haryadi dan Setiawan (2020) terdiri dari :

1. Place-Centered Mapping

Teknik ini digunakan untuk mengetahui bagaimana manusia atau sekelompok manusia memanfaatkan, menggunakan atau mengakomodasi perilakunya dalam situasi waktu dan tempat tertentu.

2. Person-Centered Mapping

Teknik ini menekankan pada pergerakan manusia pada suatu periode waktu tertentu.

Pada penelitian ini nantinya menggunakan *Person-Centered Mapping* dalam mengoptimalkan penataan front office Universitas Adiwangsa Jambi. Berdasarkan latar belakang perlunya perencanaan desain arsitektur yang mampu memfasilitasi aktivitas penggunaannya dengan nyaman dan menyenangkan pada front office, maka diperlukan Pemetaan Perilaku / *Behavioral Mapping* dengan teknik *Person-Centered Mapping*.

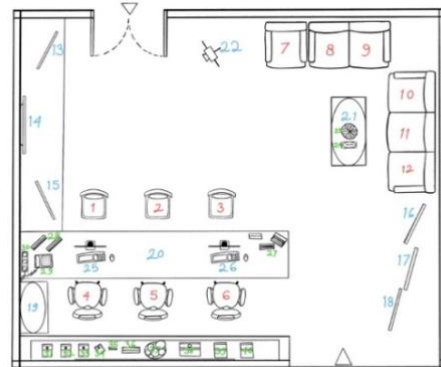
Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan metode person central mapping, dengan cara mengamati lalu mencatat/menggambar pola perilaku/aktifitas pengunjung front office Universitas Adiwangsa Jambi.

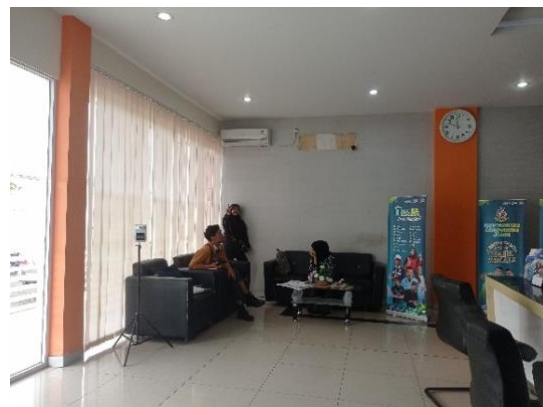
Tempat Penelitian

Lokasi penelitian adalah ruang front office Universitas Adiwangsa Jambi. Setting ini berukuran 7,5x6 meter. Setting ini memiliki atribut berupa meja layanan dilengkapi tiga kursi tamu dan tiga kursi staf serta dua komputer.

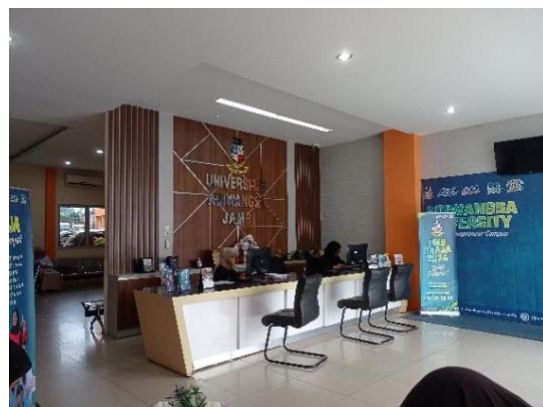
Setting ini juga dilengkapi dengan sofa sebagai area tunggu dan penerimaan tamu. Terdapat *backdrop* di belakang meja layanan dengan tulisan Universitas Adiwangsa Jambi dilengkapi lambang Universitas Adiwangsa Jambi. Setting juga dilengkapi dengan pendingin udara untuk kenyamanan pengunjung.



Gambar 1. Setting pada lokasi pengamatan, front Office Universitas Adiwangsa Jambi. (sumber: survey 2024)



Gambar 2. Foto pada *front office* Universitas Adiwangsa Jambi, yang merupakan area tunggu pengunjung. (sumber: survey 2024)

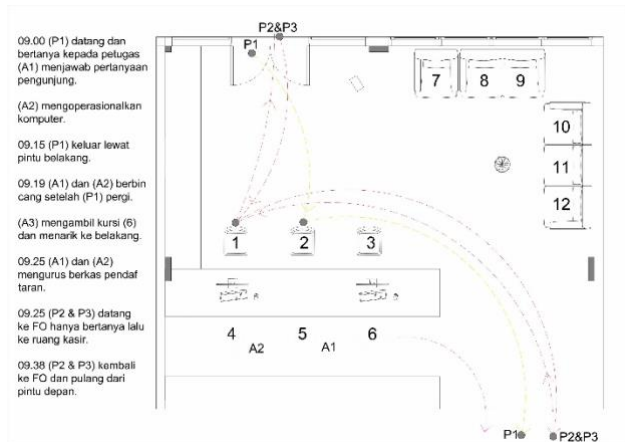


Gambar 3. Foto pada front office Universitas Adiwangsa Jambi, yang merupakan area *customer service*. (sumber: survey 2024)

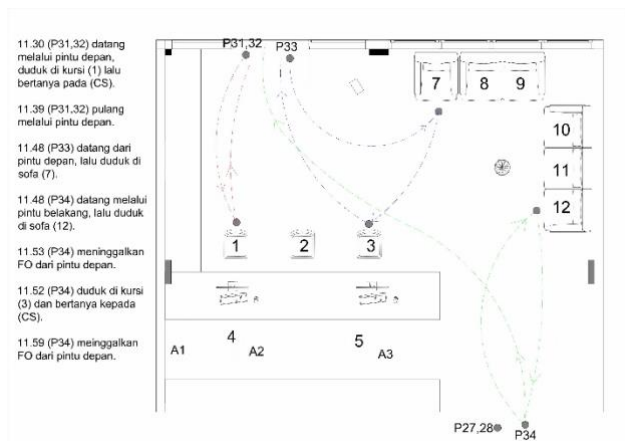
Waktu Penelitian

Pengamatan dilakukan 06 Juli 2024. Pada jam 09.00 s.d 16.00 WIB dengan jeda istirahat pukul 12.00-13.00 WIB.

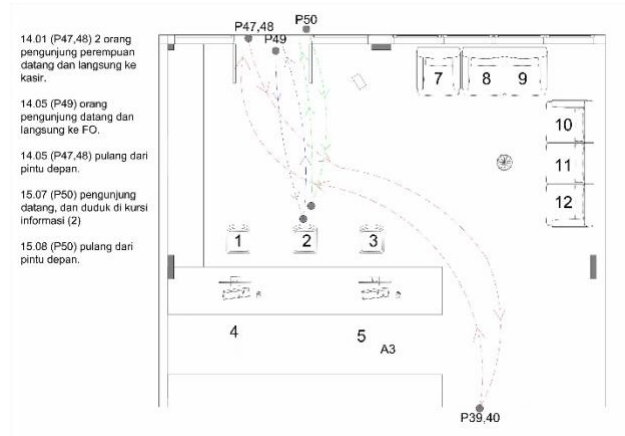
Data Pengamatan



Gambar 4. Hasil pengamatan pada jam 09.00-09.38 wib. (sumber: survey 2024)



Gambar 5. Hasil pengamatan pada jam 11.30-11.59 wib. (sumber: survey 2024)



Gambar 6. Hasil pengamatan pada jam 14.01-15.08 wib. (sumber: survey 2024)

Kepadatan aktivitas terjadi pada jam 10.30-12.00. Pengunjung yang datang rata-rata datang 2 atau 3 orang sekaligus, bahkan ada yang satu keluarga 4 atau 5 orang sekaligus. Ketika pengunjung datang rata-rata langsung menuju ke kursi (1) dan jika ada pendamping akan duduk di kursi (2). Ketika datang pengunjung lain, rata-rata mereka akan duduk menunggu di sofa tamu, walaupun kursi (3) kosong mereka lebih memilih menunggu di sofa tamu. Karena rata-rata pengunjung datang 2 orang maka ketika kursi (1) dan (2) ada pengunjung lain mereka akan lebih memilih menunggu di sofa, walupun kursi (3) kosong.

Pengunjung yang sudah pernah datang ke *front office* sebelumnya akan langsung menuju ruang kasir yang berada di belakang ruang *front office*. Pengunjung yang akan menemui Rektor atau staff kampus yang lain biasanya akan langsung menunggu di sofa.

Pengguna tetap yaitu staff kampus baik dosen ataupun pegawai sering melewati pintu depan kemudian melewati front office dan keluar melalui pintu belakang untuk mempersingkat waktu perjalanan.

Hasil dan Pembahasan

Pola perilaku yang terbentuk pada pengunjung

1. Pengunjung yang baru pertama ke front office. Akan duduk di kursi tamu, berbincang atau mencari informasi kepada petugas front office. Jika datang berdua atau lebih, kedua orang tersebut akan duduk di kursi tamu front office kursi (1) dan (2), atau salah satu akan menunggu di sofa. Jika ketika datang ada pengunjung lain yang duduk di kursi tamu front office, maka mereka akan menunggu di sofa tamu, meskipun kursi (3) kosong, mereka lebih memilih menunggu hingga pengunjung yang sebelumnya duduk di kursi (1) dan (2) pulang, lalu mereka duduk di kursi tersebut. Dan akan pulang melalui pintu depan. Dari pola tersebut terbentuk **teritorialitas**, dimana pengunjung yang duduk di kursi (1) dan (2) merasa memiliki pembatas ruang maya yang tidak bisa diganggu oleh orang lain, hal ini bertujuan untuk membangun perasaan nyaman berada di tempat baru didampingi/bersama dengan orang lain yang memiliki hubungan dekat/kekerabatan.
2. Pengunjung yang sudah pernah ke front office. Akan masuk melalui pintu depan dan akan langsung menuju ruang kasir. Dan akan pulang melalui pintu depan kembali.
3. Pengunjung yang akan menemui staff kampus akan duduk menunggu di sofa (10) (11) (12)

cukup lama sambil bermain hp, sampai datang petugas menjemput mereka.

Jika datang pengunjung lain dan hendak duduk di sofa mereka akan memilih duduk di sofa (7) (8) atau (9) walaupun sofa di deretan (10) (11) dan (12) hanya salah satu yang terisi, mereka akan lebih memilih deretan sofa yang kosong. Pola ini menunjukkan gejala **privacy**, dimana pengunjung yang duduk menunggu akan lebih merasa nyaman, jika duduk tidak berdekatan dengan orang asing yang belum dikenal.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

1. Pola perilaku pengunjung pada front office Universitas Adiwangsa Jambi menunjukkan pola kecenderungan **teritorialitas**. Dimana pengunjung lebih nyaman duduk berdua bersama pendamping mereka di kursi (1) dan (2).
2. Pola **privacy** cenderung terjadi di area sofa sebagai area tunggu bagi pengunjung, mereka cenderung akan memilih deretan sofa yang kosong, ketika deretan sofa yang lain sudah terisi walaupun hanya satu orang, dan masih terdapat dua sofa kosong.

Daftar Pustaka

- Haryadi & Setiawan, B. (2020). *Arsitektur Lingkungan dan Perilaku*. 3 Ed. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pamungkas, Hariyo dan Arsandrie, Yai. (2020). *Behavioral Mapping dan Adaptasi terhadap Lingkungan pada Squatter Settlements (Studi Kasus: Semanggi RW.23 Surakarta)*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rosilawati, Hana dan Yong, Valerie Crystalia. (2023). *Kajian Perilaku Pengguna pada Rumah Tinggal dengan Analisis Behavioral Mapping*. Jurnal Anggapa. Diakses dari <http://www.ojs.widyakartika.ac.id/index.php/anggapa.com>.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. (1992). *Psikologi Lingkungan*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Suwandi, A. A., & Nur'aini, R. D. (2021). *Kajian Konsep Arsitektur Perilaku dan Tingkat Kenyamanan Penghuni pada Hunian Vertical dengan Analisis Behavioral Mapping (Studi Kasus: Rusunawa Pinus Elok Tower C, Jakarta Timur)*. *Vitruvian Jurnal Arsitektur Bangunan Dan Lingkungan*, 10(3), 257. <https://doi.org/10.22441/vitruvian.2021.v10i3.009>
- Zohrah, Laila dan Hartono, Rudi. (2005). *Studi Perilaku Mahasiswa Arsitektur Terhadap Kantin Jurusan Teknik Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat*. Volume 6. Jurnal Info Teknik.