

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ruang publik didefinisikan sebagai seluruh bagian dari bangunan atau lingkungan dimana publik memiliki akses bebas (DeCarlo, 2018). Kantor bank menjadi salah satu ruang publik yang menampung beragam kegiatan, khususnya kegiatan perbankan. Untuk menjalankan fungsinya, perusahaan bank tentunya memiliki strategi yang dirancang untuk meningkatkan ekuitas merek dengan menyuguhkan tampilan visual citranya di tempat perusahaan tersebut berjalan. Hal ini juga diperkuat oleh pendapat dari Wily Ollins, yang mengatakan ada empat vektor yang melaluinya sebuah brand muncul, yaitu: produk, perilaku, komunikasi, dan lingkungan (Ollins, 2008:61). Dalam hal ini, sebuah kantor bank perlu melalui dalam seluruh vektor tersebut, khususnya pada aspek lingkungan yang dapat menampilkan citra atau *image* dari korporasi tersebut, sehingga menimbulkan persepsi positif dari para nasabah, bahkan seluruh penggunanya.

Sebagai sebuah korporasi, penting baginya untuk selalu melakukan pengembangan di segala bidang demi tercapainya keberlanjutan perusahaan untuk jangka panjang. Secara umum, keberlanjutan sebuah korporasi berfokus pada tiga aspek (*triple bottom line*), yaitu pada aspek lingkungan dengan cara turut andil dalam pencegahan kerusakan lingkungan, aspek sosial melalui memberikan atensi lebih besar kepada masyarakat selaku konsumen, pemangku kebijakan dan karyawan korporasi itu sendiri, serta aspek ekonomi dengan merancang mekanisme kinerja keuangan yang sistematis secara terus-menerus (Rahayu dan Putri, 2018). Begitu pula yang dilakukan oleh salah satu korporasi yang bergerak di bidang finansial milik negara, yaitu Bank Mandiri.

Bank Mandiri saat ini sedang gencar dalam melakukan pengembangan aplikasi perbankan digitalnya, yaitu "*Living by Mandiri*" dalam upaya melayani ekosistem finansial para nasabahnya secara digital. Bahkan pada akhir tahun 2021, Bank Mandiri sudah melakukan uji coba pembukaan 4 kantor cabang digital yang berlokasi di Jakarta dan

Depok sebagai dukungan dan memperkenalkan kepada masyarakat pada digitalisasi perbankan. Menurut Rogers (1983), terdapat atribut inovasi dalam sebuah inovasi. Atribut ini memiliki peran dalam memengaruhi cepat atau lambatnya suatu inovasi dapat diadopsi oleh masyarakat. Dalam hal ini, Bank Mandiri dapat menghadirkannya melalui tampilan visual pada interior untuk memperkenalkan citra atau *brand image* yang baru, sehingga diharapkan baik nasabah maupun karyawan Bank Mandiri dapat dengan baik mengenal citra barunya dan mengadopsi sistem perbankan terbaru, yakni secara digital.

Salah satu upaya agar pengembangan inovasi ini berhasil diadopsi oleh seluruh masyarakat Indonesia, Bank Mandiri melakukan perencanaan pembangunan Kantor Cabang dan Area yang berlokasi di Kabupaten Gresik. Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, ruang pelayanan publik ini akan digunakan tidak hanya oleh nasabah, namun juga karyawan Bank Mandiri untuk menjalankan operasionalnya. Bank Mandiri sadar akan peran penting dari sumber daya manusia yang dimilikinya. Hal ini terwujud dari dicanangkannya “Tema Program Budaya Kerja” untuk seluruh karyawan yang bertujuan membangun budaya kerja yang sehat serta berkelanjutan dalam korporasinya. Teori dari Wilson Bangun (2014:4) juga mengatakan bahwa, sumber daya manusia menjadi salah satu unsur sebuah organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya. Interaksi, hubungan kekeluargaan, kebebasan berpolitik, keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan, dan hubungan koordinasi aktivitas antarkaryawan yang terstruktur menjadi modal dalam usaha memberikan dampak positif pada perusahaan (Larsen and Jensen, 2019). Interaksi menjadi upaya manusia dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya sebagai pendukung dari ekspektasi yang dibuatnya (Chalid, 2012). Hal ini tentunya juga berlaku pada para pengguna Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik, terlebih dalam upayanya dalam menjalankan korporasi. Dari kebutuhan sosial hingga fasilitas yang mendukung penggunaannya, keberlanjutan korporasi di bidang sumber daya manusia menjadi faktor terpenting untuk mencapai visinya.

Bank Mandiri telah melakukan pengembangan dalam berbagai bidang dengan baik. Namun, hal ini belum didukung oleh pengondisian interior kantor cabang dan areanya yang belum memperlihatkan adanya branding terbaru Bank Mandiri dari program *Live in' by Mandiri*. Selain itu, Bank Mandiri memiliki beberapa permasalahan terkait dengan efisiensi

aktivitas dari penggunaannya, khususnya pada kreditur. Dari hasil data kuesioner kepada sampel karyawan Bank Mandiri, ditemukan fenomena *over-worked* yang mulai dinormalisasikan oleh para karyawan yang dapat berpengaruh buruk pada kesehatan fisik hingga emosional pada pekerja. Sementara di zaman ini, penting adanya interaksi tim yang dapat memengaruhi cara pemikiran, tingkah laku, bahkan motivasi karyawan menjadi lebih baik (Jancey *et al.*, 2016).

Oleh sebab itu, diperlukan adanya perencanaan tatanan ruang baru kantor cabang dan area yang mendukung program dan pengembangan korporasi miliknya, serta memperhatikan kebutuhan sosial seluruh penggunaannya, termasuk karyawan di Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik yang sehari-hari beraktivitas di dalamnya. Dari perencanaan tatanan ruang yang baru, diharapkan karyawan Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik dapat menciptakan sistem kerja, bahkan motivasi kerja yang lebih baik, serta mengurangi dampak buruk dari fenomena *over-worked* yang dialaminya, sehingga strategi tersebut dapat memberikan dampak positif kepada seluruh pihak, baik nasabah, karyawan, maupun pihak-pihak terkait.

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah dilakukan observasi dan studi banding pada jenis bangunan di tiga lokasi yang berbeda, ditemukan beberapa masalah umum yang teridentifikasi, seperti di bawah ini:

- a. Belum adanya penerapan *brand image* “*Living by Mandiri*” pada interior kantor cabang dan area, sehingga dibutuhkan perancangan interior baru yang menampilkan *brand image* “*Living by Mandiri*” tanpa mengubah standar identitas visual Bank Mandiri yang telah ada.
- b. Adanya masa peralihan kantor cabang konvensional menjadi kantor cabang digital, sehingga diperlukan adanya fasilitas yang membantu nasabah beradaptasi akan digitalisasi perbankan di Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik.
- c. Pola pengaturan ruang area kerja karyawan Bank Mandiri yang menimbulkan hambatan ketika melakukan pelayanan pada nasabah dan karyawan pada area

kredit, sehingga dibutuhkan pengorganisasian ruang yang meningkatkan efisiensi komunikasi dan koordinasi kerja.

- d. Fenomena *over-worked* yang dialami oleh sebagian besar karyawan menimbulkan budaya kerja yang kurang sehat dari segi fisik hingga emosional, sehingga dibutuhkan pengondisian lingkungan kerja dari segi interior yang dapat mengurangi dampak buruk dari fenomena tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang muncul pada proyek perancangan ini, yaitu:

1. Bagaimana perancangan interior yang dapat menampilkan *corporate branding* Bank Mandiri yang baru terkait dengan program “*Living by Mandiri*”?
2. Bagaimana perancangan interior yang membantu nasabah serta karyawan beradaptasi dalam menghadapi perbankan digital?
3. Bagaimana sistem area kerja Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik yang dapat meningkatkan efisiensi koordinasi dan komunikasi karyawan saat bekerja?
4. Bagaimana cara pengondisian lingkungan kerja yang dapat mengurangi dampak fenomena *over-worked* pada karyawan?

1.4 Tujuan dan Sasaran Perancangan

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari proyek perancangan ini adalah untuk memberikan solusi perancangan interior Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik dalam menampilkan interior yang sesuai dengan brand image “*Living by Mandiri*” yang tidak lepas dari standar identitas visual Bank Mandiri yang telah ada, serta merancang lingkungan kerja yang sehat dan efisien bagi pengguna sesuai dengan kebutuhan demi keberlanjutan sebuah korporasi.

1.4.2 Sasaran

Sasaran dari proyek perancangan interior Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik adalah sebagai berikut:

- a. Mewujudkan visi, misi, budaya, dan citra Bank Mandiri melalui rancangan interior Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik
- b. Membantu nasabah dan karyawan dalam beradaptasi dalam melakukan perbankan secara digital.
- c. Mewujudkan penataan ruang yang meningkatkan efisiensi aktivitas pengguna baik nasabah dan karyawan di Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik.

1.5 Batasan Perancangan

Proyek perancangan interior Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik dilakukan dalam upaya pengadaan fasilitas publik, khususnya untuk kegiatan perbankan pada bangunan baru yang difungsikan sebagai kantor cabang dan kantor area, sehingga dibutuhkan penyesuaian ruang dan beberapa fasilitas dengan luasan area yang ada. Batasan pada proyek perancangan ini hanya pada perancangan area Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik yang bersifat dapat diakses oleh publik atas pertimbangan kerahasiaan bank dan data yang didapatkan. Area tersebut meliputi pelayanan perbankan dan jasa keuangan yang dapat diakses oleh nasabah, serta fasilitas penunjang bagi karyawan kantor cabang dan area yang digunakan bersama.

- a. Objek desain pada lingkup proyek berdasarkan lokasi *site*:

Nama Proyek : Perancangan Baru Interior Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik

Status Proyek : Perancangan Baru (*New Design*)

Data Proyek : Gedung Kantor 5 lantai

Lokasi : Jl. Panglima Sudirman No.111, Kramatandap, Gapurosukolilo, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61122

Luas Bangunan	: ±5.498 m ² (5 lantai)
Luas Kawasan	: ±9.500 m ²
Luas Perancangan	: ±2.262 m ² (lantai 1, sebagian lantai 2, sebagian lantai 4)
Area Perancangan	: Lobi Utama, <i>Banking Hall</i> , Mandiri Prioritas, <i>Safe Deposit Box</i> , Lobi (Area), Layanan Kredit & UMKM (Publik), <i>Back Office</i> (cabang), <i>Pantry</i> , <i>Breakout Area</i> , <i>Multifunction Room</i> , <i>Training Center</i> .
Pendekatan	: <i>Corporate Branding</i>

- b. Fokus pada proyek perancangan ini terdiri dari beberapa elemen yaitu:
- Penerapan brand image “*Living by Mandiri*” yang dikombinasikan dengan identitas visual perusahaan pada interior berdasarkan panduan standar desain interior Bank Mandiri,
 - Efisiensi penataan dan sirkulasi ruang sesuai aktivitasnya,
 - Pengadaan fasilitas di area pelayanan yang dapat diakses oleh nasabah sesuai kebutuhan.
 - Pengadaan fasilitas penunjang bagi karyawan kantor cabang dan area yang digunakan bersama.

1.6 Manfaat Perancangan

1.6.1 Manfaat bagi Perusahaan Bank Mandiri

Memiliki kantor dengan tatanan ruang kerja dan area pelayanan publik dengan interior yang dapat memperkenalkan brand image terbaru Bank Mandiri dengan penataan fasilitas yang baik dan mengadaptasi perbankan secara digital, sehingga pengguna dapat melakukan aktivitasnya secara efisien. Selain itu, pengadaan fasilitas penunjang dan pengondisian area kerja yang baik juga akan menambah kesejahteraan dan kepuasan kerja bagi para karyawan. Hal ini bermanfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah maupun karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan meningkatkan *value* dari perusahaan tersebut.

1.6.2 Manfaat bagi Institusi Penyelenggara Pendidikan

Sebagai tambahan referensi di perpustakaan Universitas Telkom mengenai permasalahan dan proses perancangan sejenis atau berkaitan dengan penulisan ini.

1.6.3 Manfaat bagi Keilmuan Interior

Memiliki peran penting dalam menciptakan keberlanjutan korporasi melalui strategi branding dari segi interior serta keberlanjutan sumber daya manusia pada perusahaan, sehingga masyarakat semakin sadar akan pentingnya keilmuan interior, khususnya dalam hal usaha.

1.7 Metode Perancangan

Berikut adalah metode perancangan yang digunakan pada perancangan Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik:

1.7.1 Penentuan Objek

Penentuan objek dilakukan berdasarkan isu atau fenomena yang menjadi perhatian penulis. Isu tersebut berkaitan dengan kehidupan sosial serta kualitas hidup karyawan yang akan memengaruhi kinerja dan citra sebuah korporasi, salah satunya adalah Bank Mandiri. Selain itu, pengalaman nasabah sebagai pengguna fasilitas layanan publik juga menjadi perhatian penulis agar korporasi penyedia layanan perbankan tersebut dapat memenuhi ekspektasi dan memuaskan nasabahnya.

1.7.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data yang dilakukan dalam perancangan ini yaitu dengan pengumpulan data primer dan sekunder. Pengumpulan data-data tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1.7.2.1 Observasi

Merupakan sebuah aktivitas pada suatu objek dengan maksud merasakan dan memahami sebuah fenomena dan aktivitas yang terjadi. Pengamatan ini dilakukan

secara langsung untuk mendapatkan informasi kegiatan, kebutuhan, jenis interaksi yang dilakukan, serta data-data lain yang dibutuhkan.

Observasi dilakukan dengan mendatangi serta menganalisis lokasi site secara daring maupun luring kepada dua objek, yaitu Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Bintaro Sektor 7 dan Kantor Cabang Bank Permata Lippo Cikarang untuk mengamati aktivitas pengguna dan mencari permasalahan atau fenomena yang terjadi pada objek tersebut.

1.7.2.2 Studi Literatur

Metode studi literatur ini dilakukan dengan cara mencari data, referensi, sumber gagasan dari berbagai jurnal, buku, artikel ilmiah mengenai standarisasi perancangan kantor bank, arsip laporan survei site arsitektur, serta *Branch Standarization Guidelines* dari Bank Mandiri. Dari pengumpulan sumber data sekunder ini, proyek perancangan Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik diharapkan akan sesuai dengan standar yang telah ada.

1.7.2.3 Studi Komparasi

Dikarenakan proyek perancangan ini merupakan perancangan desain pada bangunan baru, studi komparasi dilakukan pada objek pada lokasi lain dengan jenis bangunan yang sama. Studi komparasi menggunakan tiga objek, yaitu Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Bintaro Sektor 7, Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Fatmawati, dan Kantor Cabang Bank Permata Lippo Cikarang yang dijadikan sebagai acuan perancangan untuk melihat situasi dan kondisi interior yang terjadi di lapangan.

1.7.2.4 Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan pengumpulan data dengan cara bertanya secara langsung kepada pihak terkait dengan sifat pertanyaan yang cenderung terbuka. Wawancara ini dilakukan secara virtual pada perwakilan karyawan Bank Mandiri untuk mencari tahu gerbang permasalahan, kebutuhan, aktivitas, dan budaya kerja para pengguna dari objek perancangan. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada perwakilan nasabah Bank Mandiri untuk mengetahui aktivitas, kebutuhan, dan kendala

seperti apa saat berada Bank Mandiri yang kemudian didapatkan hasil akhir berupa catatan.

1.7.2.5 Kuesioner

Kuesioner adalah cara pengumpulan data berupa penyebaran formulir berisi serangkaian pertanyaan yang sudah dirancang mengenai fenomena dengan pendapat responden. Responden merupakan karyawan yang bekerja di Bank Mandiri dari berbagai lokasi kantor. Dari respon yang didapat, pembuat kuesioner akan menarik kesimpulan sebagai bukti pendukung dari hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya.

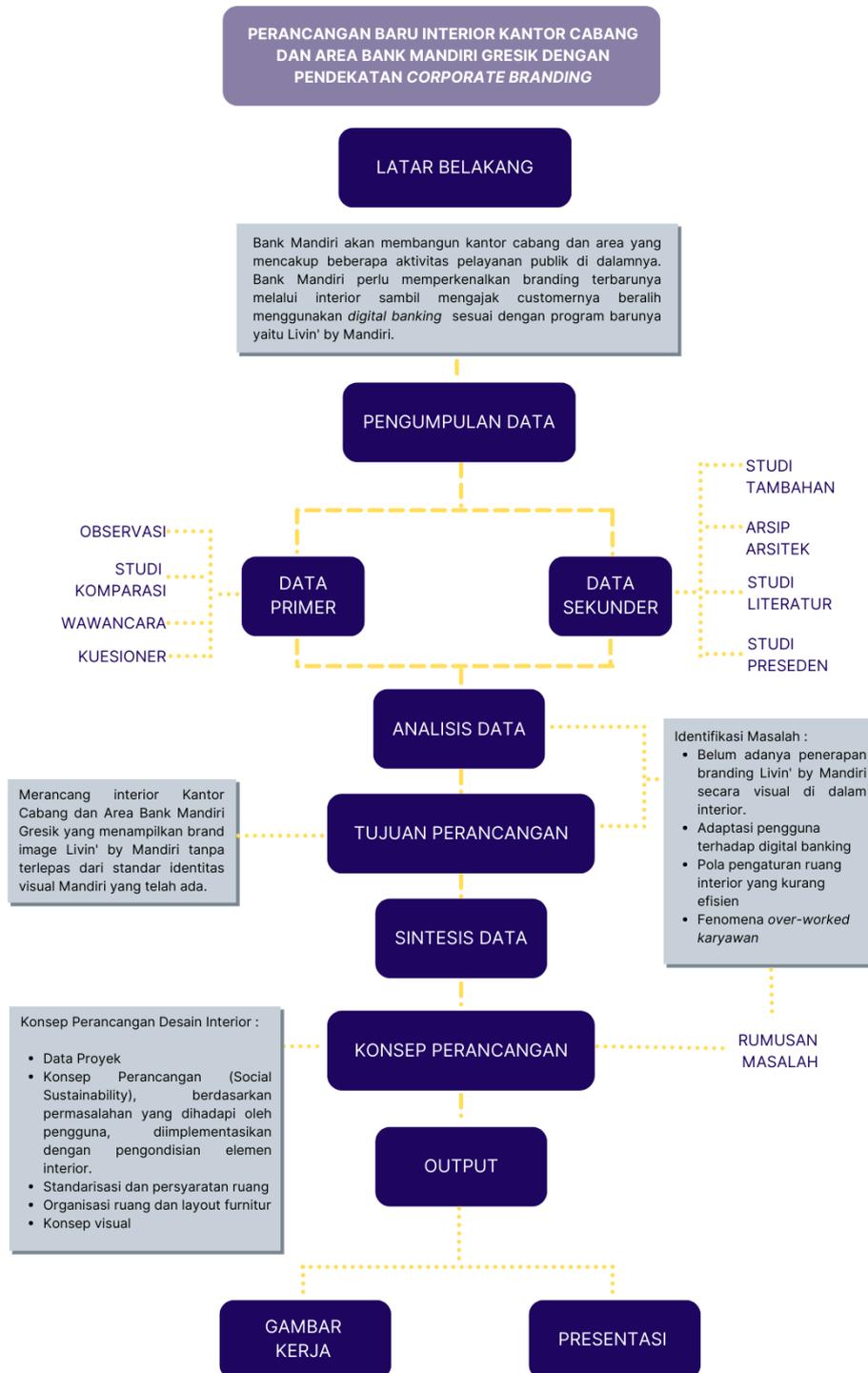
1.7.3 Pencarian Ide dan Pengembangan Desain

Penulis yang sudah menemukan kebutuhan, permasalahan, dan fenomena yang terjadi pada objek dari tahap pengumpulan data, akan menyusun dan merangkai poin-poin tersebut menjadi sebuah ide yang nantinya menjadi sebuah konsep yang diangkat untuk memecahkan masalah tersebut. Penyusunan ide ini dilakukan dengan cara menganalisis laporan survei sambil mencari inspirasi melalui literatur/artikel ilmiah terkait, serta studi preseden dari objek dan kasus yang serupa. Pengembangan desain juga akan dilakukan dengan mempertimbangkan standar identitas visual korporasi, visi, misi, dan budaya perusahaan yang telah ada.

1.7.4 Evaluasi Pemilihan Desain

Evaluasi pemilihan desain dilakukan dengan cara kembali menghubungkan konsep rancangan yang diterapkan dengan permasalahan yang telah ada pada objek.

1.8 Kerangka Berpikir



1.9 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan pada proposal ini antara lain sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi uraian latar belakang pengangkatan perancangan interior Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup dan batasan masalah, manfaat perancangan, metode perancangan, kerangka berpikir, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi uraian mengenai kajian literatur mulai dari kantor secara umum, jenis-jenis kantor, standarisasi, studi preseden, kajian literatur mengenai pendekatan, dan deskripsi proyek.

BAB III : TEMA DAN KONSEP

Berisi uraian mengenai tema perancangan, konsep perancangan, organisasi ruang, layout, bentuk, material, warna, pencahayaan dan penghawaan, keamanan dan akustik beserta pengaplikasiannya pada Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi uraian mengenai pemilihan denah khusus, konsep tata ruang, persyaratan teknis ruang dan elemen interior yang diterapkan pada perancangan Kantor Cabang dan Area Bank Mandiri Gresik.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bagian akhir dari penulisan laporan yang berisi tentang kesimpulan dan saran. Dapat berupa evaluasi proses dan hasil perancangan ini untuk proyek perancangan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN