

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENGADAAN PROYEK

Usaha adalah suatu kegiatan manusia dalam memperoleh penghasilan. Menurut hasil usahanya dapat dibedakan menjadi dua, antara lain usaha yang menciptakan produk dan usaha yang menawarkan jasa.¹ Untuk usaha dengan hasil berupa jasa, menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan keberhasilan.

Rosalia Indah merupakan salah satu usaha yang berkecimpung dalam menawarkan pelayanan jasa. Usaha ini merintis dari nol perusahaan perseorangan yang bergerak di bidang jasa transportasi darat dengan nama PO. ROSALIA INDAH. Usaha yang telah berdiri selama 16 tahun memiliki beberapa keunggulan, yaitu terdapat struktur organisasi (dari DIRUT hingga karyawan) dalam pelaksanaan perusahaan dan visi-misi yang bertujuan memberikan kepuasan pelayanan pelanggan serta kesejahteraan karyawan.

Selama 16 tahun, PO. Rosalia Indah telah mengalami beberapa peningkatan antara lain ; BPU. Rosalia Indah, PT. Rosalia Indah Tour & Travel, PT. Rosalia Express, Ros-In Hotel, SPBU 44.577.08 Sroyo, Central Laundry, RM. Rosalia Indah Indramayu, Ngawi & Bitung, dan Restoran Sederhana Caruban & Solo. Pusat pengendalian PO. Rosalia Indah terletak di Jalan Raya Solo-Sragen Km. 7,5. Di lokasi ini terdapat pusat keorganisasian, keuangan, administrasi, pembukuan hingga pemasaran dari perusahaan Rosalia Indah.

¹ Pedoman mengelola perusahaan kecil, Jakarta, Penebar Swadaya, 1988

PO. Rosalia Indah merupakan usaha dengan daya saing tinggi yang mengedepankan kepuasan pelayanan, berdampak pada peningkatan fasilitas perusahaan dan penambahan ruang yang tersedia. Peningkatan fasilitas perusahaan dan penambahan ruang yang tersedia, antara lain :

- Bertambahnya ruang-ruang yang berbanding lurus dengan struktur organisasi yang terbentuk (kantor, berupa ruang direktur utama, ruang manager, ruang kepala divisi hingga ruang karyawan),
- Fasilitas bagi armada (tempat cuci, bengkel dan perbaikan, area parkir),
- Fasilitas bagi pelanggan (preservasi tiket, *tour and travel*, pengaduan, tempat makan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet),
- Fasilitas pengiriman paket (bongkar-muat).

Ruang-ruang yang tersedia di Jalan Raya Solo-Sragen Km. 7,5, dibangun dilokasi site secara bertahap sesuai dengan kebutuhan peningkatan fasilitas. Terdapat sejumlah kekurangan dari terbentuknya ruang-ruang tersebut, antara lain :

- Tidak adanya kemudahan akses (jalur sirkulasi antar kantor tidak langsung, melalui akses dari kegiatan lain),
- Akses pelanggan dan jalur armada menjadi satu,
- Tidak adanya pengelompokan ruang dan jalur sirkulasi (khususnya pengelompokan ruang bagi pelanggan, karyawan dan transisi antara keduanya).

Peningkatan terbaru berupa perencanaan penambahan lahan di belakang kantor pusat dengan lahan relatif luas. Direncanakan penambahan lahan tersebut ditujukan untuk mewedahi peningkatan frekuensi jumlah, baik dari segi armada maupun berkaitan dengan pelanggan.

Penambahan ruang bagi divisi /karyawan, penambahan fasilitas baru (pengiriman paket), dan penambahan lahan site yang bertujuan untuk mewadahi kebutuhan perusahaan. Hal ini merupakan langkah yang semata-mata diarahkan untuk menunjang keberhasilan mencapai kepuasan pelanggan. Untuk itu perlu diimbangi pelayanan yang dapat berdampak langsung terhadap pelanggan, yaitu kemudahan akses /sirkulasi ke area tujuan, pencapaian ke setiap ruang dan fasilitas pendukung bagi pelanggan.

1.2. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN

PO.Rosalia Indah memberikan perhatian khusus kepada calon pelanggan sampai dengan orientasi layanan kepada pelanggan, essensinya adalah memahami, peduli dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan seutuhnya, karena komitmennya memberikan pelayanan yang menerapkan panca pesona : *Keamanan, Kebersihan, Kenyamanan, Ketepatan, Kekeluargaan* menjadi dasar filosofi perusahaan. Selain itu perusahaan memiliki program yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan mendasarkan standar operasional layanan prima yang tertuang dalam program panca perfoma yaitu : *Senyum, Sapa, Sopan, Sabar, Sepenuh Hati*.²

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di tiap unit usaha, karyawan berusaha untuk mencapai sinergi, transparansi dan efektivitas, baik dengan pihak internal maupun eksternal, untuk dapat menyampaikan pemecahan masalah yang terbaik maka pelatihan karyawan selalu diberikan secara berkala terutama mengenai *service excellence*.

Dapat disimpulkan bahwa faktor utama dalam menjaga dan meningkatkan daya saing perusahaan, yaitu berakar dari karyawan (baik

² www.rosalia-indah.co.id

yang berhubungan langsung maupun tidak dengan pelanggan) serta calon pelanggan /pelanggan. Keterikatan antara karyawan dengan pelanggan terjalin dan tercipta pada ruang serta sirkulasi dengan tujuan yang sama, yaitu berhubungan dengan fungsi perusahaan.

“Menurut Lang (1987), manusia pada dasarnya berbeda antara yang satu dengan teori yang lainnya, tumbuh dalam wilayah yang berbeda dan kultur sosial yang berbeda pula. Setiap individu memiliki sifat dan kepribadian berbeda yang membuat mereka menjadi unik. Tapi dalam lingkungan sosial mereka juga dapat saling bekerjasama dalam konteks yang disepakati.”

Sehingga ruang dan sirkulasi yang terbentuk ditujukan dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Hal ini dapat diwujudkan melalui suasana yang dibentuk, berupa pengolahan elemen interior ruang. Dalam fungsinya, ruang dan sirkulasi merupakan hal terpenting dalam memberikan kejelasan akses, mewadahi kegiatan manusia, serta secara sosial dapat bermanfaat guna meningkatkan komunikasi dan mempererat keakraban. Ruang adalah volume gerak manusia yang memiliki batas (lantai, dinding, langit-langit), sedangkan ruang tempat kita bergerak / ruang sirkulasi diartikan sebagai tali pergerakan yang terlihat menghubungkan ruang-ruang suatu bangunan atau bagian yang satu dengan yang lain di dalam maupun di luar bangunan³.

Bangunan merupakan wujud dari terbentuknya ruang dan sirkulasi, selama 16 tahun bangunan Rosalia Indah telah mengalami penambahan, pengurangan bahkan perubahan ruang dan sirkulasi. Keadaan seperti ini dapat dianalisa melalui evaluasi bangunan, ditujukan dalam mempelajari proses perubahan fungsi proyek-proyek bangunan yang telah selesai.

³ Ching, Francis. D. K, *Bentuk, Ruang dan Susunannya*, Terjemahan Airlangga, Jakarta, 1985.

Evaluasi bangunan adalah evaluasi yang memusatkan perhatian pada proyek-proyek bangunan yang telah selesai. Tujuan-tujuan jenis pengkajian ini adalah untuk menemukan bagaimana prestasi bangunan yang telah selesai dan didiami tersebut; guna menentukan kemungkinan ketidakcocokan, kesalahan, dan atau kelalaian; dan guna memberikan tambahan kemajuan nyata dari segi memajukan lapangan atau hasil.

Penerapan evaluasi bangunan meliputi penataan ruang yang telah dikelompokkan dan diterapkan guna meningkatkan kinerja, keterdekatan, dan kemudahan pencapaian. Untuk menghubungkan antar ruang dapat digunakan ruang transisi maupun sirkulasi, yang berfungsi untuk dapat menciptakan kemudahan akses dalam ruang yang satu dengan lainnya. Untuk mencapai kemudahan akses, sirkulasi perlu dianalisis guna memberikan fungsi yang tepat, penyediaan fasilitas, serta pilihan sirkulasi untuk pencapaian tempat.

1.3. RUMUSAN PERMASALAHAN

Bagaimana wujud rancangan pengembangan dan renovasi Kantor Pusat Rosalia Indah di Palur-Karanganyar, yang dapat memberikan kemudahan akses bagi karyawan maupun pelanggan sehingga dapat menunjang fungsi perusahaan?

1.4. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan :

Merancang bangunan Rosalia Indah di Palur-Karanganyar dengan memberikan kemudahan akses bagi karyawan maupun pelanggan guna tercapai peningkatan kerja bagi karyawan dan fasilitas pelayanan bagi pelanggan Rosalia Indah.

Sasaran :

Mengungkapkan wadah fisik bangunan Rosalia Indah di Palur-Karanganyar yang dapat memenuhi :

- a. Pengembangan fisik bangunan yang dapat mencerminkan fungsi utamanya sebagai kantor pusat Rosalia Indah.
- b. Menciptakan kualitas ruang dan elemen-elemen pendukungnya melalui penataan ruang.
- c. Pengembangan pelayanan umum yang teratur dan terarah melalui perancangan sirkulasi.

1.5. LINGKUP PEMBAHASAN

Permasalahan pengembangan Rosalia Indah mempunyai lingkup pembahasan yang sangat luas, maka pembahasannya dilakukan pembatasan-pembatasan sebagai berikut :

- a. Dibatasi pada masalah-masalah yang nantinya diharapkan menghasilkan faktor-faktor penentu perencanaan fisik.
- b. Perancangan ruang yang berkaitan dengan pembagian ruang di PO.Rosalia Indah, fasilitas bagi pelaku, dan kebutuhan kegiatan yang terwadahi.
- c. Perancangan ditekankan pada kemudahan akses melalui analisa sirkulasi dan keterkaitan dari penataan ruang.

1.6. METODE PEMBAHASAN

Metode yang digunakan dalam merancang bangunan Rosalia Indah, antara lain :

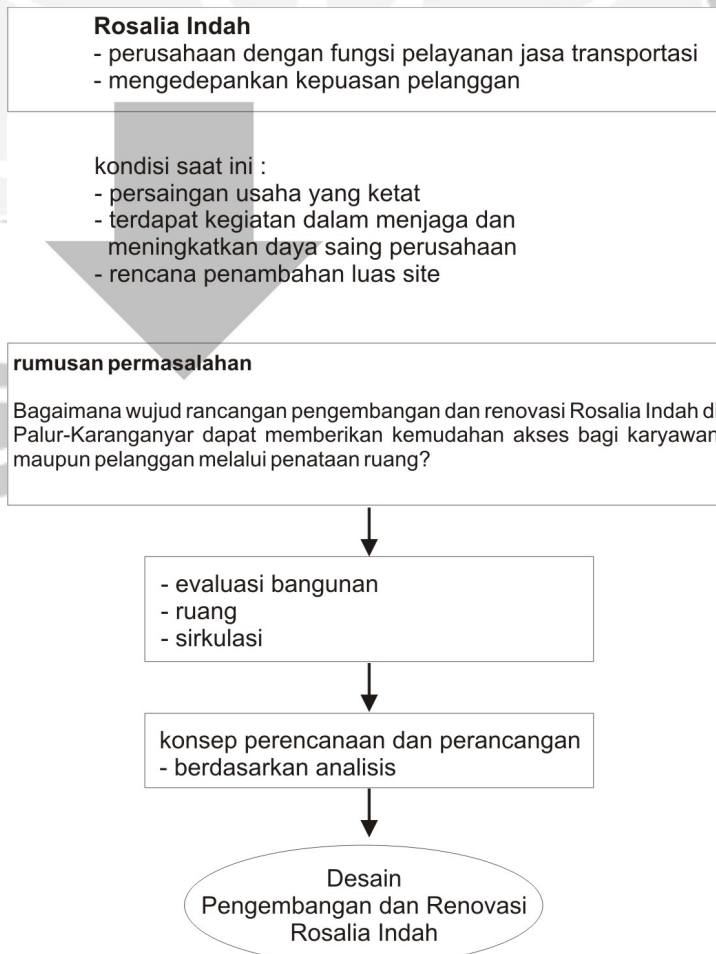
- a. Mengungkapkan masalah didasarkan pada metode analisa gejala yang terjadi pada Rosalia Indah, yang dilakukan dengan studi literatur,

wawancara dengan pihak yang berkepentingan serta observasi lapangan.

- b. Pemecahan masalah /pembahasan menggunakan metode analisa sintesa, dengan mengidentifikasi potensi dan kondisi Rosalia Indah yang ada kemudian dikaitkan dengan permasalahan-permasalahan yang ada, sehingga didapat faktor-faktor penanganan untuk mencapai tujuan dan sasaran.

1.7. TATA LANGKAH

Tata langkah merupakan suatu proses berpikir yang tertuang dalam bentuk diagram pemikiran yang dipergunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam desain akhirnya.



1.8. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

(1) Bab I : PENDAHULUAN

Latar belakang masalah yang mendasari kebutuhan pengembangan dan renovasi bangunan Rosalia Indah di Palur-Karanganyar, permasalahan, tujuan dan sasaran, lingkup pembahasan, metode dan sistematika pembahasan.

(2) Bab II : LANDASAN TEORI

Membahas teori yang berhubungan dengan rumusan permasalahan, meliputi sirkulasi, penataan ruang, dan evaluasi bangunan.

(3) Bab III: KAJIAN MENGENAI KANTOR PUSAT ROSALIA INDAH

Memberikan penjelasan mengenai kondisi dan keadaan Rosalia Indah saat ini. Dan menganalisa serta memberikan rekomendasi-beserta wawancara dengan landasan teori yang telah dikemukakan.

(4) Bab IV: ANALISIS KEBUTUHAN RUANG

Mengelompokkan dan menentukan pelaku yang akan diwadahi, kegiatan pelaku dan besaran ruang.

(5) Bab V : PENDEKATAN KONSEP

Meninjau permasalahan dan menentukan pemecahan permasalahan dari data yang telah diperoleh, meliputi analisa perencananan dan perancangan.

(6) Bab VI: KONSEP

Berisi konsep final perancangan Rosalia Indah yang siap ditransformasikan ke dalam bentuk desain fisik.