

## BAB II.

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II.1 Tata Ruang

Tata merupakan seperangkat unsur yang berinteraksi, atau berhubungan, atau membentuk satu kesatuan bersama; sistem. Sedangkan ruang (trimatra) merupakan rongga yang dibatasi permukaan bangunan. Tata/ menata/ mengatur ruang meliputi tiga suku pokok yaitu unsur (kegiatan), kualitas (kekhasan/ ciri sesuatu/ sifat), penolak (standar yang dipakai sebagai dasar untuk menentukan penilaian; kriteria). Unsur, kualitas, dan penolak dalam merancang bangunan dapat dikelompokkan dalam lima tata atur yaitu fungsi, ruang, geometri, tautan, dan pelingkup. (White, 1986)

##### II.1.1 Fungsi

Fungsi adalah tingkat desain yang paling pokok. Fungsi desain yang benar berhubungan langsung dengan tujuan yang menempati dan menggunakan, dan dengan dimensi serta kemampuan fisiknya. (Ching, 2011)

##### II.1.1.1 Kegiatan, Kualitas Kegiatan, Hubungan Ruang

Keberhasilan fungsi bangunan bergantung pada bagaimana kegiatan itu diatur, yang pada gilirannya ditentukan oleh kualitas kegiatan yang dipakai sebagai dasar untuk mengatur. Kegiatan mempunyai kualitas yang dapat digunakan untuk mengatur kegiatan tersebut berdasarkan pertalian yang satu dengan yang lain. Kriteria utama untuk menilai kesuksesan desain yaitu apabila desain tersebut berfungsi. (White, 1986)

Untuk membantu memahami dan pada akhirnya memenuhi fungsi, maka kegiatan diatur berdasarkan persyaratan yang menempati atau menggunakan, persyaratan aktivitas yang berlangsung dan persyaratan *furnishing*. Hal ini karena, ruang dirancang sebagai tempat untuk gerak, aktivitas, dan istirahat manusia maka harus ada kesesuaian baik statis (diam) atau dinamis (gerak) antara bentuk dan dimensi ruang dan dimensi tubuh manusia.

Dimensi tubuh manusia baik struktural atau fungsional akan bervariasi sesuai dengan sifat aktivitas yang dilakukan dan situasi sosialnya, namun dimensi tubuh manusia yang digunakan bersifat umum atau bersifat rata-rata untuk memenuhi kebutuhan spesifik yang menggunakannya karena perubahan fisik tertentu. Sifat umum yaitu kondisi normal dengan variasi jenis kelamin, usia, kelompok ras, bahkan dari satu individu dengan individu yang lain.

Melalui dimensi-dimensi ini, kegiatan diatur pertaliannya dengan kegiatan lain. Kegiatan tertentu mungkin perlu berhubungan sangat dekat atau berbatasan satu sama lain, sementara yang lainnya perlu agak jauh atau terisolasi karena privasi. Kegiatan tertentu memerlukan persyaratan ruang yang spesifik, sedangkan yang lain lebih fleksibel atau dapat menggunakan ruang yang sama. (Ching, 1996)

#### II.1.1.2 Teori Proksimitas

Hall (1969) berpendapat, setiap hari manusia selalu mengalami pengalaman meruang. Perasaan meruang adalah sebuah perpaduan penggunaan panca indera yakni penglihatan, pendengaran, peraba, penciuman, dan perasa. Tidak hanya kelima indera tersebut, namun sebuah pengalaman meruang terbentuk dan terpola dari sebuah budaya. Karena itu, orang yang berbeda budaya, ketika menafsirkan perilaku masing-masing, dapat salah menafsirkan hubungan, aktivitas, dan emosi. Hal ini menyebabkan keterasingan dalam pertemuan atau komunikasi—berinteraksi menjadi menyimpang.

Studi budaya dalam teori proksimitas mempelajari tentang seseorang dalam keadaan emosional yang berbeda selama kegiatan yang berbeda, dalam hubungan yang berbeda, dan pada waktu yang berbeda serta konteks yang berbeda pula untuk mengetahui persoalan kompleks, dan persoalan multidimensi.

Tidak peduli betapa sulitnya manusia mencoba, tidak mungkin baginya untuk melepaskan diri dari budaya sendiri, karena telah merambah ke akar sistem saraf dan menentukan bagaimana ia melihat dunia. Sebagian

besar budaya tersembunyi dan berada di luar kontrol, yang membentuk eksistensi manusia. Bahkan ketika fragmen kecil dari budaya yang diangkat dalam kesadaran, manusia sulit untuk berubah, bukan hanya karena orang begitu pribadi berpengalaman tetapi karena orang tidak bisa bertindak atau berinteraksi sama sekali dengan cara yang berarti kecuali melalui medium budaya.

Manusia dan ekstensinya merupakan sistem yang saling terkait. Itu adalah kesalahan terbesar untuk bertindak seolah-olah manusia adalah satu hal dan rumahnya atau kotanya, teknologinya atau bahasa itu adalah sesuatu yang lain. Karena adanya keterkaitan antara manusia dan ekstensi, hal itu mendorong perhatian lebih pada jenis ekstensi yang diciptakannya, tidak hanya untuk diri sendiri tetapi untuk orang lain. Hubungan manusia untuk ekstensi itu hanyalah merupakan kelanjutan dan bentuk khusus dari hubungan organisme secara umum untuk lingkungan manusia.

Keterkaitan manusia dan eksistensinya membutuhkan suatu wadah yang dapat mempersatukan keduanya dengan manusia lain. Oleh karena itu, wadah tersebut harus mendukung hubungan manusia yang satu dengan manusia yang lain, sehingga suasana yang terjadi adalah suasana yang positif, tidak menimbulkan problem, namun menimbulkan ketertarikan yang berbeda-beda dalam suatu wadah tersebut.

Menurut Hall (1969), Infrakultur adalah istilah yang telah diterapkan untuk perilaku pada tingkat organisasi yang lebih rendah yang mendasari budaya. Itu adalah bagian dari sistem klasifikasi proksimitas dan menyiratkan satu set khusus tingkat hubungan dengan bagian lain dari sistem. Proksimitas adalah istilah yang digunakan untuk mendefinisikan pengamatan saling terkait dan teori-teori manusia dalam penggunaan ruang. Indera, merupakan dasar fisiologis semua manusia, untuk memberikan struktur dan makna. Dasar inilah yang dipakai untuk membandingkan pola proksimitas. Satu, infrakultural, adalah perilaku dan berakar di masa lalu yang berhubungan dengan biologis manusia. Yang kedua, prekultural, adalah fisiologis dan ada di masa sekarang. Ketiga, tingkat mikrokultural, adalah salah satu yang paling

proksimitas. Proksimitas sebagai manifestasi dari mikrokultur memiliki tiga aspek: *fixed feature*, *semifixed-feature*, dan *informal space*.

#### 1. *Fixed-feature Space*

Merupakan salah satu cara dasar pengorganisasian kegiatan individu dan kelompok. Itu termasuk manifestasi material, desain tersembunyi diinternalisasi untuk mengatur perilaku manusia bergerak di bumi ini. Bangunan adalah salah satu ekspresi pola *fixed-feature*, tapi bangunan juga dikelompokkan bersama dalam hal karakteristik serta sebagai internal yang dibagi sesuai dengan desain kultural yang ditentukan. Misalnya, tata letak desa dan kota tidak sembarangan tetapi mengikuti rencana yang berubah dengan waktu dan budaya. Pengamatan pada hubungan fasad bahwa orang-orang hadir untuk dunia dan diri mereka bersembunyi di balik itu. Penggunaan istilah fasad itu sendiri mengungkapkan. Itu menandakan pengakuan tingkat untuk ditembus dan petunjuk pada fungsi yang dilakukan oleh fitur-fitur arsitektur yang memberikan layar belakang untuk hari esok dari waktu ke waktu.

Arsitektur dapat dan tidak mengambil alih beban bagi orang, juga dapat memberikan perlindungan di mana individu bisa menjadi dirinya sendiri. Hubungan ruang *fixed-feature* untuk kepribadian serta budaya adalah tempat lebih jelas.

#### 2. *Semifixed-feature Space*

Rumah sakit adalah salah satu yang pertama di mana hubungan antara ruang *semifixed-feature* dan perilaku jelas ditunjukkan. Beberapa ruang seperti ruang tunggu kereta api, cenderung membuat orang terpisah. Ini disebut ruang sosiofugal. Lain halnya seperti *stand* di toko obat kuno atau meja di *cafe* pinggir jalan, cenderung untuk membawa orang bersama-sama. Ini disebut ruang sosiopetal. Kesimpulannya yaitu, ruang konduktif hanya untuk: (a). percakapan jenis tertentu antara (b). orang-orang dalam hubungan tertentu dan (c). di *setting* budaya yang sangat terbatas.

Ruang sosiofugal tidak selalu buruk, dan ruang sosiopetal tidak selalu yang baik. Apa yang diinginkan adalah fleksibilitas dan keselarasan antara desain dan fungsi sehingga ada berbagai ruang, dan orang-orang dapat terlibat atau tidak, sebagai kesempatan dan permintaan minat. Penataan *semifixed-fitur* dapat memiliki efek yang mendalam terhadap perilaku dan bahwa efek ini dapat diukur. Jika perlu dicatat, bahwa apa yang ada di ruang *fixed-feature* di suatu budaya bisa *semifixed* di tempat lain, begitu pula sebaliknya.

### 3. *Informal Space*

Kategori pengalaman spasial, yang mungkin paling signifikan bagi individu karena mencakup jarak terjadi dalam pertemuan dengan orang lain. Jarak ini adalah di luar kesadaran. Disebut ruang informal karena tidak tertulis, bukan karena tidak memiliki bentuk atau tidak penting, namun pola spasial informal memiliki batasan yang berbeda, dan bermakna dalam, tidak dapat diungkapkan, bahwa ruang informal merupakan bagian yang penting dari budaya.

Menurut Hall (1969), burung dan mamalia tidak hanya memiliki wilayah yang ditempati dan membela terhadap jenisnya sendiri tetapi memiliki serangkaian jarak seragam yang dipertahankan satu sama lain. Hediger telah mengklasifikasikannya sebagai jarak penerbangan, jarak kritis, jarak pribadi, dan jarak sosial. Manusia juga memiliki cara penanganan yang seragam jarak dari sesamanya. Dengan sedikit pengecualian, jarak terbang dan jarak kritis telah dieliminasi dari reaksi manusia. Jarak pribadi dan jarak sosial, jelas masih ada. Salah satu sumber umum informasi tentang jarak yang memisahkan dua orang adalah kenyaringan dari suara.

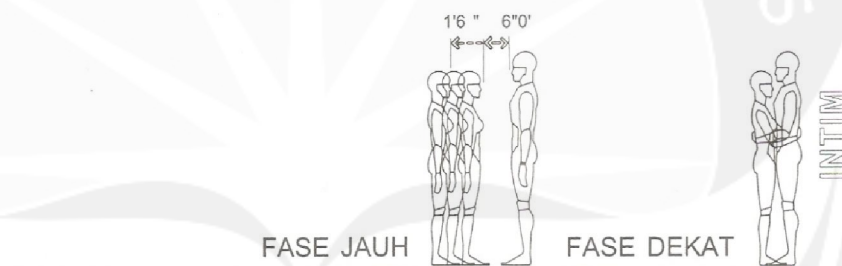
Jarak diklasifikasikan menjadi 4, yaitu jarak intim, jarak pribadi, jarak sosial, dan jarak publik (masing-masing erat hubungannya). Jarak tidak hanya menunjukkan kontinuitas antara infrakultur dan budaya tetapi juga oleh keinginan untuk memberikan petunjuk mengenai jenis kegiatan dan hubungan yang terkait dengan setiap jarak, sehingga

menghubungkan pikiran masyarakat dari hubungan dan kegiatan. Pada titik ini orang merasa terhadap satu sama lain dan pada saat itu merupakan faktor penentu dalam jarak yang digunakan.

#### 1. Jarak Intim (0-0,45 m)

Jarak intim akan kehadiran orang lain adalah jelas karena apa yang ditangkap sangat melangkah-naik ke sistem sensorik. Penglihatan (sering terdistorsi), penciuman, panas dari tubuh orang lain, suara, bau, dan merasakan nafas, semua tergabung untuk menangkap sinyal dari orang lain.

- a. Jarak Intim-fase dekat (0-15 cm): perlindungan dan kasih sayang, pandangan tidak tajam, suara tidak perlu.
- b. Jarak Intim-fase jauh (15-45 cm): jarak sentuh, tidak layak dimuka umum, pandangan terdistorsi, bau tercium, suara rendah berbisik.



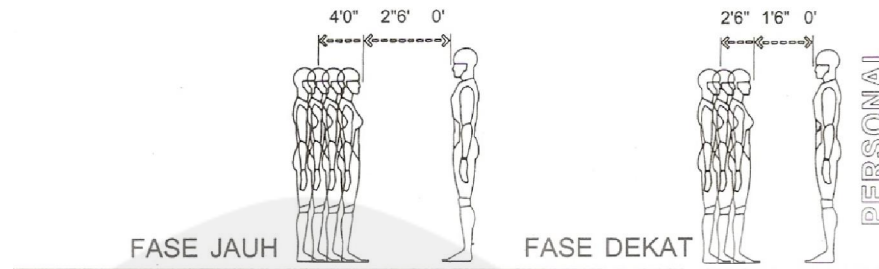
Gbr. II.1. Ilustrasi Grafik dari Zona Jarak Intim

Sumber: Panero, 2003

#### 2. Jarak Pribadi (0,45-1,2 m)

Jarak pribadi adalah istilah yang awalnya digunakan untuk menunjuk jarak konsisten yang memisahkan diri dengan orang lain. Itu mungkin dianggap sebagai pelindung kelompok untuk menjaga antara dirinya dan orang lain.

- a. Jarak Pribadi-fase dekat (0,45-0,75 m): mempengaruhi perasaan, pandangan terganggu, fokus lelah, tekstur jelas.
- b. Jarak Pribadi-fase jauh (0,75-1,2 m): pembicaraan soal pribadi, pandangan baik, suara jelas/ perlahan.



Gbr. II.2. Ilustrasi Grafik dari Zona Jarak Pribadi/Personal

Sumber: Panero, 2003

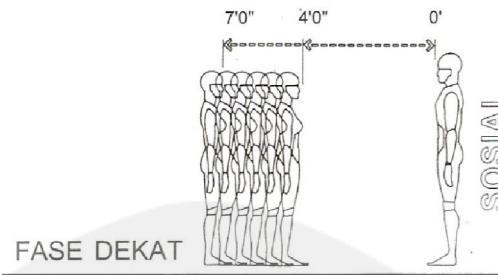
### 3. Jarak Sosial (1,2-3,6 m)

Garis batas antara fase jauh—jarak pribadi dan fase dekat tanda jarak sosial, dalam kata-kata satu subjek, "batas dominasi" detail visual intim di wajah tidak dirasakan, dan menyentuh orang atau berharap untuk menyentuh orang kecuali ada beberapa upaya khusus. Ini adalah tingkat suara normal untuk orang Amerika. Ada sedikit perubahan antara fase jauh dan dekat, dan percakapan dapat didengar pada jarak hingga 6 m.

#### a. Jarak Sosial-fase dekat (1,2-2,1 m)

Pada jarak 1,2 m, pergeseran pandangannya bolak-balik dari mata ke mata atau dari mata ke mulut, detail tekstur kulit dan rambut jelas dirasakan. Pada sudut pandang 60 derajat, kepala, bahu, dan bagian atas terlihat pada jarak 1,2 m.

Bisnis impersonal terjadi pada jarak ini, dan dalam fase dekat ada keterlibatan lebih dari pada fase jauh. orang yang bekerja bersama-sama cenderung menggunakan jarak sosial dekat. itu juga jarak yang sangat umum untuk orang-orang yang menghadiri sebuah pertemuan sosial biasa. Untuk berdiri dan melihat ke bawah pada orang pada jarak ini memiliki efek dominan, seperti ketika seorang pria berbicara dengan sekretaris atau resepsionis.



Gbr. II.3. Ilustrasi Grafik dari Zona Jarak Sosial Fase Dekat

Sumber: Panero, 2003

b. Jarak Sosial- fase jauh (2,1-3,6 m)

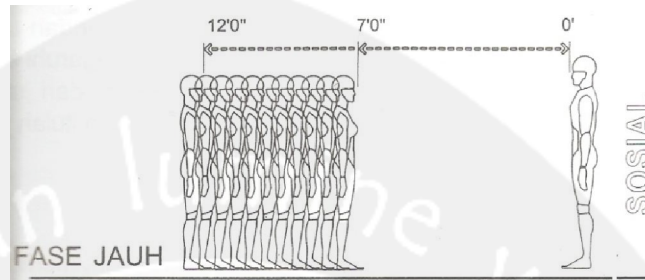
Ini adalah jarak di mana orang bergerak saat seseorang mengatakan, "berdiri jauh sehingga saya dapat melihat Anda". Bisnis dan wacana sosial yang dilakukan di ujung jarak sosial memiliki karakter yang lebih formal dibandingkan jika terjadi di dalam fase dekat. Pada tahap jarak sosial-jauh, detail terbaik dari wajah, menyedot sebagai kapiler di mata, hilang. Sebaliknya, tekstur kulit, rambut, kondisi gigi, dan kondisi pakaian semuanya mudah terlihat. Tidak ada panas atau bau dari tubuh orang lain yang terdeteksi pada jarak ini. Sosok penuh dengan banyak ruang di sekitarnya-tercakup pada pandangan 60 derajat. Mata dan mulut orang lain terlihat di daerah penglihatan paling tajam, sehingga tidak perlu mengalihkan mata untuk mengamati seluruh wajah. Selama percakapan adalah lebih penting untuk menjaga kontak visual pada jarak jauh daripada pada jarak dekat.

Di fase ini, tingkat suara terasa lebih keras daripada untuk fase dekat, dan biasanya dapat didengar dengan mudah di ruang sebelah jika pintu terbuka. Meningkatkan suara atau berteriak dapat memiliki efek atau mengurangi jarak sosial untuk jarak pribadi.

Jarak sosial (fase jauh) adalah bahwa hal itu dapat digunakan untuk menyekat orang satu sama lain, jarak ini memungkinkan bagi mereka untuk terus bekerja di hadapan



orang lain tanpa muncul untuk menjadi kasar. Pengaturan perabot merupakan solusi tepat untuk ruang minimum karena ada kemungkinan untuk dua orang untuk tetap tidak terlibat jika itu keinginan kedua belah pihak.



Gbr. II.4. Ilustrasi Grafik dari Zona Jarak Sosial Fase Jauh

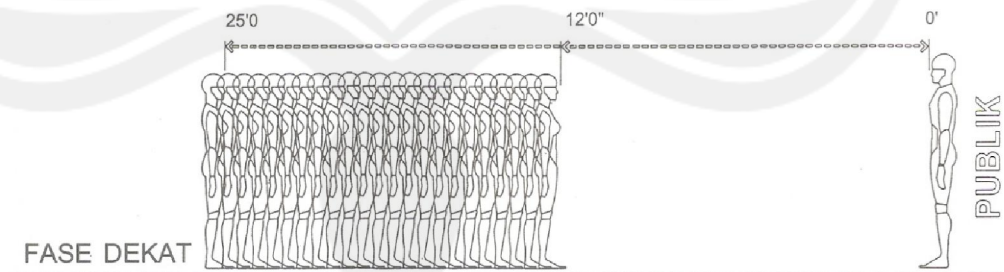
Sumber: Panero, 2003

#### 4. Jarak Publik (> 3,6 m)

Beberapa perubahan sensorik penting terjadi dalam transisi dari jarak pribadi dan sosial untuk menjauhkan diri di luar lingkaran keterlibatan.

##### a. Jarak Publik—fase dekat (3,6-7,5 m)

Pada jarak ini, seseorang dapat mengambil tindakan mengelak atau defensif jika terancam. Ahli bahasa telah mengamati bahwa pilihan kata-kata dan kalimat kalimat serta sebagai pergeseran gramatikal atau sintaksis terjadi pada jarak ini.



Gbr. II.5. Ilustrasi Grafik dari Zona Jarak Publik Fase Dekat

Sumber: Panero, 2003

b. Jarak Publik—fase jauh ( $> 7,5$  m)

Jarak ini adalah jarak yang secara otomatis ditetapkan tokoh masyarakat penting. Jarak masyarakat biasa tidak terbatas pada tokoh masyarakat tapi dapat digunakan oleh siapa saja pada kesempatan publik. Ada penyesuaian tertentu yang harus dilakukan, namun pada jarak ini adalah detail dari ekspresi wajah dan gerakan. Bukan hanya suara tetapi segala sesuatu harus dibesar-besarkan atau diperkuat. Selain itu, tempo turun suara, kata-kata yang diucapkan lebih jelas, dan ada perubahan gaya.



Gbr. II.6. Ilustrasi Grafik dari Zona Jarak Publik Fase Jauh

Sumber: Panero, 2003

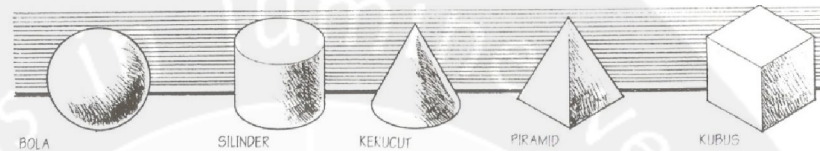
### II.1.2 Ruang dan Geometri

Ruang (trimatra) merupakan rongga yang dibatasi permukaan bangunan. Unsur-unsur geometri seperti titik, garis, bidang, dan volume dapat dirangkai untuk menegaskan dan membentuk ruang. Dalam skala arsitektur, unsur-unsur ini menjadi kolom dan balok yang linier, serta dinding, lantai dan atap yang berupa bidang-bidang datar. Dalam desain arsitektur, unsur-unsur tersebut dirangkai sehingga suatu bangunan memperoleh bentuknya, membedakan antara bagian dalam dan luar, dan membentuk batas-batas ruang interiornya. Rangkaian rupa dan bentuk dalam bangunan tersebut harus memenuhi kriteria fungsi dan estetikannya. Kualitas dari kriteria estetika yaitu karakteristik visual perbendaharaan desain yang meliputi bentuk, warna, tekstur, ukuran/ skala/ proporsi. (Ching, 1996; 2011)

### II.1.2.1 Bentuk

Pengolahan bentuk dapat mempengaruhi kesan pada ruang. Bentuk dasar dari suatu objek dapat bersifat statis atau bergerak, beraturan atau tidak beraturan, formal atau informal, geometris, masif, berat, dan kuat transparan. Dari penampilannya, bentuk dapat dibagi menjadi 3, yaitu:

1. Bentuk yang teratur, seperti bentuk geometris: kotak, kubus, kerucut, pyramid, dan sebagainya.



Gbr. II.7. Rupa Bentuk Geometris

Sumber: Ching, 1996

2. Bentuk yang lengkung, umumnya bentuk-bentuk alam.



Gbr. II.8. Rupa Bentuk Alami

Sumber: Ching, 1996

3. Bentuk yang tidak teratur.

Pada bentuk tersebut didapat sifat atau karakter yang memberikan kesan dan kualitas tersendiri, yaitu:

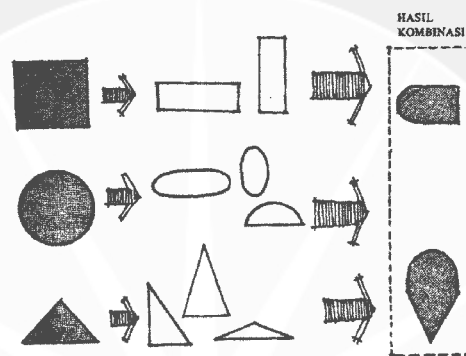
- a. Bentuk persegi dan kubus, dapat digambarkan sebagai suatu bentuk yang sederhana, statis stabil dan bersifat kuat karena profil sudutnya. Bentuk ini baik dua dimensi maupun tiga dimensi memberikan kesan statis, stabil, formal, mengarah ke monoton dan masif (solid).
- b. Bentuk segitiga dan piramida, bersifat stabil bila ditempatkan pada dasarnya, sedangkan bila dibalik maka sifatnya menjadi labil. Kedua bentuk ini bersifat kuat karena profil sudutnya.

Bentuk ini memberikan kesan aktif, energik tajam serta mengarah.

- c. Bentuk lingkaran dan bola, bersifat statis ataupun bergerak.

Bila bentuk ini berdekatan dengan bentuk-bentuk menyudut, maka sifatnya akan terlihat licin dan condong bergerak melingkar, tetapi dilihat sendiri dari segala arah, bentuk ini akan bersifat memusat dan stabil.

Suatu komposisi dapat merupakan gabungan dari ketiga bentuk diatas:



Gbr. II.9. Gabungan dari Tiga Bentuk Dasar

Sumber: [http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/tata\\_ruang\\_luar\\_1/bab3-elemen\\_ruang\\_luar.pdf](http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/tata_ruang_luar_1/bab3-elemen_ruang_luar.pdf)

#### II.1.2.2 Jenis Bahan

Yang dimaksud dengan jenis bahan yaitu material yang digunakan untuk elemen pembentuk ruang seperti *finishing* dinding, langit-langit dan lantai dan elemen pengisi ruang seperti bahan *furniture*.

1. Dinding merupakan elemen yang penting untuk setiap bangunan karena berfungsi sebagai struktur pemikul lantai di atas permukaan tanah. Dinding terbuat dari beberapa lapisan material, sedangkan *finishing* dinding menjadi bagian yang tak terpisahkan dari struktur material dinding itu sendiri. Material *finishing* dinding dapat berupa kayu, *plywood*, plester *finishing* cat, papan *gypsum*, atau keramik.
2. Lantai melalui warna, pola, dan tekstur dapat memainkan peranan yang aktif dalam menentukan karakter suatu ruang. Lantai yang berwarna terang akan meningkatkan kekuatan cahaya dalam suatu

ruang, sedangkan lantai yang berwarna gelap akan menyerap sebagian besar cahaya yang jatuh di atas permukaannya. Tidak seperti dinding dan langit-langit sebuah ruang, lantai menyalurkan kualitas fisiknya terhadap keamanan saat berjalan. Material lantai dapat berupa kayu, keramik, batu, atau karpet.

3. Langit-langit dibentuk oleh bagian bawah struktur lantai dan atap. Pola langit-langit akan menarik perhatian dan tampak lebih rendah dari sebenarnya sebagai akibat bobot visualnya. Pada bangunan komersial, sistem langit-langit gantung dengan modul digunakan untuk mengintegrasikan dan menyediakan fleksibilitas dalam tata letak peralatan lampu dan lubang distribusi udara. Material langit-langit dapat berupa papan *gypsum*, kayu, logam, atau modular. (Ching, 1996)

#### II.1.2.3 Warna

Di dalam arsitektur, warna digunakan untuk menekankan atau memperjelas karakter suatu objek, member aksent pada bentuk dan bahannya. Dalam teori warna dikenal adanya dua macam sistem yang umumnya digunakan dalam menyusun warna, yaitu:

1. *Prang Colour System*
2. *Munsell Colour System*

Teori Prang, secara psikologis warna dapat dibedakan menjadi 3 (dimensi), yaitu:

1. *Hue* : temperamen mengenai panas/ dinginnya warna.
2. *Value* : mengenai gelap terangnya warna
3. *Intensity* : mengenai cerah redupnya warna

Prang juga membagi adanya kelas warna, yaitu:

1. *Primary* : merupakan warna utama/ pokok, yaitu: merah, kuning, biru.
2. *Binary (secondary)* : warna kedua yang terjadi akibat perpaduan dua warna *primary*. Warna tersebut adalah:
  - a. Merah + biru = violet/ ungu

- b. Merah + kuning = orange
- c. Kuning + biru = hijau
3. Warna antara (*intermediary*), yaitu warna campuran dari warna *primary* dan *binary*, misal merah dicampur hijau menjadi merah hijau.
4. *Tertiary* (warna ketiga), merupakan warna-warna campuran dari dua warna *binary*. Misal violet/ ungu dicampur dengan hijau, dan sebagainya.
5. *Quaternary*, ialah warna campuran dari dua warna *tertiary*. Misal hijau violet dicampur dengan orange hijau; orange violet dicampur dengan orange hijau; hijau orange dicampur dengan violet orange.

Sedangkan menurut Munsell, satu warna ditentukan 3 komponen, yaitu:

1. *Hue* : menyatakan kualitas warna atau intensitas panjang gelombang.
2. *Value* : kesan kemudahan warna
3. *Chroma* : penyimpangan terhadap warna putih atau kejenuhan warna.

Selain itu, dikenal adanya percampuran antara warna murni dengan warna kutub, yang disebut dengan:

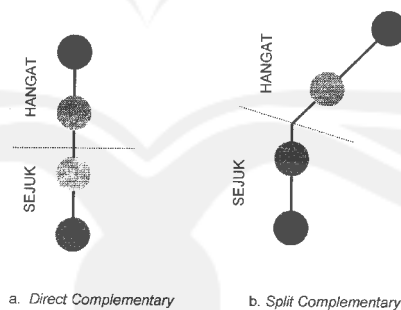
1. *Tint* : warna murni dicampur dengan warna putih sehingga terjadi warna muda.
2. *Shade* : warna murni dicampur dengan warna hitam sehingga terjadi warna tua.
3. *Tone* : warna murni dicampur dengan abu-abu (percampuran warna putih dan warna hitam) sehingga terjadi warna tanggung.

Warna *tint*, *shade* dan *tone* disebut warna pastel.

Komposisi warna atau susunan warna dapat dilakukan dengan berbagai cara. Yang umum dikenal adalah yang berpokok pada 3 warna pokok, yaitu merah, kuning, dan biru, tetapi ada juga yang berdasarkan 4 warna pokok, yaitu merah, kuning, biru dan hijau. Selain itu, berdasarkan

pokok-pokok warna tersebut komponen warna juga dapat bersifat sebagai berikut:

1. Keselarasan yang berhubungan, artinya warna-warna harmonis yang diambil dari warna-warna yang berhubungan, yaitu:
  - a. *Monochromatic* (satu warna), yaitu bilamana digunakan hanya satu warna sebagai pokok komposisi yang menghasilkan nada-nada warna, bayangan, dan variasi dari warna-warna tersebut.
  - b. Analogus (berurut), bilamana dua warna yang letaknya di dalam lingkaran warna yang berurut dan sama sifatnya (misalnya sama-sama bersifat hangat).
2. Keselarasan yang tidak berhubungan, artinya warna-warna tidak selaras/ harmonis, dan warna-warna tersebut adalah yang sederajat, antara lain:
  - a. Komplementer, yaitu jika digunakan sebagai warna pokok adalah dua warna yang berhadapan posisinya dengan warna *primary* yang sifatnya berlawanan. Bilamana kedua warna tersebut berhadapan langsung disebut *Direct Complementary*, sedangkan bila letaknya membentuk sudut, maka disebut *Split Complementary*.



Gbr. II.10. Warna Kontemporer

Sumber: [http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/tata\\_ruang\\_luar\\_1/bab3-elemen\\_ruang\\_luar.pdf](http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/tata_ruang_luar_1/bab3-elemen_ruang_luar.pdf)

3. *Polychromatic*, yaitu komposisi yang menggunakan lebih banyak warna sehingga mengandung kesan ramai.

Selain memperhatikan sifat dari komposisi/ susnan warna yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Harmoni : suatu keselarasan warna yang *monochromatic* yang diciptakan di sekitar *hue*.
- b. Kontras : mempunyai susunan warna dari variasi *value* dan *intensity* tertentu.
- c. Aksent : warna akan merupakan variasi susunan warna yang ada.

Warna dalam kaitanya dengan desain adalah salah satu elemen yang dapat mengekspresikan suatu objek disamping bahan, bentuk, tekstur dan garis. Warna dapat menimbulkan kesan yang diinginkan oleh si pencipta dan mempunyai efek psikologis.

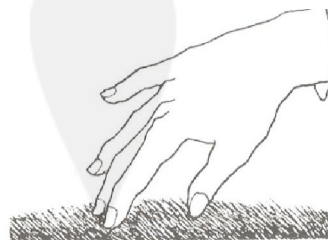
#### II.1.2.4 Tekstur

Hubungan antara jarak dan tekstur adalah hal yang penting diperhatikan. Tekstur dapat menentukan tampak suatu material dan bangunan bila dilihat dari jarak tertentu sebagai penentu kualitas desain.

Tekstur merupakan titik-titik kasar yang tidak teratur dari suatu permukaan. Titik-titik ini berbeda dalam ukuran, warna, bentuk atau sifat, dan karakternya, misalnya ukuran besar kecil, warna terang gelap, bentuk bulat, persegi, atau tidak beraturan sama sekali, dan lain-lain.

Tekstur menurut bentuknya dapat dibedakan menjadi:

1. Tekstur halus, permukaannya dibedakan oleh elemen-elemen yang halus atau oleh warna.
2. Tekstur Kasar, permukaannya terdiri dari elemen-elemen yang berbeda, baik corak, bentuk, maupun warna.



TEKSTUR MATERIAL

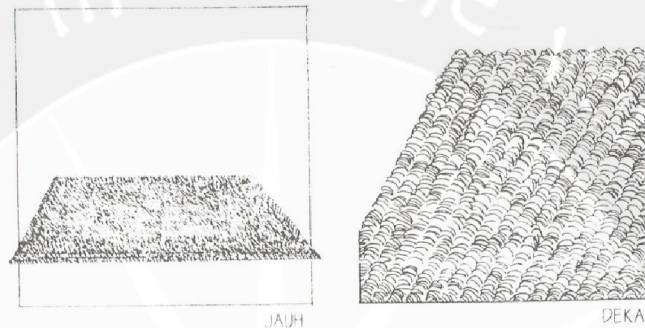
Gbr. II.11. Tekstur Mempunyai Karakteristik yang Dapat Dirasakan

Sumber: Ching, 1996



Tekstur sangat erat hubungannya dengan penglihatan atau jarak pandang. Pada jarak tertentu, tekstur dari bahan itu sendiri tidak berperan lagi, sehingga bahan tersebut akan terlihat polos. Oleh sebab itu, untuk bidang yang luas dapat dibedakan:

1. Tekstur primer, yaitu tekstur yang terdapat pada bahan yang dapat dilihat dari jarak dekat.
2. Tekstur sekunder, yaitu tekstur yang dibuat dalam skala tertentu untuk memberikan kesan visual yang proporsional dari jarak jauh.



Gbr. II.12. Jarak Pandang Tekstur

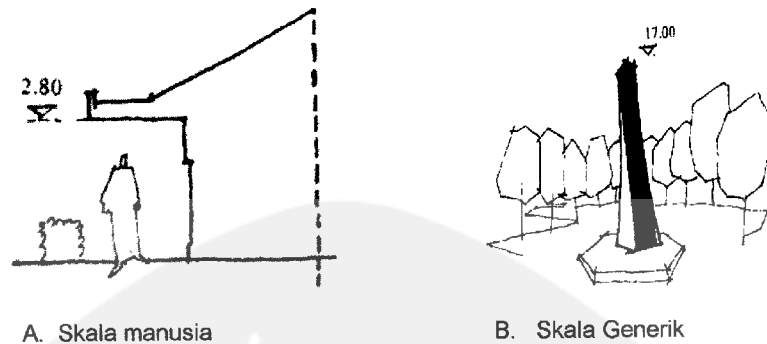
Sumber: Ching, 1996

#### II.1.2.5 Ukuran/ Skala/ Proporsi

Skala dalam arsitektur menunjukkan perbandingan antara elemen bangunan atau ruang dengan suatu elemen tertentu dengan ukurannya bagi manusia.

Skala dalam arsitektur adalah kualitas yang menghubungkan bangunan atau ruang dengan kemampuan manusia dalam memahami bangunan atau ruang tersebut. Ada dua macam skala, yaitu:

1. Skala Manusia  
Perbandingan ukuran elemen bangunan atau ruang dengan dimensi tubuh manusia.
2. Skala Genetik  
Perbandingan ukuran elemen bangunan atau ruang terhadap elemen lain yang berhubungan dengannya atau di sekitarnya.



Gbr. II.13. Skala pada Elemen Ruang Luar

Sumber: [http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/tata\\_ruang\\_luar\\_1/bab3-elemen\\_ruang\\_luar.pdf](http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/tata_ruang_luar_1/bab3-elemen_ruang_luar.pdf)

Pada ruang-ruang yang masih terjangkau oleh manusia, skala dapat dikaitkan langsung dengan ukuran manusia, tetapi pada ruang-ruang yang melebihi jangkauan manusia penentuan skala harus didasarkan pengamatan visual dengan membandingkannya dengan elemen-elemen yang berhubungan dengan manusia.

### II.1.3 Tautan (*Context*)

Tautan merupakan seluruh situasi latar belakang atau lingkungan yang relevan dengan suatu kejadian atau hasil kerja. Tautan berpengaruh langsung pada bentuk bangunan yaitu mengaitkan pengaturan unsur bangunan pada keadaan di tempat bangunan akan didirikan. (White, 1986) Arsitektur harus tanggap terhadap konteks fisik dari tapaknya dan permasalahan ruang di sekitarnya. Sebuah bangunan dapat dikaitkan dengan tapaknya dalam beberapa cara yaitu bangunan dapat menyatu dengan rona lingkungan sekitar atau berusaha mendominasi lingkungan sekitar. (Ching, 1996)

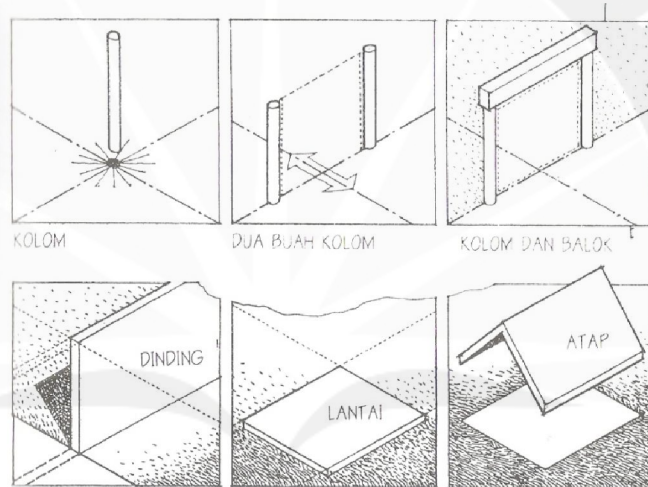
### II.1.4 Pelingkup

Pelingkup berkenaan dengan penciptaan pelindung sekeliling ruang bangunan. Ketika sebuah elemen ditempatkan ke dalam bidangnya, hubungan visual mulai muncul. Ketika elemen lain diperkenalkan ke dalam bidang itu, hubungan mulai terbentuk antara ruang dan elemen, dan antara berbagai elemen itu sendiri. Elemen pembentuk ruang merupakan elemen-elemen arsitektur yang

mendefinisikan pembatas ruang fisik. Elemen pembentuk ruang ini akan berguna jika mampu membaca hubungan benda dengan alasnya, antara bentuk elemen yang mendefinisikan ruang dan yang didefinisikan oleh ruang. Hubungan benda dan alasnya yang terjadi ini yaitu sebagai elemen pengisi ruang. (Ching, 2011) Sebagai suatu kesatuan fungsi, elemen pembentuk dan pengisi ruang akan menciptakan kualitas kegiatan apabila elemen pelengkap ruang seperti sistem elektrikal dan mekanikal turut diperhatikan.

#### II.1.4.1 Elemen Pembentuk Ruang

Menurut Ching (1996), ruang selalu terbentuk oleh 3 elemen pembentuk ruang, yaitu:



Gbr. II.14. Elemen Pembentuk Ruang

Sumber: Ching, 1996

##### 1. Bidang alas atau lantai (*the base plane*)

Sebagai bidang alas, besar pengaruhnya terhadap pembentukan ruang, karena bidang ini erat hubungannya dengan fungsi ruangnya. Sebidang lantai yang mempunyai sifat bahan yang berbeda dari permukaan lantai sekitarnya akan membentuk kesan ruang tersendiri. Pengaruh perbedaan bahan tersebut dipergunakan untuk membedakan fungsi-fungsi yang berlainan.

Selain perbedaan bahan lantai, perbedaan tinggi pada suatu bidang lantai akan membentuk kesan dan fungsi ruang yang baru

tanpa mengganggu hubungan visual antara ruang-ruang itu. Pada ruang yang luas, perbedaan tinggi lantai pada sebagian bidangnya dapat mengurangi rasa monoton dan menciptakan kesan ruang yang lebih manusiawi.

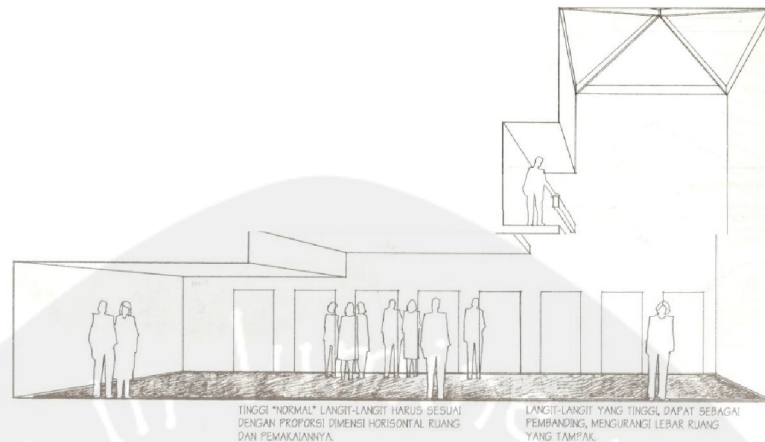
2. Bidang pembatas atau dinding (*the vertical space divider*)

Sebagai elemen pembatas ruang, dinding dapat dibedakan menjadi 3 macam, yaitu:

- a. Dinding masif, dapat berupa permukaan tanah yang miring atau vertikal (dinding alami), atau dapat pula berupa pasangan batu bata, beton, dan sebagainya. Sifat dinding ini kurang kuat dalam pembentukan ruang.
- b. Dinding transparan, terdiri dari bidang transparan, seperti pagar bamboo, logam, kayu yang ditata tidak rapat, pohon-pohon, dan semak-semak yang renggang. Sifat dinding ini kurang kuat dalam pembentukan ruang.
- c. Dinding semu, merupakan dinding yang dibentuk oleh perasaan pengamat setelah mengamati suatu objek atau keadaan. Dinding ini dapat terbentuk oleh garis-garis batas, misalnya garis batas air sungai, air laut, dan cakrawala.

3. Bidang langit-langit atau atap (*the overhead plane*)

Langit-langit memainkan peran visual penting dalam pembentukan ruang dan dimensi vertikalnya. Langit-langit adalah elemen yang menjadi naungan dan menyediakan perlindungan fisik maupun psikologis untuk semua yang ada di bawahnya. Langit-langit yang tinggi cenderung menjadikan ruang terasa terbuka, segar, dan luas. Langit-langit yang rendah mempertegas kualitas naungannya dan cenderung menciptakan suasana intim dan ramah.



Gbr. II.15. Ketinggian dan Skala Langit-langit

Sumber: Ching, 1996

#### II.1.4.2 Elemen Pengisi Ruang

Menurut Ching (1996), elemen pengisi ruang menjadi perantara antara arsitektur dan manusianya. Menawarkan transisi bentuk dan skala antara ruang dan masing-masing individu. Bentuk, garis, warna, tekstur dan skala masing-masing benda maupun pengaturan spasialnya, memainkan peranan penting dalam membangun sifat ekspresi dari suatu ruang. Perabot yang menjadi elemen pengisi ruang, berdasarkan kualitas desainnya, dapat menambah atau membatasi kenyamanan fisik secara nyata.

Cara perabot ditata akan mempengaruhi bagaimana ruang tersebut digunakan dan difahami. Terkadang, keefektifan suatu elemen pengisi ruang dapat tergantung dari penggunaan yang benar, karena kenyamanan adalah sesuatu yang tidak tentu, yang dibatasi oleh sifat tugas dan aktivitas yang sedang dilaksanakan, lamanya kegiatan berlangsung, dan faktor lain yang mempengaruhi seperti kualitas pencahayaan dan kondisi pikiran penghuni saat itu.

#### II.1.4.3 Elemen Pelengkap Ruang

Dalam perencanaan, elemen-elemen pelengkap ruang memerlukan pendekatan secara optimal. (<http://eprints.undip.ac.id/18474/>) Elemen pelengkap ruang ini yaitu utilitas bangunan, merupakan perlengkapan dalam

bangunan gedung yang digunakan untuk menunjang tercapainya unsur-unsur kenyamanan, kesehatan, keselamatan, komunikasi dan mobilitas dalam bangunan tersebut. Utilitas bangunan meliputi Instalasi Listrik dan Penangkal Petir, Instalasi Tata Udara (*AC* dan ventilasi), Instalasi *Plumbing*, Instalasi *Lift* dan *Escalator* sebagai penghubung ruang/ penghubung berbagai lantai di dalam bangunan, Instalasi Komunikasi, dan Instalasi Proteksi Kebakaran, serta elemen pelengkap lainnya. (Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No.02/KPTS/1985)

## II.2 Pedoman Perancangan dan Perancangan Pusat Belanja (*Shopping Center*)

Sebelum menentukan pedoman perancangan dan perancangan pusat belanja, esensi pusat belanja itu harus dipahami. Pusat belanja saat ini identik dengan gedung bertingkat dengan “cap” *mall* atau *plaza* atau *square* sebagai tempat yang menawarkan gaya hidup modern dan bukan sekedar tempat berbelanja bahan kebutuhan primer (sandang, pangan, papan). Istilah *mall*, *plaza*, atau *square* sebenarnya tidak sesuai untuk sebuah bangunan pusat belanja yang tertutup karena istilah tersebut merupakan terminologi untuk jenis ruang publik. *Plaza* (Italia) dan *Square* (Inggris) yaitu ruang terbuka yang bentuk fisiknya adalah lapangan, dan untuk *square* justru dilengkapi dengan taman-taman dan tumbuhan hidup. Sedangkan *Mall* berasal dari tipologi ruang pedestrian di sepanjang jalan yang diisi oleh aktivitas jual beli warga kota dengan bentuk fisik jalan yang memanjang. Jadi, *mall* atau *plaza* atau *square* saat ini menawarkan konsep baru ruang publik yang mengubah kodrat ruang publik dari luar ruang (*outdoor*) menjadi ruang dalam (*indoor*). (Halim, 2008)

Pusat belanja yang tertutup ini kemudian memiliki kebutuhan desain yang lebih kompleks dengan memadukan toko dan fasilitas terkait (*retailing mix*) yang direncanakan sebagai kesatuan untuk kualitas belanja yang maksimal bagi konsumen. *Retail* dapat diklasifikasikan sebagai berikut: (Gerald, 1991 dalam Japarianto, 2011)

### a. *The General Store*

*General Store* biasanya terletak pada daerah *urban* dan *sub urban*. Produk-produk barang yang ditawarkan pada *General Store* sangat bervariasi.

b. *The Specialty Store*

*Speciality Store* merupakan *store* yang memiliki sebuah keterbatasan dalam variasi produk yang ditawarkan. Biasanya produk barang yang ditawarkan adalah produk barang dalam satu jenis yang sama.

c. *The Flea Market Store*

Merupakan sebuah tempat perorangan dalam menjalankan bisnis *retail*. Untuk keperluan setiap detail toko ditentukan sendiri oleh pemilik, sehingga pemilik memiliki kebebasan untuk mendesain tempat atau tokonya.

d. *Boutiques*

Butik merupakan tempat yang lebih banyak perempuan menghabiskan waktunya untuk membeli segala keperluan dalam hal *fashion*.

e. *Department Store*

Merupakan *retailer* yang menawarkan variasi barang dalam jumlah besar, baik itu *hard goods* maupun *soft goods*. *Retailer* ini biasanya menitikberatkan pada tingkat pelayanan konsumen, volume dari penjualan, pekerja dalam jumlah yang besar.

f. *Chain Store*

*Chain Store* berpusat pada pemilik dan di dalam pengaturan organisasinya memiliki dua atau lebih unit yang sama, yang setiap unitnya memiliki klasifikasi barang yang sama. Kategori barang meliputi obat-obatan, sepatu, perlengkapan rumah tangga, restoran, *jewelery*, bahan makanan, dan lainnya.

g. *Supermarket*

Merupakan *self service store*, yang tiap konsumennya memilih dan membeli sesuatu dengan mengandalkan diri sendiri. Barang-barang yang ditawarkan beragam, mulai dari obat, buku, keperluan rumah tangga, bahan makanan, mainan anak, dan lain sebagainya.

h. *The Direct Marketing Retailer*

Merupakan sebuah *store* yang cara penawaran barangnya menggunakan mediator katalog. Cara transaksi pada *direct marketing retailer* adalah melalui telepon, surat, dan media yang lain.

Terminologi perencanaan ruang digunakan untuk merujuk pada tugas spesifik perencanaan dan perancangan ruang-ruang untuk fasilitas komersial. Artinya, perencana ruang membuat program kebutuhan klien, mempelajari aktivitas pemakai, dan menganalisis kebutuhan spasialnya. (Ching, 1996)





Tabel II.1. Pemrograman Tata Ruang

Persyaratan yang menempati atau menggunakan	Persyaratan Aktivitas	Persyaratan Furnishing	Analisis Ruang	Persyaratan Dimensi	Ciri yang diinginkan	Hubungan yang diinginkan
a. Identifikasi pengguna (individu, kelompok pengguna, karakteristik pengguna, kelompok usia)	a. Identifikasi aktivitas primer dan sekunder (nama dan fungsi aktivitas primer, nama dan fungsi aktivitas sekunder atau aktivitas lain yang berhubungan)	a. Tentukan persyaratan furnishing dan perlengkapan untuk masing-masing aktivitas (jumlah, tipe dan gaya; tempat duduk, meja, permukaan tempat kerja, unit penyimpanan dan display, aksesoris)	a. Dokumentasikan ruang yang sudah ada atau yang diajukan (ukur dan gambar denah, potongan, dan tampak interior, foto ruang yang ada)	Tentukan dimensi ruang dan pengelompokan furniture yang diperlukan (masing-masing pengelompokan furniture berdasarkan fungsinya, akses ke dan gerakan di dalam dan antara area aktifitas, jumlah orang yang dilayani, jarak social dan interaksi yang memadai)	Tentukan ciri yang sesuai dengan konteks keruangan dan keinginan atau kebutuhan klien atau pengguna (perasaan, mood, atau atmosfer; citra dan gaya; tingkat penutup keruangan; kenyamanan dan keamanan; kualitas cahaya; fokus dan orientasi ruang; warna dan rona; tekstur; lingkungan akustik; lingkungan panas; fleksibilitas dan prakiraan lama penggunaan)	a. Hubungan yang diinginkan antara area-area aktivitas yang berhubungan, area aktivitas dan ruang untuk pergerakan, missal kamar dan ruang yang berbatasan, kamar dan bagian luar.
b. Identifikasi kebutuhan (spesifikasikan kebutuhan dan kemampuan individu, kebutuhan dan kemampuan kelompok)	b. Analisis data aktivitas (aktif atau pasif, gaduh atau tenang, publik/ kelompok kecil/ pribadi, sesuaikan aktivitas jika ruang digunakan untuk lebih dari satu aktivitas, seberapa sering ruang digunakan, waktu aktivitas berlangsung)	b. Identifikasi perlengkapan khusus lainnya yang diperlukan (pencahayaan, kelistrikan, mekanik, pemipaan, data dan komunikasi)	b. Analisis ruang (orientasi dan kondisi tapak (site) ruang; bentuk, skala, dan proporsi ruang; lokasi pintu, titik akses, dan jalur sirkulasi yang diberikan; jendela dan cahaya, pemandangan, dan ventilasi yang disediakan; material dinding, lantai dan langit-langit; detail arsitektur yang			b. Pengaturan zone aktivitas yang diinginkan (pengaturan berbagai aktivitas ke dalam sejumlah kelompok atau perangkat menurut kesesuaian dan kegunaan)

			signifikan; lokasi pemipaan, kelistrikan, dan sambungan serta jalur mekanik; modifikasi arsitektur yang memungkinkan; elemen yang memungkinkan digunakan kembali, termasuk cat penutup dan furnishing)			
c. Tetapkan persyaratan teritori (ruang pribadi, privasi, interaksi, akses, keamanan)	c. Tentukan persyaratan untuk privasi dan perlingkupan, akses, pedoman aksesibilitas American with Disabilities Act (ADA), fleksibilitas, cahaya, kualitas akustik, keamanan, pemeliharaan dan daya tahan.	c. Tetapkan persyaratan kualitas furnishing (kenyamanan, keamanan, variasi, fleksibilitas, gaya, daya tahan, pemeliharaan)				
d. Tentukan preferensi (objek yang disenangi, warna favorit, tempat special, minat khusus)		d. Kembangkan pengaturan yang mungkin (pengelompokan fungsional, pengaturan spesifik, pengaturan fleksibel)				
e. Teliti pertimbangan lingkungan						

Sumber: Ching, 2011

Setelah pemrograman, perencana ruang merancang elemen pembentuk ruang, elemen pengisi ruang, dan elemen pelengkap ruang sesuai kebutuhan yang menempati atau menggunakan. Pusat belanja sendiri memiliki masing-masing elemen tersebut sesuai standar perencanaan dan perancangan bangunan komersial/ publik.

Tabel II.2. Kebutuhan Desain berupa Faktor Fisik Tata Ruang di Pusat Belanja

Elemen Ruang	No.	Faktor Fisik Tata Ruang	Keterangan
Elemen Pembentuk	1.	Sirkulasi	Merupakan akses/ pencapaian yang mengarah langsung ke suatu tempat masuk melalui sebuah jalan. Sirkulasi membentuk wilayah-wilayah tertentu di luar atau di dalam bangunan.
	2.	Parkir <i>basement</i> (parkir dalam)	Tempat berhentinya kendaraan pengunjung yang dapat ditinggalkan sementara, sembari pengunjung menikmati fasilitas yang ada di pusat belanja yang dikunjungi. Tempat parkir harus mementingkan keselamatan dan keamanan, selain itu tempat parkir harus menyediakan papan penanda arah, serta peralatan terkait. (Childs, 1999)
	3.	Koridor/ ruang jalan	Berpengaruh pada struktur lingkungan di dalam bangunan, sebagai ruang jalan untuk mencapai suatu titik tujuan di dalam bangunan, atau sebagai tempat interaksi.
	4.	<i>Layout</i> Toko	Merupakan tatanan/ pengelompokan tempat dalam hal ini toko pada sebuah bangunan pusat belanja.
	5.	<i>Atrium</i>	Merupakan ruang dalam skala tertentu dan memiliki variasi fungsi yang terhubung ke koridor/ ruang jalan. (Bednar, 1986)
	6.	<i>Toilet</i>	Fasilitas untuk ruang publik yang digunakan untuk cuci kakus/ buang air.
	7.	Mushola	Fasilitas tempat ibadah

	8.	Fasilitas <i>food court</i>	Fasilitas tempat makan/ minum yang disediakan untuk mengakomodasi rasa lapar setelah belanja atau dapat juga karena keinginan (kesengajaan) pengunjung.
	9.	Fasilitas <i>ATM center</i>	Fasilitas perbankan yang disediakan pada ruang publik seperti pusat belanja, untuk mendukung kelancaran transaksi.
Elemen Pengisi	10.	<i>Furniture</i> di koridor/ <i>street furniture</i> .	Display, perletakan tong sampah, tempat duduk, tanaman plastik di dalam pot, dsb. (lebih ditekankan pada kondisi fisik)
	11.	Area duduk di koridor/ <i>sitting space</i> .	Ruang duduk pada koridor yang berfungsi untuk singgah sementara/ mengurangi kelelahan ketika berjalan di pusat belanja. Area duduk ini merupakan penentu kualitas pada sebuah ruang publik.
Elemen pelengkap	12.	<i>Ramp</i>	Memberikan transisi yang halus antar tingkat lantai bangunan. <i>Ramp</i> biasanya digunakan untuk mengakomodasi perubahan tingkat sepanjang rute yang dapat diakses bagi pengunjung yang memiliki keterbatasan fisik. Misal: pengunjung yang menggunakan kursi roda. (Ching, 2011)
	13.	<i>Lift</i>	Transportasi vertikal pada bangunan tinggi dengan kapasitas 6-8 orang atau lebih per kabin. Pada kabin terdapat pintu otomatis yang dilengkapi sensor. <i>Lift</i> dapat diakses bagi pengunjung yang memiliki keterbatasan fisik. (Ching, 2011)
	14.	<i>Escalator</i>	Transportasi vertikal yang dikendalikan oleh listrik untuk menghubungkan tiap-tiap lantai (umumnya pada bangunan maksimal 6 lantai). <i>Escalator</i> bergerak dengan kecepatan konstan sehingga tidak ada waktu tunggu. (Ching, 2011)

	15.	Tangga darurat	Tangga keselamatan yang digunakan ketika terjadi kebakaran.
	16.	Papan penanda ruang/ <i>signage</i> .	Penanda langsung/ tak langsung yang bersifat informatif, biasanya sebagai pengarah bagi pengunjung.

### II.3 Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*)

Studi McDougall dan Levesque (2000) menyatakan bahwa kepuasan merupakan kunci keberhasilan karena kepuasan merupakan tahap akhir mencapai loyalitas konsumen. Penyedia pusat belanja harus memperhatikan keseluruhan faktor fisik tata ruang yang ditawarkan dari sudut pandang konsumen. Kepuasan konsumen yang dibentuk dari sudut pandang konsumen itu sendiri mampu memberikan nilai lebih terhadap kualitas yang ditawarkan. Lebih lanjut, Robledo (2001) menegaskan, aspek yang paling penting dalam manajemen strategik pemasaran yaitu pengukuran kepuasan konsumen. Artinya, yang tidak dapat memberikan kepuasan yang diharapkan oleh konsumen akan segera ditinggalkan. (Donovan et al., 2004)

#### II.3.1 Kualitas Tata Ruang

Tata ruang di pusat belanja dapat dinilai apabila memiliki kualitas. Menurut Bentley (1985), pendekatan untuk mencapai kualitas tata ruang yaitu:

1. *Permeability*: alternatif akses menuju ke suatu tempat.
2. *Variety*: jenis kegiatan, bentuk dan jenis ruang di dalam bangunan.
3. *Legibility*: kejelasan tempat dan alternatif pilihan yang ditawarkan.
4. *Robustness*: ruang yang dapat mewadahi berbagai jenis kegiatan.
5. *Visual appropriateness*: penanda langsung/ tak langsung yang dapat memperjelas fungsi ruang.
6. *Richness*: pengalaman sensori indera manusia.
7. *Personalisation*: kemampuan manusia memberikan ciri suatu tempat.

### II.3.2 Nilai Konsumen (*Customer Value*)

Nilai konsumen merupakan sebuah rasio dari manfaat yang didapat oleh konsumen dengan pengorbanan. Ketika nilai yang dirasakan dari rasio yang dipersepsikan oleh konsumen atas pengorbanan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka akan muncul sikap tidak puas. Sebaliknya apabila sama atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas/ sangat puas. (Budiman, 2003; Yang dan Peterson, 2004)

Pada suatu studi, Wang et.al., (2004) membagi dimensi nilai konsumen menjadi nilai fungsional, nilai ekonomi, nilai emosional dan nilai pengorbanan. Apabila keempat komponen tersebut dapat berjalan secara terintegrasi dengan baik, maka semakin tinggi nilai konsumen akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan. Lebih lanjut kepuasan konsumen menciptakan fungsi yang terintergrasi dan memberi sesuatu yang baik melalui nilai konsumen. Fungsi tersebut berdasarkan pada kerangka kerja yang dibangun berlandaskan hubungan dan interaksi yang tercipta dari nilai konsumen, yaitu pemahaman atas apa yang menjadi keinginan dan harapan konsumen sehingga tercapai strategi yang dapat diandalkan untuk dapat memenangkan persaingan.