

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

SAMSAT merupakan kantor pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan administrasi publik. Berdasarkan peraturan presiden republik Indonesia nomor 5 Tahun 2015 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dengan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor pelayanan bersama yang disebut SAMSAT. Tujuan dari kantor SAMSAT ini adalah untuk memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi secara terintegrasi dan tekoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntable dan informatif. Kantor SAMSAT ini merupakan bagi dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan SAMSAT

Pada saat jam operasional banyak masyarakat yang mengunjungi kantor SAMSAT Cimahi untuk kebutuhan seperti cek fisik kendaraan, membayar pajak kendaraan 1 tahun hingga 5 tahun, balik nama kendaraan, hingga perubahan identitas baik pengguna maupun ranmor. Setiap pengunjung yang datang untuk berbagai keperluan memiliki alur untuk prosedur pelayanannya mengunjungi FO (*Front Office*) terlebih dahulu untuk menanyakan informasi, dilanjutkan alur pelayanan ke loket 1 (untuk pendaftara ,penetapan, pajak progresif) loket 2 untuk (pembayaran, penetapan dan penyerahan). Kemudian terdapat cek fisik untuk keperluan pajak 5 tahun ,BBN, mutasi, dan rubentina sebelum memasuki alur pelayanan didalam bangunan utama

Pada kondisi dilapangan terdapat kendala waktu pelayanan yang lama dan tidak sesuai dengan SOP waktu pelayanan SAMSAT. Hal ini disebabkan oleh bloking loket yang terlalu padat sehingga aksesibilitas menjadi terganggu karena penumpukan antrian dan menyebabkan sirkulasi pengunjung menjadi sempit. Selain itu alur pengunjung menuju area service seperti toilet terlalu jauh capaiannya lalu mengakibatkan akses sirkulasi yang tidak efektif dan memakan waktu yang cukup banyak. Selanjutnya alur aktivitas pegawai dimulai absen yang berada di area ruang tata usaha, hal ini menjadikan sirkulasi awal tidak efektif karena memiliki jangkauan terlalu jauh. Dilanjutkan dengan aktifitas kantor (pelayanan, input data, memproses data, menyimpan data/berkas, rapat) di ruang masing - masing sesuai dengan bidangnya dan diakhiri absen pulang pada sore hari. Semua kegiatan tersebut masih menggunakan cara manual. Hasil pengamatan dari fenomena yang terjadi terdapat isu permasalahan pada kondisi existing adalah terganggunya alur sirkulasi yang disebabkan oleh penumpukan antrian pada area front office yang mengganggu sirkulasi *entrance*, berkas yang menumpuk pada area koridor mempersempit area sirkulasi pegawai. Di waktu wajib pajak terdapat beberapa *booth* seperti *brand* minuman, otomotif hingga jasa asuransi yang mendirikan *booth* di beberapa titik seperti samping area *entrance*, area samping tunggu pelayanan dan area outdoor. Hal ini membuat aktifitas tambahan pada pengunjung yang memberikan pengaruh pada alur sirkulasi area pelayanan. Kondisi ini memberikan efek yang kurang baik terhadap ruang sehingga menjadikan sekitar area yang disediakan untuk *booth* lebih sempit serta berdampak pada sirkulasi pengunjung disekitarnya. Beberapa pengunjung terkadang ada yang membawa anak kecil, yang tidak didukung dengan fasilitas penunjang yang disediakan. Keberadaan anak kecil ini dapat menyebabkan resiko kehilangan dan kecelakaan pada anak sehingga perlu fasilitas penunjang seperti area tunggu anak, ruang laktasi, dan area *booth* yang hal ini sangat penting terkait pelayanan terhadap pengunjung yang membawa anak dan ibu hamil serta fasilitas untuk *brand* tertentu yang bisa menambah kemudahan pelayanan ketika datang ke kantor SAMSAT Cimahi.

Penataan furniture pada area penyimpanan belum tertata dengan baik sehingga menyebabkan barang seperti dokumen, *property* kantor berserakan di beberapa titik koridor hingga sebagian disimpan di aula kantor secara berserakan dan ini mengakibatkan terganggunya sirkulasi dan fungsi ruang menjadi tidak maksimal. Furniture yang ditampilkan pada kondisi eksisting tidak memiliki konsistensi terhadap warna dan bentuk. Disamping itu memiliki tampilan *sign system* yang tidak menarik, karena desain yang ditampilkan tidak memiliki konsistensi bentuk dan warna yang mencerminkan kantor SAMSAT itu sendiri.

Belum ada fasilitas difabel seperti area tunggu khusus dan penerapan *sign system* yang belum dapat diakses dan digunakan oleh difable. Hal ini berkaitan dengan UUD Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat Bab 1 Pasal 1 ayat 4 bahwa kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan dan kesempatan dalam aspek segala kehidupan dan penghidupan. pencahayaan buatan yang tidak merata dan tidak sesuai dengan standar SNI, menyebabkan beberapa area terkesan gelap dan kumuh serta terganggunya visibilitas pengguna.

Pada saat ini kebutuhan pengguna yang semakin berkembang dan memerlukan pelayanan yang mudah serta cepat, perancangan ini merupakan usaha untuk menjadikan kantor SAMSAT mengaplikasikan teknologi yang terintegrasi pada perancangan interior. *Smart building* adalah sebuah konsep yang memadupadankan desain arsitektur, desain interior dan mekanikal elektrik agar dapat memberi kecepatan gerak/mobilitas serta kemudahan kontrol juga akses dari arah mana pun dan waktu kapanpun dalam hal otomatisasi dimana semua aktifitas yang terjadi pada sebuah bangunan untuk bisa mempermudah kebutuhan manusia baik individu maupun kelompok/Lembaga (www.armin.web.id/2015/smart-building). Hal ini dapat meningkatkan pelayanan lebih terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan standar alur pelayanan kantor SAMSAT berikut adalah permasalahan yang bisa ditemukan berdasarkan latar belakang di atas :

1. Terganggunya aksesibilitas terkait alur sirkulasi pengguna di beberapa area dan Program ruang yang tidak tertata dengan baik serta menyebabkan :
yang menyebabkan :
 - a. Penumpukan antrian pada Front Office dan area pendaftaran pada loket sehingga mengganggu sirkulasi masuk pengunjung dan waktu pelayanan bertambah lebih lama tidak sesuai aturan yang ditetapkan.
 - b. Berkas dan beberapa barang yang tidak terpakai berserakan di area koridor pegawai dan area pelayanan.
 - c. Perlunya penataan area booth yang bersifat temporer agar pemanfaatan area yang lebih fleksible serta tidak mengganggu kenyamanan sirkulasi pengunjung.
2. Program ruang yang tidak tertata dengan baik serta menyebabkan :
 - a. Absen pegawai berada di lantai 2, letak terlalu jauh dari pintu masuk sehingga alur sirkulasi menjadi tidak efektif.
 - b. Pemanfaatan area service seperti toilet dalam bangunan tidak dimanfaatkan secara maksimal untuk pengunjung, sehingga butuh pencapaian ruang yang jauh bagi pengunjung untuk ke area service toilet karena letaknya diluar bangunan utama
3. Suasana interior yang membosankan dan tidak mendukung terhadap fokus kerja penggunanya, karena penggunaan warna dan bentuk tidak harmonis, serta penggunaan cahaya buatan yang tidak maksimal.
4. Perlunya penataan fasilitas penunjang untuk anak dan fasilitas penyandang disabilitas sesuai peraturan Menteri Perkerjaan Umum NO:30/PRT/M/2006 pasal 1 ayat 2 dan 3 tentang fasilitas dan aksesibilitas penyandang cacat (difabel) dan lansia.
5. Penggunaan sign system yang tidak menarik dan informatif serta belum bisa diakses oleh difabel.

6. Permasalahan pada furniture terkait :
 - a. Memiliki bentuk dan warna yang tidak konsisten pada setiap ruangnya
 - b. Penataan furniture pada gudang arsip yang melebihi kapasitas ruang
 - c. furniture pada area penyimpanan yang tidak tertata sehingga menyebabkan barang (berkas, logistic, dll) berserakan disekitar area gudang, koridor, hingga area tunggu pelayanan.
7. Tidak meratanya pencahayaan dan diterapkan sesuai standar pada area pegawai dan koridor kantor sehingga mengganggu visibilitas pengguna

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah berdasarkan survei diatas, dapat dirumuskan permasalahan di atas sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat penataan blocking area yang efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan produktivitas pelayanan jadi lebih cepat dan mengurangi penumpukan antrian ?
2. Bagaimana membuat desain interior yang terintegrasi dengan teknologi pada area pelayanan agar memiliki tampilan yang lebih menarik dan mempermudah pelayanan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien ?
3. Bagaimana membuat suasana interior yang nyaman dengan memaksimalkan warna dan pencahayaan sehingga memiliki kesan satu kesatuan?
4. Bagaimana membuat *sign system* yang menarik, informatif, interaktif, serta dapat diakses oleh pengguna umum maupun difabel ?
5. Bagaimana membuat penataan terkait fasilitas untuk ruang tunggu anak, laktasi dan difabel secara satu kesatuan tanpa mengurangi fungsi dan privasi dari masing masing ruang?
6. Bagaimana membuat penataan desain furniture pada area penyimpanan yang baik sehingga barang barang yang tidak atau belum terpakai bisa ditata dengan baik dan tidak mengganggu fungsi ruang yang lain ?

1.4 Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari perancangan :

1. Menjadikan perancangan interior kantor SAMSAT CIMAH I sebagai kantor pelayanan pajak yang baik dan memiliki desain yang sesuai dengan standar perancangan dan menerapkan pendekatan *Smart design* sehingga bisa mempermudah akses pelayanan agar lebih mudah, cepat, efektif, dan efisien.

Sasaran dari perancangan ini adalah :

1. Membuat perancangan desain interior yang terintegrasi dengan kemudahan teknologi sehingga bisa mempermudah alur sirkulasi.
2. Membuat desain sign system yang informatif serta menarik sehingga bisa memberikan identitas ruang yang baik dan informasi yang jelas pada pengunjung.
3. Bagaimana membuat desain area penyimpanan yang baik sehingga bisa memaksimalkan penataan barang yang belum atau tidak terpakai.
4. Membuat ruang fasilitas penunjang sesuai standar dan fungsi sehingga bisa digunakan semaksimal mungkin.
5. Membuat dan memberikan akses dengan pendekatan *smart building* kepada masyarakat kebutuhan khusus agar bisa menikmati fasilitas pelayanan dengan aman dan nyaman.

1.5 Batasan Perancangan :

Terdapat beberapa Batasan perancangan yang akan didesain pada kantor SAMSAT Cimahi ini diantaranya:

a. Fisik :

1. Membuat perancangan redesain kantor samsat dengan luasan $\pm 2.200\text{m}^2$, dengan dengan fokus perancangan pada lantai 1 (area front office, area pelayanan, area tunggu pelayanan, laktasi, ruang tunggu anak, fasilitas untuk difabel, area penyimpanan berkas) dan lantai 2 (Ruang

pegawai, area koridor, area tunggu pelayanan, aula, ruang rapat, service area).

b. Non fisik :

1. Penerapan perancangan Smart Building pada Kantor SAMSAT untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan aksesibilitas.
2. Perancangan mengikuti standar operasional kantor SAMSAT dan aturan pemerintah mengenai perancangan kantor pelayanan public.
3. Mengikuti panduan perancangan interior *Smart Building*.

1.6 Metodologi Perancangan

Metode perancangan dibagi menjadi beberapa tahapan diantaranya :

1. Pengumpulan data

a. Literatur

Mencari data literatur mengenai kantor samsat dan standar perancangan kantor pemerintahan.

b. Survei

Metode survei ini terdapat beberapa data yang didapatkan berupa :
fisik :

- foto dokumentasi pada setiap area.
- Sketsa mengenai alur sirkulasi pengunjung dan pegawai berdasarkan pengamatan pada kondisi existing.
- Denah kantor SAMSAT

Non fisik :

- Wawancara dengan beberapa pertanyaan seperti :
Pertanyaan
 - Bagaimana alur sirkulasi pelayanan pada kantor SAMSAT ?
 - Bagaimana alur sirkulasi pegawai kantor SAMSAT ?
 - Apa saja yang menjadi hambatan/kendala baik fasilitas pelayanan pengunjung maupun pegawai ?
- Kuisisioner terhadap pengunjung mengenai fasilitas pelayanan kantor samsat

- Struktur organisasi kantor SAMSAT CIMAHI

2. Analisa

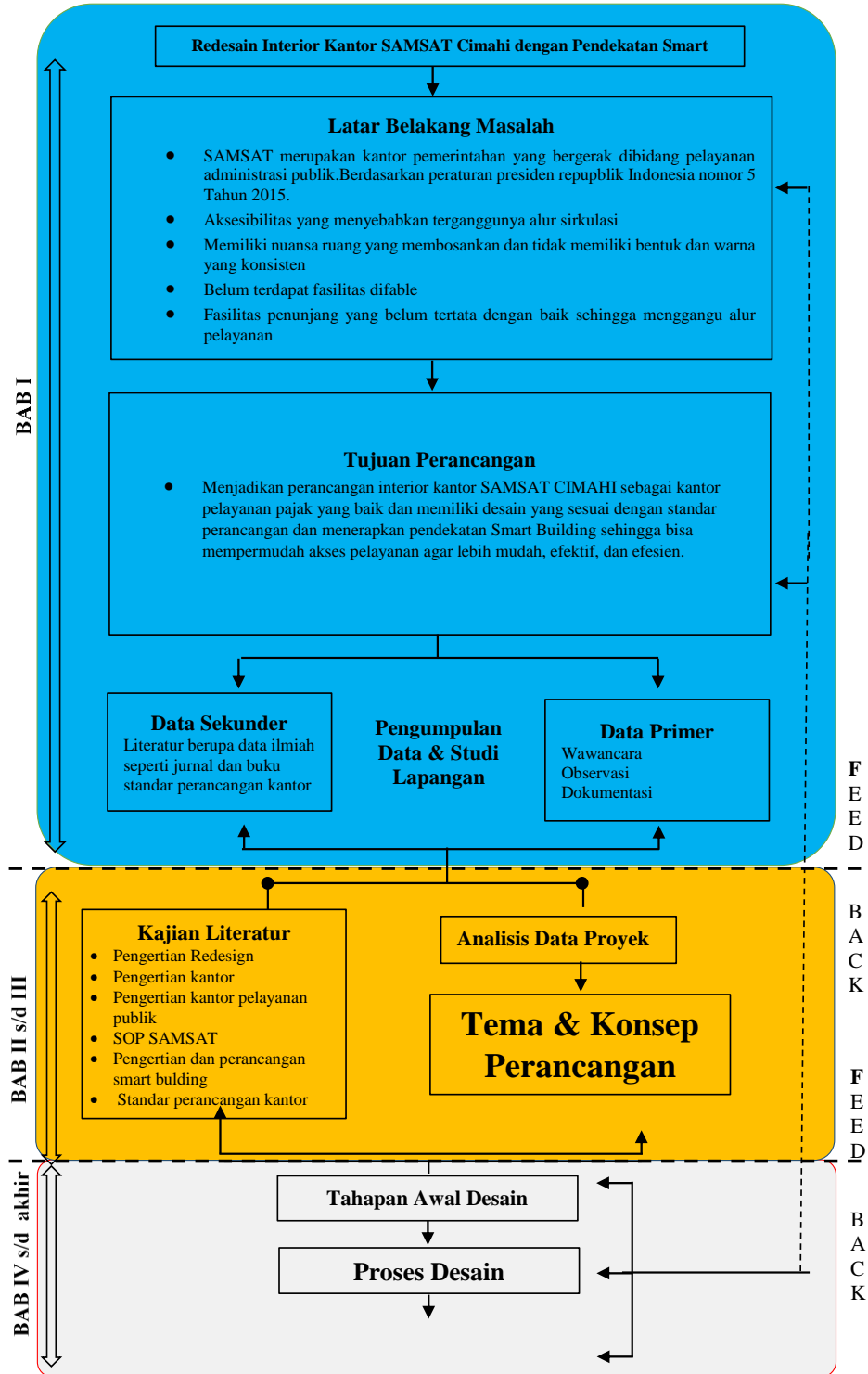
Analisa data merupakan proses memilah data yang telah di dapat dari pengumpulan data. Data tersebut di bag menjadi dua, yaitu :

a. Data Primer

Data primer merupakan semua data yang mencakup data hasil observasi secara langsung yang di lakukan saat survey lapangan. Data tersebut di bagi menjadi tiga yaitu :

1. Data fisik, yang di maksud dengan data fisik ialah data yang terlihat dan bisa dirasakan (sebuah objek yang berwujud) , data yang dimaksud meliputi lokasi bangunan, layout, bentuk ruang dan furniture, konstruksi ruang dan furniture, material, warna, system penghawaan, system pencahayaan, system utilitas, system akustik, sign system, dan system keamanan.
2. Data nonfisik ialah berupa data yang menjelaskan sesuatu yang dapat dirasakan namun tidak dapat di sentuh secara pasti, data yang di maksud antara lain aktivitas, intensitas cahaya, intensitas penghawaan, dan akustik.

1.7 Kerangka Berfikir



1.8 Sistematika Penulisan

Secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini terdiri dari latar belakang perancangan ulang kantor SAMSAT Cimahi, alasan diambil masalah tersebut berdasarkan pada permasalahan, identifikasi masalah dan rumusan masalah yang terdiri atas poin-poin pertanyaan masalah, ruang lingkup dan batasan masalah, tujuan dan manfaat, teknik pengumpulan data yaitu cara mengumpulkan data berupa hasil pengamatan terhadap studi yang diamati yaitu kantor SAMSAT, kerangka berfikir dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN DATA PERANCANGAN

Pada bab ini berisikan tentang literatur mengenai teori, aturan pemerintah, standar mengenai kantor secara umum dan khusus serta analisa proyek kantor Samsat Cimahi yang terdiri dari deskripsi proyek, tinjauan lokasi, aktifitas dan program kebutuhan ruang, problem statement, dan juga analisa konsep perancangan proyek interior yang berisikan tentang konsep perancangan, organisasi ruang dan lay-out furniture, bentuk, material, warna, material, pencahayaan, penghawaan, furniture dan keamanan.

BAB III KONSEP PERANCANGAN DESAIN INTERIOR

Pada bab ini memuat tentang konsep perancangan ulang interior kantor SAMSAT Cimahi dengan tema umum, dan sasaran desain, organisasi ruang dan lay-out furniture (zoning & blocking, sistem sirkulasi, program aktifitas & fasilitas, hubungan antar ruang dan sebagainya), konsep visual yaitu bentuk, material, warna ,penataan furniture kantor, sistem penghawaan, pencahayaan, pengkondisian suara, dan kewanaman yang sudah dirancang berdasarkan permasalahan dan pendekatan *Smart Building*.

BAB IV KONSEP PERANCANGAN VISUAL DENAH KHUSUS

Pada bab ini berisikan denah khusus Kantor Samsat Cimahi yang sudah di pilih, konsep tata ruang pada area pelayanan dan pegawai, serta persyaratan teknis ruang seperti sistem penghawaan, pencahayaan, pengkondisian udara dan pengamanan yang sudah menerapkan sistem *smart building* yang terintegrasi dengan interior

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang hal – hal apa saja yang menjadi permasalahan utama pada perancangan kantor SAMSAT Cimahi sehingga menemukan solusi desain yang ditawarkan dengan harapan tercapainya kebutuhan pengguna agar lebih baik dan juga saran masukan pada waktu sidang akhir tugas akhir oleh penguji.