

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. Jasa Raharja merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dibidang asuransi sosial. Perusahaan ini bertanggung jawab dalam mengelola asuransi kecelakaan lalu-lintas, baik: pengguna transportasi umum, pemilik kendaraan pribadi, maupun pejalan kaki. PT. Jasa Raharja menawarkan dua jenis program asuransi sosial, yang pertama merupakan asuransi kecelakaan pada transportasi umum yang dilaksanakan berdasarkan UU No. 33 Tahun 1964 mengenai Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Asuransi Tanggung Jawab Menurut Hukum Terhadap Pihak Ketiga yang dilaksanakan berdasarkan UU No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Lalu-lintas Jalan.

PT. Jasa Raharja hanya menjamin kecelakaan yang melibatkan dua pihak, baik itu antara dua atau lebih kendaraan maupun pejalan kaki dengan pengguna kendaraan. Kecelakaan tunggal kendaraan pribadi tidak termasuk kedalam ruang lingkup jaminan Jasa Raharja, hanya kecelakaan tunggal kendaraan umum yang berhak menerima santunan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Korlantas Polri yang dipublikasikan Kementerian Perhubungan, tercatat tiap tahunnya terjadi seratus ribu kasus kecelakaan lalu-lintas. Berdasarkan peristiwa ini tentunya membuat perusahaan-perusahaan dibidang asuransi cukup sibuk. Berdasarkan UU Cipta Kerja maupun UU Ketenagakerjaan menetapkan aturan jam kerja karyawan sesuai depnaker berkisar 7-8 jam perhari dengan waktu istirahat 1-2 jam. Kantor Jasa Raharja Pusat memiliki tugas dan fungsi penting dalam menangani klaim dan pelayanan terhadap korban kecelakaan, sehingga kantor ini harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja yang nyaman. Maka, perlu dilakukan perancangan ulang dengan pendekatan aktivitas dan manusia sebagai pusat konsentrasinya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada karyawan Jasa Raharja Pusat, mendapat responden sebanyak 48 orang. Dari data tersebut, ditemukan beberapa fenomena yang dikategorikan menjadi empat faktor utama, diantaranya; faktor kinerja, faktor fasilitas, faktor kenyamanan dan faktor preferensi. Dari ke empat faktor tersebut, diuraikan menjadi:

#### 1. Faktor Kinerja

Berdasarkan temuan dilokasi, terdapat dua fenomena yang diduga menjadi penyebab kinerja pengguna ruang menurun yaitu, intensitas cahaya alami yang terlalu terang menimbulkan *backlight* sehingga mengharuskan pengguna ruang memberi fokus lebih untuk melihat ke layar laptop maupun komputer saat bekerja yang mana dalam jangka panjang akan berdampak pada kelelahan mata. Fenomena kedua yang ditemukan adalah aktivitas perpindahan pengguna ruang dari satu divisi ke divisi lain sehingga menimbulkan distraksi yang mana berdampak memecah fokus saat aktivitas bekerja.

#### 2. Faktor Fasilitas

Berdasarkan temuan dilokasi, terdapat fenomena dimana fasilitas yang disediakan tidak digunakan semestinya. Seperti pantry yang berada dalam Divisi Umum, pantry tersebut sudah tidak digunakan. Berdasarkan penuturan narasumber, penggunaan pantry dalam ruang kerja dapat menimbulkan aroma makanan atau minuman sehingga mengganggu pengguna ruang lain yang tengah melakukan aktivitas bekerja.

#### 3. Faktor Kenyamanan

Berdasarkan temuan dilokasi, terdapat fenomena pembagian area kerja antar dua divisi belum memiliki batas area yang jelas dan penempatan area kerja yang belum menerapkan sistem sirkulasi yang umum digunakan sehingga terdapat area yang sulit diakses oleh pengguna ruang. Seperti pada divisi umum dan biro hukum di lantai 2B

#### 4. Faktor Preferensi

Berdasarkan preferensi pengguna ruang, terdapat fenomena dimana posisi staf memiliki preferensi ruang kerja privat. Menurut narasumber yang memiliki posisi staf, diduga fenomena ini muncul karena ketika sedang bekerja tumpukan berkas rekan satu meja memasuki area kerja rekan lain, sehingga menimbulkan masalah kenyamanan. Sedangkan dari penuturan kepala seksi, posisi staf diberikan fasilitas area kerja *sharing table* guna meningkatkan kerjasama.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dalam kondisi interior kantor Jasa Raharja Pusat saat ini, terdapat beberapa masalah yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan kenyamanan pengunjung. Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi antara lain:

- Pembagian ruang belum sesuai dengan jenis aktivitas dan tingkat konsentrasinya di area ruang kerja, sehingga menimbulkan distraksi visual dan audial dari perbedaan aktivitas seperti perpindahan pengguna ruang pada koridor yang menyatu dengan area kerja.
- Dalam satu area kerja, terdapat dua divisi yang wilayahnya belum terbagi dengan jelas, sehingga pengguna ruang bingung dalam menentukan batas area divisi karena posisi ruang kerja saling berpotongan.
- Beberapa ruangan yang bersekat atau bersifat privat menghalangi pandangan keluar sehingga tidak semua pengguna ruang dapat dengan jelas melihat ke luar.
- Pada area kerja divisi Umum terdapat fasilitas berupa pantry yang fungsinya dapat digantikan oleh pantry yang berada di area service karena peruntukannya yang hanya digunakan untuk membuat minuman sehingga keberadaan pantry di area kerja menimbulkan pemborosan ruang.

## 1.3 Rumusan Masalah

Identifikasi masalah diatas dapat dijadikan sebagai dasar dari rumusan masalah yang dikerucutkan sebagai berikut:

- Bagaimana merancang layout berdasarkan tingkat konsentrasi guna meminimalisir distraksi saat beraktivitas?
- Bagaimana merancang layout yang dalam satu area terdapat dua divisi guna mempertegas batas wilayah?
- Bagaimana upaya untuk membuat nyaman dan betah pengguna ruang dalam rutinitas bekerja setiap hari dikantor?
- Bagaiman cara mengoptimalkan penggunaan ruang dan furniture?

#### **1.4 Tujuan dan Sasaran Perancangan**

Tujuan dari perancangan ulang interior kantor Jasa Raharja Pusat dengan pendekatan aktivitas adalah untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien, produktif, aman, nyaman, dan ergonomis sesuai dengan aktivitas manusia. Sasaran dari perancangan ini adalah:

- Meningkatkan produktivitas karyawan.
- Meningkatkan kenyamanan karyawan.
- Menciptakan suasana kerja yang positif dan citra kantor yang baik.
- Mengoptimalkan penggunaan ruang dan furniture kantor.
- Meningkatkan kualitas pelayanan dan penanganan klaim kepada masyarakat yang terkena musibah kecelakaan.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan dalam Perancangan Ulang Kantor Jasa Raharja Pusat meliputi:

- Luasan area Perancangan Ulang Kantor Jasa Raharja Pusat adalah 1.059 m<sup>2</sup>, yang terdiri dari 3 lantai, yaitu lantai 2b, lantai 3a, dan lantai 4a.
- Area kerja kantor Jasa Raharja :
  1. Lantai 2B (Divisi MRTP, Biro Hukum)
  2. Lantai 3A (Divisi Pelayanan, Divisi Asuransi)
  3. Lantai 4A (Divisi Umum)
- Karyawan PT Jasa Raharja Kantor Pusat

#### **1.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data guna mencapai tujuan sesuai Perancangan Ulang Kantor Jasa Raharja Pusat, adalah:

##### **a. Data Primer**

Merupakan metode yang membantu proses menemukan masalah yang sesuai kebutuhan, meliputi:

- Observasi, dengan mendatangi lokasi studi kasus atau bangunan yang bergerak dibidang sejenis.
- Kuesioner, melakukan wawancara perihal pembahasan yang berhubungan dengan perancangan dan masalah berkaitan dengan ruang interior yang dialami.

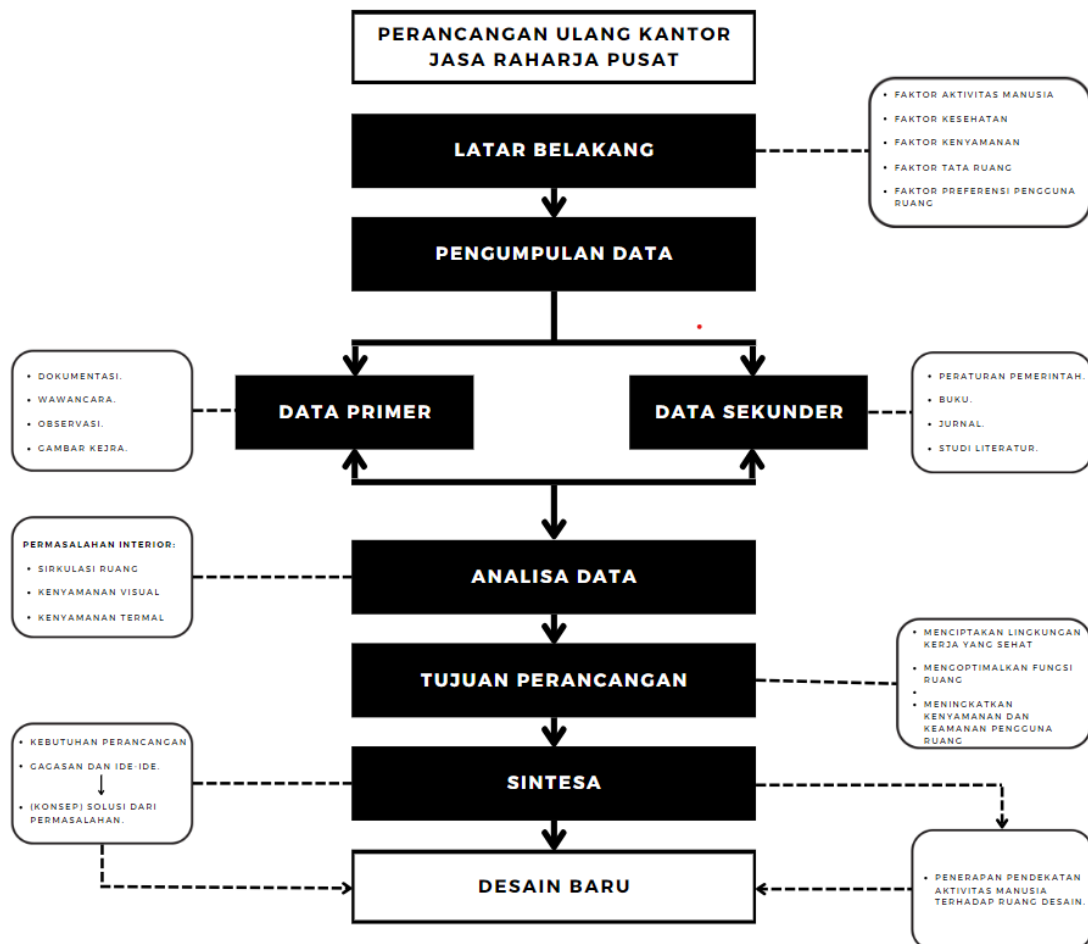
- Gambar kerja, ukuran atau layout bangunan yang didapat dari pihak ketiga yaitu kontraktor PT. Airtech.

b. Data Sekunder

Merupakan aspek pendukung yang berguna memperkuat hasil dari data primer, berupa:

- Peraturan Pemerintah.
- Buku.
- Jurnal.
- Standarisasi.
- Referensi.

### 1.7 Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 Bagan Kerangka Berpikir

Sumber : Penulis 2023

## **1.8 Sistematika Penulisan**

1. Bab I. Pendahuluan meliputi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, teknik pengumpulan data, dan sistematika pembahasan.
2. Bab II. Kajian Pustaka berdasarkan landasan teori yang bersifat umum untuk menjadi acuan perancangan.
3. Bab III. Pembahasan tentang gagasan dan ide atau tema yang melatar belakangi Tugas Akhir.
4. Bab IV. Pembahasan khusus tentang perancangan.
5. Bab V. Penutup yang terdiri atas kesimpulan dan evaluasi perancangan serta saran-saran penulis mengenai Perancangan Ulang Interior Kantor Jasa Raharja Pusat.