

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Bank merupakan salah satu sarana dalam menerima simpanan dan meminjamkan uang. Saat ini seiring dengan perkembangan zaman, perekonomian di Indonesia semakin meningkat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, “bahwa dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif dan terintegrasi dengan tantang yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi termasuk Perbankan”. Dari hal tersebut bank terus melakukan perubahan yang disesuaikan dengan kemajuan zaman mulai dari masa lampau hingga saat ini. Dengan perubahan dari segala aspek bank itu sendiri, khususnya bank yang terdapat di Indonesia. Hal tersebut membuat semakin banyak perkembangan bank yang terdapat di Indonesia yang salah satunya seperti Bank Muamalat.

Bank Muamalat merupakan bank pertama dengan menggunakan adanya konsep perbankan syariah yang berada di Indonesia. Bank Muamalat didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah. Pada Bank Muamalat memiliki tingkat *awareness* terhadap citra yang mengusung syariah islami, modern dan profesional. Bank Muamalat juga melakukan penyempurnaan produk yang berdampak atas konsep berkelanjutan Hal tersebut memberikan cara pandang dalam pengelolaan bisnis perbankan syariah yang dengan visi kepedulian terhadap lingkungan hidup yang merupakan identitas dari Bank Muamalat.

Identitas tersebut merupakan ciri khusus yang dimiliki serta sudah melekat kuat pada suatu perusahaan yang harus diterapkan baik secara visual maupun non-visual dimana dalam sebuah perusahaan, identitas memiliki standarisasi tersendiri yang membuat perusahaan tersebut semakin melekat dan mudah untuk dikenali (Palupi, F. R., 2020). Pada Bank Muamalat membakukan standar pelayanan berupa “Service Ritual” pada 4 September 2018 yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berada pada *frontliners* Bank Muamalat dalam memastikan kesiapannya dalam melayani

nasabah. Kesiapan tersebut meliputi kesiapan diri baik mental, kompetensi dan penampilan, kesiapan peralatan kerja dan lingkungan kerja yang bersih, rapi serta nyaman.

Kantor cabang dalam perbankan merupakan sebuah sistem pada bank yang memberikan layanan perbankan melalui jaringan kantor cabang yang luas. Kantor cabang berfungsi sebagai wadah untuk memperluas operasi sebuah bank untuk melayani pelanggan atau nasabah yang berada di suatu wilayah. Pada dasarnya Bank Muamalat sudah tersebar di berbagai daerah yang ada di Indonesia, yang salah satunya Bank Muamalat Tbk. Cabang Utama Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No.411, Cinta Raja, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau. Kantor Cabang Umum (KCU) pada Bank Muamalat Pekanbaru merupakan satu-satunya kantor cabang Bank Muamalat yang beroperasi di wilayah Pekanbaru sebagai perwakilan langsung oleh kantor pusat.

Pada umumnya semua pekerjaan yang terdapat pada bank memiliki manfaat dan risikonya masing-masing dikarenakan karyawan bekerja untuk mendukung kelancaran bisnis perbankan dan menjaga produktivitas bank (Khaeriyah. M, 2018). Dari Industri perbankan Indonesia juga tidak luput dari adanya stres kerja. Dari beberapa penelitian menyebutkan bahwa stres kerja pada karyawan perbankan di Indonesia cukup berat (Permaitiyas dalam Khaeriyah. M, 2018). Sehingga diperlukan tata kelola ruang yang baik sehingga dapat memaksimalkan kinerja dan kenyamanan pada karyawan yang memerlukan tingkat konsentrasi tinggi serta mengurangi tingkat penat atau stress pada karyawan saat bekerja dari pagi hingga sore hari sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada pelanggan atau nasabah yang dapat mencerminkan karakter dari kantor Bank Muamalat.

Bangunan pada Bank Muamalat Tbk. Cabang Utama Pekanbaru dibangun pada 10 tahun terakhir, yaitu pada tahun 2013 yang terdiri atas 4 lantai dan 1 area *rooftop*. Pada bangunan hingga saat ini belum pernah melakukan renovasi secara besar kembali yang membuat beberapa ruang pada bangunan menjadi terbengkalai akibat adanya pengurangan maupun pemindahan unit divisi. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Muamalat memiliki layanan bagi nasabah prioritas yang terdapat 5 kota besar di Indonesia, yaitu Jakarta, Bandung, Surabaya, Medan dan Makassar nantinya diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan bagi nasabah prioritas. Sehingga adanya ruang-ruang yang belum berfungsi secara efektif dapat dimanfaatkan kembali menjadi

ruang bagi nasabah prioritas yang dapat dipersiapkan pada bangunan dalam meningkatkan pelayanan di wilayah Pekanbaru dengan menawarkan kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi.

Terkait dengan hal tersebut maka kantor Bank Muamalat Tbk. Cabang Pekanbaru dapat dimaksimalkan kembali dengan mempertimbangkan beberapa aspek, di antaranya terhadap kondisi ruang yang belum tertata dengan rapi serta pengaruh penggunaan sirkulasi ruang yang masih kurang efektif dan belum memenuhi standar. Adanya area dengan tata letak sirkulasi furnitur yang terlalu sempit juga berpengaruh terhadap produktivitas kenyamanan pada pengguna dalam melakukan aktivitasnya.

Untuk itu diperlukan adanya perancangan kembali dari interior Bank Muamalat pada cabang Pekanbaru yang dapat menciptakan ruang yang nyaman, baik dari segi sirkulasi luasan, kenyamanan dalam bergerak dan beraktivitas sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

### a. Organisasi Ruang dan *Layout*

- Adanya penggunaan ruang yang belum dimanfaatkan secara efektif yang diakibatkan oleh pengurangan maupun pemindahan karyawan dan unit divisi sehingga ruang menjadi tidak terpakai
- Belum tersedianya sebuah fasilitas bagi nasabah prioritas dalam bangunan, terlebih pada wilayah pulau Sumatera adanya pelayanan nasabah prioritas hanya terdapat pada daerah Medan
- Belum tersedianya sebuah fasilitas dalam ruang yang dapat membantu mengurangi penat bagi karyawan karena aktivitas yang monoton

### b. Sirkulasi

- Adanya penggunaan sirkulasi ruang yang kurang memenuhi standar/terlalu kecil pada ruang *back office* pada lantai 1 serta ruang *regional operation service manager* dan ruang arsip/dokumen pada lantai 3 yang dapat mengganggu efektivitas dalam bekerja
- Adanya peletakan furnitur yang kurang teratur menyebabkan alur sirkulasi yang kurang terarah

c. Persyaratan Ruang Umum

- Terdapatnya potensi kebisingan yang terdapat pada beberapa ruang dikarenakan pada dinding bagian sisi sebelah kiri bangunan menempel dengan adanya bangunan lain berupa tempat makan restoran cepat saji yang sering kali mengadakan sebuah *event*.
- Diperlukannya sistem keamanan kembali yang disebabkan oleh adanya perubahan organisasi ruang dengan menempatkan kembali zonasi yang seharusnya bersifat *public* hingga *private*

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditetapkan, terdapat rumusan masalah yang diusulkan dengan pertanyaan sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara memaksimalkan sebuah perancangan ruang interior sehingga dapat sesuai dengan kebutuhan aktivitas pengguna?
- b. Bagaimana cara menciptakan fasilitas bagi nasabah prioritas yang baik bagi nasabah dan karyawan?
- c. Bagaimana cara menciptakan fasilitas dalam untuk mengurangi penat bagi karyawan?
- d. Bagaimana merancang sebuah ruang yang dapat memenuhi standar sirkulasi ruang yang baik dan memadai bagi pengguna?

### 1.4 Tujuan dan Sasaran Perancangan

#### 1.4.1 Tujuan Perancangan

Perancangan ulang pada Bank Muamalat bertujuan untuk memberikan solusi terhadap masalah yang telah diidentifikasi untuk menunjang kebutuhan aktivitas pengguna terkait tata letak *layout*, standarisasi ruang serta konsep pada ruang interior yang digunakan sehingga dapat memberikan kenyamanan dan meningkatkan produktivitas pengguna baik nasabah maupun karyawan dalam bekerja.

## 1.4.2 Sasaran Perancangan

Adapun beberapa sasaran dari perancangan ulang interior Bank Muamalat, yaitu :

- Mengolah ruang kantor Bank Muamalat yang lebih rapi dan berfungsi dengan baik sesuai dengan kebutuhan karyawan
- Memberikan fasilitas yang dapat menunjang segala kebutuhan yang efektif bagi pengguna baik karyawan maupun nasabah
- Menciptakan ruang yang lebih efektif sesuai dengan standarisasi ruang baik sirkulasi maupun ergonomi

## 1.5 Batasan Perancangan

Batasan perancangan pada Bank Muamalat Cabang Utama Pekanbaru meliputi:

- Luasan proyek berkisar 1.023 m<sup>2</sup> yang terdiri atas 4 lantai
- Luasan perancangan berkisar 916,37 m<sup>2</sup>
- Perancangan yang dilakukan disesuaikan dengan standar dan ketentuan yang terdapat pada Bank Muamalat Indonesia
- Perancangan berlokasi di kantor Bank Muamalat Cabang Utama Pekanbaru

**Tabel 1. 1** Batasan Perancangan  
Sumber: Data Pribadi

Lantai 1	
Ruangan	Luasan
Banking Hall	145,78 m <sup>2</sup>
Branch Operation Service Manager	10,24 m <sup>2</sup>
Back Office	20,67 m <sup>2</sup>
Ruang Khususah	15,35 m <sup>2</sup>
Ruang Dokamen	8,49 m <sup>2</sup>
Toilet	5,8 m <sup>2</sup>
Ruang Security	3,6 m <sup>2</sup>
Entrance Area (Karyawan)	23,28 m <sup>2</sup>
<b>Total Lantai 1</b>	<b>233,21 m<sup>2</sup></b>
Lantai 2	
Ruangan	Luasan
Ruang Prioritas	93,19 m <sup>2</sup>
Ruang Meeting	26,91 m <sup>2</sup>
Ruang CCTV	6,47 m <sup>2</sup>
Area Tunggu	60 m <sup>2</sup>
Mushollah	21,64 m <sup>2</sup>
Area Wudhu	10,29 m <sup>2</sup>
Toilet	12,45 m <sup>2</sup>
<b>Total Lantai 2</b>	<b>230,95 m<sup>2</sup></b>
Lantai 3	
Ruangan	Luasan
Ruang Branch Manager	19,17 m <sup>2</sup>
Ruang Kerja Karyawan (Marketing)	79,76 m <sup>2</sup>
Ruang Meeting	58,7 m <sup>2</sup>
Pantry/Breakout	26,46 m <sup>2</sup>
Area Tunggu Tamu	32,46 m <sup>2</sup>
Toilet	14,26 m <sup>2</sup>
<b>Total Lantai 3</b>	<b>230,81 m<sup>2</sup></b>
Lantai 4	
Ruangan	Luasan
Ruang Regional Operation Service Manager	22,56 m <sup>2</sup>
Ruang Kerja Karyawan (Operation)	83,19 m <sup>2</sup>
Branch Internal Control	10,4 m <sup>2</sup>
Ruang Arsip/Dokumen	41,7 m <sup>2</sup>
Area Tunggu Tamu	38,25 m <sup>2</sup>
Pantry	18,06 m <sup>2</sup>
Toilet	7,25 m <sup>2</sup>
<b>Total Lantai 4</b>	<b>221,4 m<sup>2</sup></b>
<b>TOTAL PERANCANGAN</b>	<b>916,37 m<sup>2</sup></b>

## **1.6 Manfaat Perancangan**

Manfaat yang didapat dari perancangan bank muamalat, yaitu:

- a. Memberikan solusi dari permasalahan yang terdapat pada interior kantor cabang Bank Muamalat, sehingga menciptakan ruang yang nyaman sehingga dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna
- b. Menciptakan karya desain yang sesuai dengan data yang ada dan standarisasi yang berlaku dalam lingkup bank muamalat
- c. Memberikan pengalaman serta wawasan terhadap mahasiswa terkait perancangan interior fasilitas umum

## **1.7 Metode Perancangan**

Tahapan metode perancangan yang digunakan pada perancangan interior Bank Muamalat Cabang Utama Pekanbaru adalah sebagai berikut:

### **1.7.1 Tahapan Pengumpulan Data**

Dalam tahapan pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data-data pada objek yang terkait dengan adanya proyek perkantoran dan juga bank. Proses pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data primer melalui beberapa tahapan, yaitu proses wawancara, observasi, studi lapangan dan dokumentasi serta data sekunder melalui studi literatur.

#### **a. Observasi**

Kegiatan observasi dilakukan dengan melihat serta memahami isu dan fenomena yang terdapat pada lingkup Bank Muamalat Cabang Utama Pekanbaru untuk mendapatkan informasi kegiatan, kebutuhan serta data-data lainnya. Observasi dilaksanakan pada tanggal 10 dan 11 November 2022 dengan melakukan kunjungan serta menganalisis lokasi *site* secara daring maupun luring.

#### **b. Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan mengumpulkan data secara bertanya secara langsung maupun secara daring kepada beberapa karyawan kantor terkait dengan permasalahan, kebutuhan dan aktivitas yang dilakukan oleh pengguna objek perancangan. Hasil dari wawancara tersebut dikaji dengan baik secara langsung dengan hasil berupa rekaman maupun catatan.

c. Studi Banding

Dilakukannya kegiatan kunjungan ke beberapa kantor cabang utama lainnya dari Bank Muamalat sebagai studi banding dalam perancangan. Studi banding dilakukan pada dua lokasi objek, yaitu Bank Muamalat Cabang Utama Buah Batu yang dilaksanakan pada tanggal 18 November 2022, Bank Muamalat Cabang Utama Buaran pada tanggal 25 November 2022 dan Bank Muamalat Cabang Utama Bintaro pada tanggal 24 Maret 2022. Studi banding dilakukan dengan menganalisis permasalahan dan kelebihan yang terdapat pada kantor cabang bank tersebut sebagai acuan dalam proses perancangan.

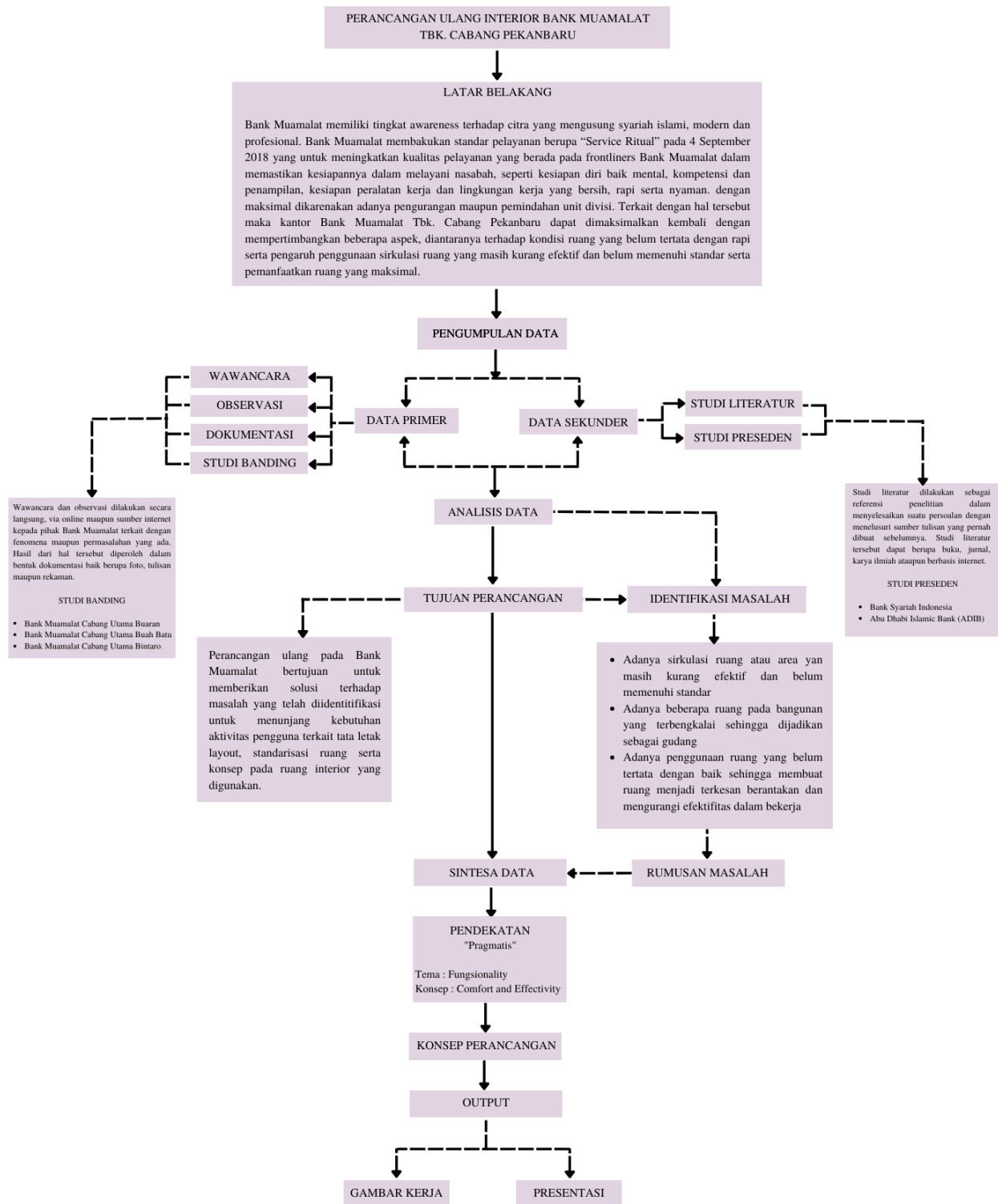
d. Dokumentasi

Pengambilan dokumen berupa foto dari kondisi lingkungan sekitar kantor hingga fasilitas yang terdapat pada kantor bank tersebut yang kemudian akan digunakan sebagai bahan pelengkap data lainnya.

e. Studi Literatur

Studi literatur merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam mencari ide serta sumber yang digunakan sebagai referensi penelitian dalam menyelesaikan suatu persoalan dengan menelusuri sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya. Studi literatur tersebut dapat berupa buku, jurnal, karya ilmiah ataupun berbasis internet.

## 1.8 Kerangka Berpikir



**Gambar 4. 1** Kerangka Berpikir  
Sumber: Data Pribadi, 2023



## **1.9 Sistematika Penulisan**

Sistematika yang terdapat dalam perancangan kantor bank ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Berisi mengenai latar belakang proyek, identifikasi permasalahan, rumusan masalah dari kantor Bank Muamalat Tbk. Cabang Pekanbaru, tujuan dan sasaran perancangan, batasan perancangan, metode perancangan, kerangka berpikir serta penguraian dari sistematika penulisan

### **BAB II: KAJIAN LITERATUR DAN STANDARISASI**

Berisi uraian penjabaran berupa kajian literatur perancangan kantor yang berisikan teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam perancangan dari berbagai sumber yang dimulai dari menganalisis studi kasus data proyek yang dipilih, mengklasifikasikan proyek, standarisasi hingga pendekatan yang digunakan.

### **BAB III: STUDI BANDING, DESKRIPSI PROYEK DAN ANALISIS DATA**

Berisi uraian dalam menganalisis studi kasus dan studi banding dari proyek kantor bank sebagai acuan dalam perancangan dan menganalisis data proyek pada kantor bank yang akan dirancang.

### **BAB IV: KONSEP PERANCANGAN DENAH KHUSUS**

Berisi mengenai penjabaran perancangan, seperti konsep dan tema perancangan berdasarkan dengan permasalahan serta data-data proyek yang telah dikumpulkan sebelumnya.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bagian penutup dari penulisan laporan yang berisikan kesimpulan akhir serta saran dari keseluruhan perancangan proyek.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**