

EVALUASI PURNA HUNI TERHADAP PENYEDIAAN FASILITAS NASABAH DI KANTOR BANK BNI KCP PARUNG

Evaluation Of Post-Occupancy On Provision Of Customer Facilities At BNI KCP Parung Office

Maulina Dian.P¹, Salsa Jelita²

Program Arsitektur Insitut Sains Dan Teknologi Nasional Jakarta

¹maulina@istn.ac.id, ²salsajelita09@gmail.com

ABSTRAK

Kantor Cabang Pembantu BNI Parung adalah kantor perusahaan/bank yang kegiatan usahanya membantu kegiatan Kantor Cabang Utama yang ada di Margonda. Didalamnya, terdapat beberapa masalah terutama terkait dengan penurunan performa penyediaan fasilitas untuk nasabah yang belum berfungsi dengan baik, jumlah nasabah yang datang/berkunjung melebihi kapasitas ruang terutama pada ruang tunggu, dan luas ruangan yang belum mencukupi. Selain itu belum terpenuhinya dari segi aspek perilaku (*behavior*), serta mengidentifikasi kinerja terhadap aspek kemudahan dan kenyamanan sehingga dibutuhkan penelitian evaluasi purna huni (EPH) terhadap penyediaan fasilitas nasabah di bank BNI KCP Parung untuk menilai performansi dari aspek-aspek tersebut. Metode yang digunakan adalah metode investigatif, yaitu menggunakan penelitian secara objektif dan eksplisit. dengan pengamatan perilaku (*Observing Behaviour*) dan pemetaan perilaku berupa *place centered mapping*, di samping itu ditambahkan dengan metode wawancara. Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan untuk nasabah di BNI KCP Parung belum dapat berfungsi dengan baik dan benar, dikarenakan *behavior setting* dan interaksi yang dilakukan di dalam bangunan BNI KCP Parung mengakibatkan penurunan kualitas kenyamanan

Kata Kunci : Evaluasi Purna Huni (EPH), BNI KCP Parung, aspek perilaku , aspek kenyamanan

ABSTRACT

BNI Parung Sub-Branch Office is a company/bank office whose business activities assist the activities of the Main Branch Office in Margonda. In it, there are several problems, especially related to a decrease in the performance of providing facilities for customers that are not functioning properly, the number of customers who come/visit exceeds the capacity of the room, especially in the waiting room, and the area of the room that is not sufficient. In addition, it has not been fulfilled in terms of behavioral aspects (behavior), as well as identifying performance on aspects of convenience and comfort so that a post-occupation evaluation (EPH) study is needed on the provision of customer facilities at BNI KCP Parung bank to assess the performance of these aspects. The method used is investigative method, that is using research objectively and explicitly. by observing behavior (Observing Behavior) and mapping behavior in the form of place centered mapping, in addition to adding the interview method. From the results of the research and discussion it can be concluded that the facilities provided for customers at BNI KCP Parung cannot function properly, because the behavior settings and interactions carried out in the BNI KCP Parung building result in a decrease in the quality of comfort.

Keywords : Post-Occupancy Evaluation (POE), BNI Parung Sub-Branch Office, behavioral aspects, convenience aspect

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BNI KCP Parung merupakan Kantor Cabang Pembantu yang pusatnya terdapat di BNI KCU Margonda, dengan jaraknya kurang lebih sekitar 16 km, dan untuk jarak BNI KCP Parung dengan KCP terdekatnya masih sekitar 10 km. Kawasan kantor ini sangat strategis, dapat dilihat dari sekelilingnya, kantor ini terletak berdekatan dengan berbagai sekolah dan tempat-tempat yang menyediakan kegiatan perbelanjaan seperti pasar, *mall*, dan restoran-restoran disekitarnya. Jalan di kawasan ini juga merupakan jalan utama menuju kota-kota besar, yang mengakibatkan kondisi jalan pada kawasan kantor ini sangat ramai dan sering terjadinya macet.

Selain itu, di BNI sendiri juga menyalurkan berbagai program dana bantuan dari Pemerintah seperti Program Simpel yang melibatkan para siswa, Dana Bantuan PKH (Program Keluarga Harapan), dan berbagai program bantuan lainnya, yang mana akan memicu pembengkakan jumlah nasabah perhari nya. Namun layaknya kantor cabang pembantu, luas bangunan kantor BNI KCP Parung sendiri pun terbatas, dengan luas

lahan 110m² dan luas bangunan lantai dasarnya 180m², terdapat 3 lantai termasuk rooftop. Gedung KCP Parung merupakan gedung sewa dengan jenis ruko susun yang sudah dibangun sejak tahun 2020.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi pada bangunan BNI KCP Parung ini berpengaruh terhadap jumlah antrean nasabah yang terus meningkat, akibatnya tidak sedikit nasabah yang akhirnya mengantre diluar halaman maupun di dalam ruang sering kali tidak beraturan dan tidak terwadahi. Yang tentunya akan berdampak kepada penurunan kualitas performansi fungsi bangunan perbankan itu sendiri.

Untuk itu perlu dilakukan evaluasi purna huni pada BNI KCP Parung agar tergambar fungsi bangunan terhadap kebutuhan penghuninya. Kegiatan EPH dilakukan untuk menilai tingkat kesesuaian antara bangunan dan lingkungan binaan dengan nilai – nilai dan kebutuhan penghuni bangunan, disamping itu juga untuk memberikan masukan dalam merancang bangunan yang mempunyai fungsi yang sama. EPH bermanfaat untuk acuan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang serta memberikan dukungan untuk meningkatkan kepuasan penghuni atas bangunan dan lingkungan binaan yang dihuni (Suryadhi, 2005).

Melalui metode Evaluasi Purna Huni (EPH), evaluasi akan difokuskan kepada penyediaan fasilitas nasabah yang sesuai dengan aspek perilaku (*behavior*), kemudahan dan kenyamanan untuk mewujudkan suasana nyaman kepada nasabah yang mencakup kegiatan disaat menunggu antrean hingga transaksi selesai.

1.2. Permasalahan

Dalam penelitian ini secara sistematis penulis dapat merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

- Apakah fasilitas yang disediakan untuk nasabah di BNI KCP Parung sudah berfungsi dengan baik dan benar?
- Apakah fasilitas untuk nasabah yang berkunjung sudah memenuhi aspek perilaku, kemudahan, dan kenyamanan?

1.3. Tujuan

Mengidentifikasi kesesuaian fungsi bangunan fasilitas pelayanan terkait perilaku nasabah yang berkunjung.

1.4. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian ini , antara lain:

- Penelitian meliputi informasi seputar fasilitas yang disediakan untuk nasabah di bangunan perkantoran/bank.
- Kesesuaian aspek perilaku, kemudahan, dan kenyamanan pada fasilitas nasabah yang berkunjung.
- Fasilitas nasabah yang diteliti adalah kantor bank BNI KCP Parung.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode investigatif, yaitu menggunakan penelitian secara objektif dan eksplisit. Fokus dari penelitian ini adalah bangunan BNI KCP Parung. Metode penelitian ini dibantu dengan menggunakan pengamatan perilaku yang dikembangkan oleh Zeisel (1981) yaitu dengan pengamatan perilaku (*Observing Behaviour*) dan pemetaan perilaku berupa *place centered mapping*, di samping itu ditambahkan dengan metode wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas dan menganalisa Evaluasi Purna Huni BNI KCP Parung sebatas aspek perilaku/behavioral, kemudahan, dan kenyamanan. Mengingat keterbatasan waktu penelitian tahapan yang akan dilakukan dalam EPH ini adalah: melakukan identifikasi awal terhadap objek penelitian, melakukan dokumentasi objek, melakukan pengumpulan data pengamatan perilaku dan wawancara, menganalisis data serta menyimpulkan hasil analisis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

BNI KCP Parung terletak di Jalan Raya Parung, Kecamatan Bojongsari, Kota Depok. Secara posisi, letak kantor ini sangat strategis, dapat dilihat dari sekelilingnya, kantor ini terletak berdekatan dengan berbagai sekolah dan tempat-tempat yang menyediakan kegiatan perbelanjaan seperti pasar, *mall*, dan restoran-restoran disekitarnya. Jalan di kawasan ini juga merupakan jalan utama menuju kota-kota besar, yang dilewati berbagai moda transportasi.

Secara letak kantor ini mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar, sehingga frekuensi tingkat kedatangan masyarakat sekitar sangat tinggi untuk berkunjung ke BNI KCP Parung ini.



Gambar 1. Lokasi BNI KCP Parung (sumber : Google Earth)

Berdasarkan pengumpulan data pada lapangan, lokasi BNI KCP Parung maka ditemukan berbagai kondisi eksisting pada lokasi sebagai berikut dalam tabel di bawah ini :

Tabel 1 . Kondisi Eksisting Bangunan BNI KCP Parung

 Tampak Bangunan BNI KCP Parung	 Area jalan sekitar
 R. Tunggu Outdoor BNI KCP Parung	 Kondisi R. Tunggu outdoor sebelum kantor BNI KCP Parung dibuka
 Galeri Mesin ATM BNI KCP Parung	 Area Penulisan Slip 1 BNI KCP Parung
 Area R. Tunggu CS BNI KCP Parung	 Area Transaksi Nasabah CS



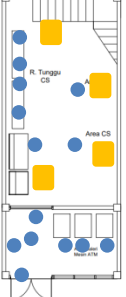
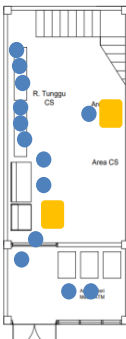
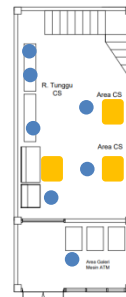
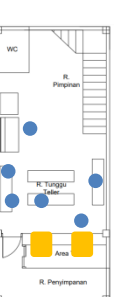
Sumber : Hasil pengamatan pribadi 2022

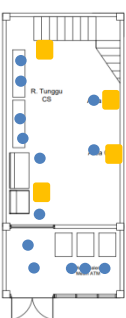
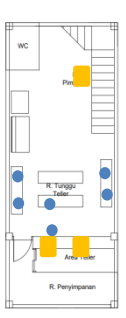


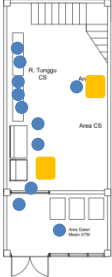
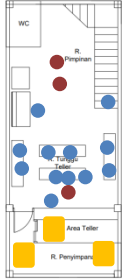
Gambar 2. Denah BNI KCP Parung
Sumber ; pribadi 20

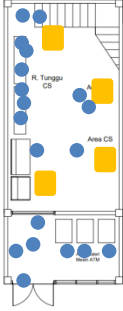
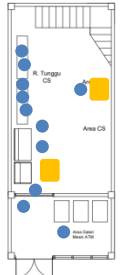
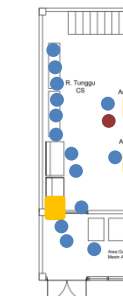
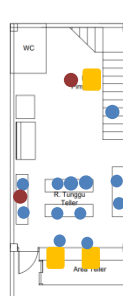
a. HASIL PEMETAAN PERILAKU

Dari gambaran kondisi existing serta layout denah di atas kemudian dibuat pemetaan perilaku berdasarkan place centered mapping. Penelitian perilaku dilakukan selama 3 hari dalam seminggu yaitu pada hari Senin, hari Rabu, dan hari Jumat. Dalam 1 hari pengamat melakukan 3 kali pengamatan masing-masing selama 1 jam. Waktu yang diambil untuk pengamatan antara lain pukul 08.00-9.00, pukul 12.00-13.00 dan pukul 14.00-15.00 WIB. Adapun pemetaan perilaku masing-masing lantai dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Place Centered Mapping di hari Senin				
Place Centered Mapping	WAKTU	LANTAI 1	LANTAI 2	
	08.00 - 09.00			Pada Hari Senin pagi kegiatan ramai di lantai 1. Ruang paling ramai adalah ruang tunggu. Beberapa nasabah dialihkan menunggu di r. Tunggu outdoor. Pada Hari Senin pagi kegiatan ramai di lantai 2. Ruang paling ramai adalah ruang tunggu. Terdapat nasabah prioritas menuju ruang pimpinan.
	12.00 - 13.00 (stand by 1 pegawai CS dan teller, nasabah banyak menunggu)			Pada hari Senin siang kegiatan bertambah ramai di ruang tunggu karena jam istirahat, jumlah pekerja lebih sedikit dibanding dipagi hari. Pada hari Senin siang kegiatan di lantai 2 bertambah ramai di ruang tunggu karena jam istirahat, jumlah pekerja hanya 1 teller yang standby menyebabkan anrean terhambat, serta terdapat nasabah prioritas yang harus di dahulukan menuju ke teller.
	14.00 - 15.00			Pada hari Senin sore di lantai 1 terdapat beberapa nasabah masih menunggu namun tidak padat, antrean sudah diberhentikan. Pada hari Senin sore di lantai 2 terdapat beberapa nasabah masih menunggu namun tidak padat.

Tabel 3. Place Centered Mapping di hari Rabu				
Place Centered Mapping	WAKTU	LANTAI 1	LANTAI 2	
	08.00 - 09.00			Pada hari Rabu di Lt 1 tidak seramai hari Senin di ruang tunggu. Pada Hari Rabu pagi di Lt 2 kegiatan di ruang tunggu sepi pengunjung/nasabah.
	12.00 - 13.00 (stand by 1 pegawai)			Pada hari Rabu siang di Lt 1 kegiatan bertambah ramai di ruang tunggu karena jam istirahat, jumlah pekerja lebih sedikit dibanding dipagi hari. Pada hari Rabu siang di Lt 2

	CS dan teller, nasabah banyak menunggu)			kegiatan bertambah ramai di ruang tunggu karena jam istirahat, jumlah pekerja hanya 1 teller yang standby menyebabkan antrian terhambat, serta terdapat nasabah prioritas yang harus di dahulukan menuju ke teller. Terdapat nasabah prioritas menuju ruang pimpinan.
	14.00 - 15.00			Pada hari Rabu sore di Lt 1 terdapat beberapa nasabah masih menunggu dan tidak padat, antrian sudah diberhentikan. Pada hari Rabu sore di Lt 2 terdapat beberapa nasabah masih menunggu dan tidak padat

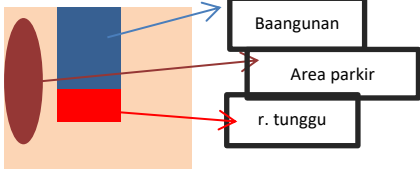
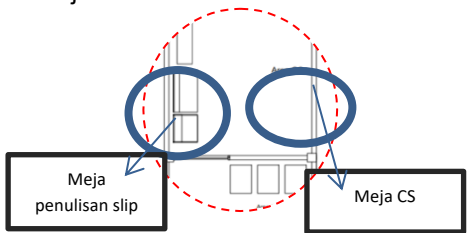
Tabel 4. Place Centered Mapping di hari Jumat				
Place Centered Mapping	WAKTU	LANTAI 1	LANTAI 2	
	08.00 - 09.00			dibanding hari Senin dan Rabu, di Lt 1 banyak siswa datang untuk proses transaksi dana bantuan yang menyebabkan keramaian pada ruang tunggu dengan jumlah bangku yang sedikit sehingga membuat para siswa menunggu di luar, beberapa ada yang duduk-duduk di anak tangga, bersender di dinding, ataupun menunggu di ruang tunggu luar halaman. Pada Hari Jumat pagi di Lt 2 kegiatan lebih ramai dibanding hari Senin dan Rabu, banyak siswa datang untuk proses transaksi pencairan dana setelah dari CS. Terdapat nasabah prioritas menuju ruang pimpinan.
	12.00 - 13.00 (stand by 1 pegawai CS dan teller, nasabah banyak menunggu)			Pada hari Jumat siang di Lt 1 kegiatan tetap sangat ramai di ruang tunggu karena jam istirahat, jumlah pekerja lebih sedikit dibanding dipagi hari namun nasabah terus berdatangan. Pada hari Jumat siang di Lt 2 kegiatan tetap ramai di ruang tunggu karena jam istirahat, jumlah pekerja lebih sedikit dibanding dipagi hari.
	14.00 - 15.00			Pada hari Jumat sore di Lt 1 terdapat beberapa nasabah masih menunggu dan masih lumayan padat, namun antrian sudah Pada hari Jumat sore di Lt 2 area ruang tunggu masih padat.

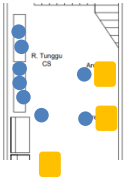
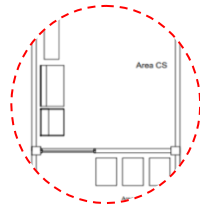
Sumber: Hasil pengamatan pribadi 2020

b. HASIL ASPEK KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN

Pada penelitian ini dilakukan pengamatan terhadap aspek kenudahan dan kenyamanan pada objek penelitian, yang teurai pada tabel 5 di bawah ini :

Tabel 5. Hasil Aspek Kemudahan Pencapaian Fasilitas Nasabah BNI KCP Parung					
No	Fasilitas	Mudah	Kurang Mudah	Tidak Mudah	Keterangan

1	R. Tunggu Outdoor	✓			 pencapaian menuju ruang tunggu outdoor terbilang mudah karena dekat dengan area parkir. 
2	R. Tunggu Area Customer Service	✓			 Mudah dicapai nasabah, karena dekat dengan pintu masuk utama dan pintu masuk ke ruangan berupa rolling door.
3	Area Penulisan Slip Customer Service	✓			Memudahkan nasabah melakukan kegiatan transaksinya, dekat dengan meja CS yang mana kegiatan menjadi lebih efisien. 
4	R. Tunggu Area Teller	✓			Dengan diletakkannya R. teller dan R. tunggu di lt.2, memudahkan pergerakan nasabah yang bertransaksi dengan teller, dan lebih leluasa.
5	Area Penulisan Slip Teller	✓			Tidak jauh berbeda dengan peletakkan di CS, area penulisan slip di teller ini memudahkan nasabah melakukan kegiatan transaksinya, karena dekat dengan banking hall/area teller yang mana kegiatan menjadi lebih efisien.

Tabel 6. Hasil Aspek Kenyamanan Pencapaian Fasilitas Nasabah BNI KCP Parung					
No	Fasilitas	Nyaman	Kurang Nyaman	Tidak Nyaman	Keterangan
1	R. Tunggu Outdoor		✓		Jika terjadi kepadatan nasabah, ruang tunggu ini tidak dapat berfungsi sebagaimana ruang tunggu yang nyaman karena minimnya luas ruang tunggu ini. 
2	R. Tunggu Area CS		✓		berdasarkan data pengamatan yang ada, ruang tunggu ini kurang cukup menampung nasabah di pagi hari sampai dengan siang hari saat nasabah sedang banyak berkunjung ke BNI KCP Parung. 
3	Area Penulisan Slip Customer Service	✓			Area penulisan slip di CS ini sudah cukup nyaman. Karena di area ini nasabah cenderung bersifat tidak berlama-lama, maka tidak banyak menimbulkan masalah kepadatan. 
4	R. Tunggu Area Teller		✓		sama halnya dengan ruang tunggu di CS, berdasarkan data pengamatan, ruang tunggu ini kurang cukup menampung nasabah di pagi hari sampai dengan siang hari saat nasabah sedang banyak berkunjung ke BNI KCP Parung.  
5	Area Penulisan Slip Teller	✓			Area penulisan slip disini sudah cukup nyaman karena tidak banyak menimbulkan masalah kepadatan.

Sumber: Hasil pengamatan

c. PEMBAHASAN PERILAKU TERHADAP FUNGSIONAL BANGUNAN

Aspek fungsional yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu menyangkut berbagai aspek bangunan (dan atau seting di lingkungan binaan) yang secara langsung mendukung kegiatan pemakai dengan segala atributnya (sebagai individu dan kelompok). Kesalahan dalam perancangan dapat menimbulkan tidak efisiennya suatu bangunan. Akibat selanjutnya, yang paling serius adalah jika pemakai tidak dapat melakukan adaptasi terhadap lingkungan binaan tadi, Sudibyo (1989). Analisis pada aspek fungsional adalah terurai pada tabel 7 dibawah ini :

Tabel 7. Pembahasan Aspek Fungsional

HASIL	PEMBAHASAN	KESIMPULAN
DI LANTAI 1 : Pada Hari Senin ,Rabu dan Jumat pagi kegiatan ramai di lantai 1. Ruang paling ramai adalah ruang tunggu. Beberapa nasabah dialihkan menunggu di r. Tunggu outdoor. Khusus pada hari Jumat banyak siswa datang untuk proses transaksi dana bantuan yang menyebabkan keramaian pada ruang tunggu sehingga membuat para siswa menunggu di luar, beberapa ada yang duduk-duduk di anak tangga, bersender di dinding, ataupun menunggu di ruang tunggu luar halaman. Pada hari Senin, Rabu dan Jumat siang kegiatan bertambah ramai di ruang tunggu karena jam istirahat, jumlah pekerja lebih sedikit dibanding dipagi hari. menyebabkan anrean panjang, Pada hari Senin, Rabu dan Jumat sore terdapat beberapa nasabah masih menunggu dan cukup padat namun anrean sudah diberhentikan.	Pada pagi dan siang hari kapasitas ruang tunggu tidak mencukupi, banyak yang menggunakan ruang lain (ruang tunggu outdoor, duduk di anak tangga, bersender di dinding) Pada sore hari, relatif mencukupi	Fungsi tidak sesuai kapasitas Perlu penambahan ruang dan luasan
DI LANTAI 2 : Pada Hari Senin pagi kegiatan ramai di lantai 2. Ruang paling ramai adalah ruang tunggu. Terdapat nasabah prioritas menuju ruang pimpinan. Pada hari Senin siang kegiatan di lantai 2 bertambah ramai di ruang tunggu karena jam istirahat, jumlah pekerja hanya 1 teller yang standby menyebabkan anrean panjang, Pada hari Senin sore di lantai 2 terdapat beberapa nasabah masih menunggu namun tidak padat	Pada pagi dan siang hari kapasitas ruang tunggu tidak mencukupi, banyak yang menggunakan ruang lain (ruang pimpinan) Pada sore hari, relatif mencukupi	Fungsi tidak sesuai kapasitas Perlu penambahan ruang dan luasan

Sumber: Hasil pengamatan

3.4. PEMBAHASAN KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN

Dari 5 ruang yang diamati (R. Tunggu outdoor , Ruang Tunggu area Customer Service, R. Tunggu area teller, R. Penulisan slip teller) , secara kemudahan pencapaian seluruh ruang (100%) mudah pencapaiannya. Adapun secara kenyamanan, dari 5 ruangan, terdapat 3 ruangan (60%) yang kurang nyaman . Hal tersebut terdiri dari 1 ruang tunggu outdoor tenda terbuka , yang tentunya jauh dari kenyamanan . Ruang lain yang kenyamanannya kurang adalah ruang tunggu customer service dan teller yang sering melebihi kapasitas,

Dengan demikian untuk segi aspek kemudahan, bangunan ini sudah sangat memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan bertransaksi Adapun untuk segi aspek kenyamanan, bangunan ini kurang nyaman dan tidak dapat menampung semua nasabah dalam keperluannya di bangunan ini dikarenakan besaran ukuran ruang yang terbatas

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan untuk nasabah di BNI KCP Parung belum dapat berfungsi dengan baik dan benar, dikarenakan behavior setting dan interaksi yang dilakukan di dalam bangunan BNI KCP Parung mengakibatkan penurunan kualitas kenyamanan ,hal ini terjadi karena faktor-faktor berupa: a) luas ruangan yang tidak mencukupi; b) jumlah nasabah yang datang/berkunjung melebihi kapasitas ruang terutama pada ruang tunggu.,namun secara kemudahan pencapaian terhadap ruang baik.

Untuk itu perlu direkomendasikan adanya penambahan luas ruang tunggu dan aspek kenyamanan bangunan dan mempertahankan aspek kemudahan .

DAFTAR PUSTAKA

- Dela Puspa Winata, Chairil Budiarto Amiuza, Nurachmad Sujudwijono.,2015. *Pola Community Behavioral Settings untuk Penataan Ruang Terbuka Publik Kawasan Taman Fatahillah Kota Tua Jakarta*. Universitas Brawijaya, Jurnal Mahasiswa Arsitektur Universitas Brawijaya, 2015
- Ferry Kurniadi, Dian Perwita Sari, Taufik Wibowo,2020, *Setting Perilaku Dalam Evaluasi Purna Huni (EPH) Gedung Direktorat Politeknik Negeri Pontianak*. Politeknik Negeri Pontianak, Jurnal Langka Bentang vol 7 no 2 tahun 2020
- Laurens, Joyce Mascella, 2004, *Arsitektur dan Perilaku Manusia*. Jakarta:PT. Gramedia Widasarana Indonesia
- Nida Nur Azizah, Nikenasih Binatari M.Si. *Analisis Sistem Antrean ,2019 Pada Pelayanan Teller Di PT Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman*. Universitas Negeri Yogyakarta.,ePrnt@UNY, Lumbung Pustaka Universitas Negeri Yogyakarta,2019
- Syafriyani, Sngkertadi, Judi O. Waani. Evaluasi Purna Huni (EPH),2015. *Aspek Perilaku Ruang Dalam SLB YPAC Manado*. Universitas Sam Ratulangi, Manado, Jurnal Media Matrasain vol 12 no 3 tahun 2015
- Tri Susetyo Andadari, Djoko Indrosaptono, Suzanna Ratih Sari, 2020, . *Pengaruh Seting Interior Ruang Tunggu Terhadap Atribut Kenyamanan Pengguna (Studi Kasus: Ruang Tunggu BRI)*. Universitas Dipogenoro Semarang., Jurnal Nalar ,Januari 2020

BNI Forum: [BNi Forum, http://bniforum.bni.co.id](http://bniforum.bni.co.id). *Intranet Bank Negara Indonesia, 2022*