

PENGAMATAN BEHAVIOR SYSTEM Di KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) KAWASAN MEGAMAS MANADO

Bakhtiar

Dosen Arsitektur Sekolah Tinggi Teknik (STITEK) Bina Taruna Gorontalo archistudent69@gmail.com

Abstrak

Pengamatan ini terletak di Kentucky Fried Chicken (KFC) kawasan Megamas Manado tepatnya di kompleks jalan Piere Tandean. Bangunan KFC memiliki 3 pintu masuk utama (pintu A, B dan C) dan D sebagai pintu tambahan.

Pengamatan ini menggunakan metode Behavior mapping/System (Person Centered Maps, Place Centered Maps dan Physical Trace). Hasil Analisis indikasi-indikasi dari pengunjung (pejalan kaki atau menggunakan Kendaraan roda dua atau empat) baik yang terjadi di dalam bangunan KFC maupun dari Luar ke dalam bangunan mendapatkan dua atribut pembahasan Operasional, yaitu Aksesibilitas (accessibility) dan Orientasi (orientation). Desain Guide Line Mengarah terbentuk dari kedua atribut. Pertama, Pada atribut Aksesibilitas, pengunjung membutuhkan jarak terdekat menuju ke dalam KFC, Pengunjung drive thru membutuhkan posisi antrian yang lebih terarah. Indikasi lain yang berhubungan dengan orientasi yaitu pengunjung cenderung mengambil posisi antrian terpendek. Kedua, Atribut orientasi ini memiliki makna Tanda-policy yang memiliki makna-meaning mengarahkan, sekaligus memberikan petunjuk secara informatif.

Kata Kunci : Pemetaan, Perilaku, akses, Orientasi

Abstract

This observation is located in Kentucky Fried Chicken (KFC) Megamas Manado area in Piere Tandean street complex. The KFC building has 3 main entrances (doors A, B and C) and D as an additional door.

This observation uses the Behavior mapping / System (Person Centered Maps, Place Centered Maps and Physical Trace) methods. Results Analysis of indications of visitors (pedestrians or using two-or four-wheeled vehicles) both within the building of KFC and from Outside into the building get two attributes of discussion Operation, namely Accessibility and Orientation. The Design Guide Line Lead is formed from both attributes. First, In the Accessibility attribute, the visitor needs the closest distance to the KFC, the visitor thru drive needs a more directional queue position. Another indication related to orientation is that visitors tend to take the position of the shortest queue. Secondly, this orientation attribute has a sign-policy meaning that has a directional meaning, as well as providing informative instructions.

Keywords: Mapping, Behavior, Access, Orientation

PENDAHULUAN

Sejarah mencatat kegagalan arsitektur modern dengan penerapan universal international style ke seluruh dunia, kemudian terjebak dalam teknologi yang tidak manusiawi, sehingga dianggap gagal pada tahun 1972 dengan dibongkarnya Rumah susun di St. Louis pruit Igo, menurut Moore (dalam Judy, 1999) bahwa pada tahun 1950-an, proyek ini oleh pers arsitektur disebut sebagai contoh baru yang cemerlang untuk perumahan umum di Amerika Serikat, namun demikian banyak bangunan-bangunan itu ditinggalkan dan kejahatan serta Vandalisme menjadi-jadi.

Keadaan diatas menggambarkan bahwa perencanaan yang keliru dan hanya menekankan aspek teknis-fisik tanpa memperdulikan manusia sebagai pengguna (user) dan perilaku manusia dalam lingkungan aktivitasnya. Sebagiaman yang dijelaskan oleh Laurens (2004) bahwa arsitek membuat asumsi tentang kebutuhan manusia, membuat perkiraan aktivitas dfi atau perkiraan bagaimana manusia berperilaku, bagaimana maausia bergeral dalam lingkungannya. Kemudian, arsitek memutuskan bagaimana lingkungan tersebut akan dapat melayani manusia memakai sebaik mungkin.

METODE PENELITIAN

Pengamatan ini menggunakan 3 tahapan metode *Behavior mapping* yaitu:

a. *Person Centered Maps*

Tujuannya untuk mendapatkan pemetaan terhadap pengunjung KFC yang datang dan menggambarkan pola sirkulasi pengunjung saat masuk ke KFC hingga keluar serta frequensi aktivitasnya.

b. *Place Centered Maps*

Tujuannya yaitu mendapatkan pemetaan terhadap pengunjung yang datang ke KFC tersebut dengan menggambarkan

kecenderungan orang yang mengelompok pada suatu waktu tertentu.

c. *Physical Trace*

Pengamatan ini bertujuan untuk mendapatkan tanda-tanda yang ditinggalkan pengunjung setelah melakukan aktivitas di KFC. Tanda-tanda ini sebagai alat bantu dalam menganalisa hasil pengamatan ini.

Alat Penelitian

Menurut Sugiyono (2012) bahwa di dalam kegiatan penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain yaitu menjadikan manusia sebagai alat penelitian utama. alat-alat penelitian pada pengamatan ini antara lain.

- Sumber Tulisan (kepuustakaan)
- Komputer untuk mengolah data baik tulisan atau grafik (CAD)
- Papan Alas untuk menulis data ukur
- Meter roll untuk mengukur dimensi ruang KFC
- Stopwatch untuk mengukur lamanya aktifitas (datang-pulang) per pegunjung KFC
- Kamera digital untuk dokumentasi data pergerakan per pengunjung
- Penulis sebagai peneliti

Lokasi Penelitian

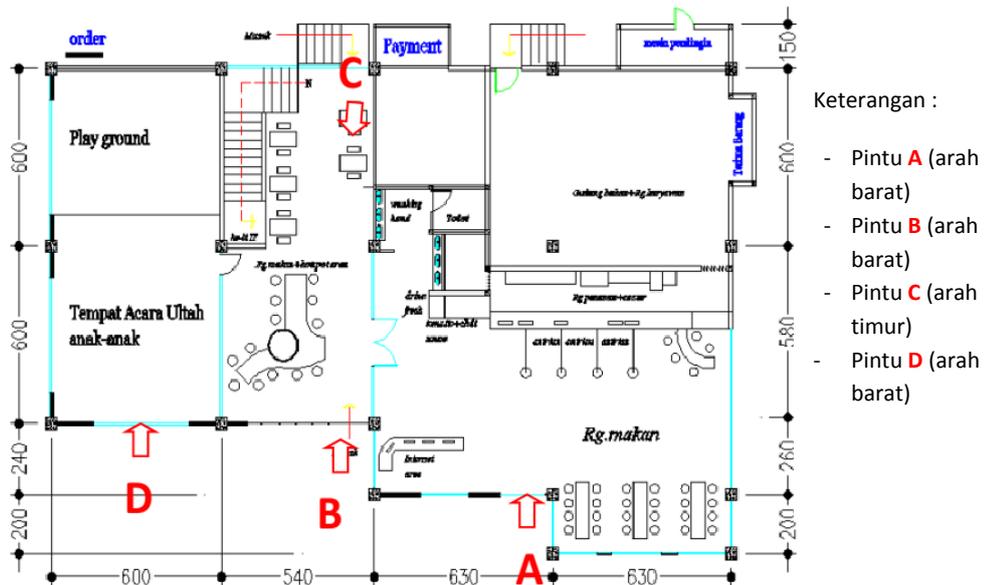
Lokasi pengamatan terletak di *Kentucky Fried Chicken* (KFC) kawasan Megamas Manado tepatnya di kompleks jalan Piere Tandean, lokasinya yang strategis berada pada pusat perbelanjaan Megamas diantaranya berdampingan dengan restaurant *fast food* McDonal, Megamall, multimart serta ruko-ruko Megamas di sepanjang jalan Piere Tandean.

Bangunan KFC memiliki 3 pintu masuk utama (pintu A, B dan C) dan D sebagai pintu tambahan. pintu A dan B terletak di bagian depan dari arah barat (menghadap pantai) dan pintu C terletak di bagian belakang dari arah timur (dekat *Drive Thru*) sedangkan Pintu D terletak di bagian depan dari arah barat, pintu

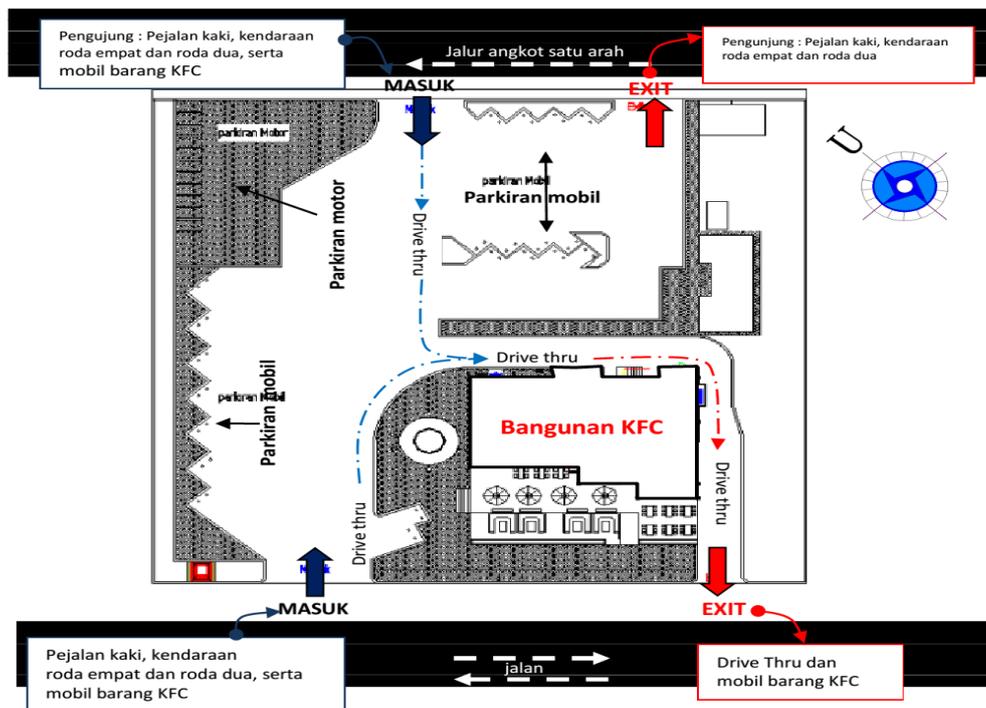
D ini hanya di fungsikan apabila ada acara
 Ultah anak-anak.

Selain pintu masuk ke dalam bangunan,
 KFC juga memiliki dua pintu masuk dan keluar
 utama (entrance) dan satu pintu keluar (exit)
 dari luar bangunan serta satu pintu keluar

Khusus *drive thru* dan mobil barang KFC
 di samping kiri depan KFC. Untuk pengunjung
 yang datang baik pejalan kaki, kendaraan roda
 empat dan roda dua, mobil barang KFC serta
drive thru masuk melalui entrance dari arah
 timur belakang KFC dan entrance dari arah



Gambar 1: Letak Pintu Masuk Ke bangunan KFC



Gambar 2: Letak Pintu Masuk Ke bangunan KFC

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan pengamatan ini dilakukan untuk mendapatkan fenomena yang ada di KFC tersebut. Fenomena ini dianalisis dengan menggunakan teori dan menghasilkan atribut (*attribute of the environment as experiences*). Atribut lingkungan seperti yang dialami manusia dirumuskan oleh Weisman (1981) sebagai suatu produk dari organisasi yaitu KFC sebagai lembaga, individu sebagai pengunjung KFC dan setting fisik sebagai bagian dari lingkungan KFC. Hasil pembahasan terhadap atribut akan menjadi definisi operasional sebagai tolak ukur kinerja. Selanjutnya sebagai tujuan akhir dari pembahasan ini untuk mendapatkan *Guide lines* sebagai rekomendasi untuk pedoman rancangan khususnya KFC Kawasan Megamas .

A. Aksesibilitas (*accessibility*)

1. Pembahasan

Atribut utama pembahasan pada bagian luar ruang KFC yaitu aksesibilitas. Menurut Weisman bahwa aksesibilitas yaitu kemudahan dalam bergerak melalui dan menggunakan lingkungan. Tetapi namun dalam pembahasan aksesibilitas ini terdapat makna-makna lain dalam pembentukan atribut aksesibilitas seperti jarak dan kontrol. Hal ini terekam dalam konsep berikut ini:

Pengunjung yang datang ke KFC, akan memilih jarak yang terdekat dengan pintu masuk dan posisi antrian *Drive thru* yang terarah. Hal ini terlihat pada yaitu pengunjung cenderung masuk ke bangunan melalui pintu terdekat. Hal ini berkaitan dengan teori aksesibilitas yaitu jarak dan kontrol, jarak diartikan sebagai jangkauan/ pencapaian, hal ini dapat dilihat dari pengunjung yang datang dari arah bagian belakang KFC cenderung memilih masuk ke bangunan melalui pintu C, sedangkan pengunjung yang datang dari arah

bagian depan KFC, cenderung memilih pintu B. Kegiatan kontrol dapat diartikan sebagai tindakan meaning sebagai aspek pengenalan lingkungan. Menurut Moore (dalam Judi, 1999) bahwa manusia bereaksi pada lingkungan berdasarkan makna baginya. Hal ini dapat dilihat pada indikasi kedua bahwa para pengunjung memarkir mobilnya dibahu jalan di depan bangunan dengan alasan pemesanan makanan tidak terlalu lama ataupun mobil yang diparkir dapat di pantau/dikontrol saat sedang makan.

Indikasi lain berhubungan dengan aksesibilitas, posisi antrian *Drive Thru*, keadaan ini sangat erat dengan legibility karena berhubungan dengan kemudahan manusia mendapatkan arah yang tepat dan hubungan spasial dengan suatu lingkungan serta cara efektif yang ditemukan, hal ini dapat dilihat pada bentuk lengkungan pada trotoar secara langsung membentuk orientasi antrian *Drive thru* yang cenderung melengkung, dan mengarahkan para *Drive thru* yang datang lewat belakang KFC untuk berputar arah menuju ke entrance bagian depan ketika posisi antrian *Drive thru* dari arah timur sudah tidak memungkinkan.

2. Definisi operasional

Berdasarkan perilaku pengunjung yang berada di luar ruang KFC dengan atribut aksesibilitas yaitu pada waktu akan masuk ke KFC, pengunjung membutuhkan jarak terdekat menuju ke dalam KFC, Pengunjung *Drive thru* membutuhkan posisi antrian yang lebih terarah. Indikasi lain yang berhubungan dengan orientasi yaitu pengunjung cenderung mengambil posisi antrian terpendek

B. Orientasi

1. Pembahasan

Seorang pakar psikologi di tahun 1940-an yang bernama Kurt Lewin, membuat rumusan bahwa tingkah laku ($B = \text{behavior}$) adalah fungsi dari keadaan pribadi dari orang yang bersangkutan ($P = \text{person}$) dan lingkungan dimana orang itu berada ($E = \text{environment}$). Jadi, rumusan Lewin adalah $B = f(P, E)$. Hal ini kemudian diperkuat oleh teori psikologi ekologi (*ecological psychology*) dari R.G Barker (dalam Judi, 1999) bahwa tingkah laku tidak hanya ditentukan oleh lingkungan atau sebaliknya, melainkan kedua hal ini saling menentukan dan tidak dapat dipisahkan. Barker memberikan dua istilah tingkah laku dengan lingkungannya adalah *two way street* atau *ecological interdependencies*. Selanjutnya dua faktor yang saling mempengaruhi itu adalah lingkungan fisik (*physical milieu*) dan pola tingkah laku baku (*standing pattern of behavior*). Seperti yang terjadi pada pola perilaku pengunjung KFC. Hal ini terlihat jelas pada pembahasan terhadap atribut orientasi.

Berdasarkan analisis, konsep yang dapat dari pengunjung yang masuk di KFC tersebut akan melakukan Orientasi dengan melakukan pemilihan *counter* makanan, pengunjung yang masuk akan memilih *counter* yang terdapat pelayan-kasir atau melalui informasi yang disediakan sebagai orientasi ke *counter*.

Atribut yang paling menonjol pada perilaku pengunjung yang berada di dalam ruang KFC tersebut adalah orientasi. Hal ini dapat dilihat pada pengunjung yang datang melalui pintu B atau C cenderung memilih *counter* melalui kehadiran pelayan-kasir di *counter* sebagai tanda dan informasi sebagai tanda tambahan, indikasi-indikasi ini dapat dilihat sebagai berikut:

- Pengunjung yang masuk melalui pintu B, menuju ke *counter* 1 tanpa antrian, mengambil pesanan dan keluar melalui pintu B. Alasannya, karena *counter* 3 sudah ada pengunjung walaupun hanya satu orang saja yang memesan makanan, sedangkan kasir *counter* 2 sementara sedang istirahat dengan informasi "silahkan ke kasir sebelah (*to next cashier, please*)" sehingga pengunjung memilih *counter* 1 untuk memesan paket makanan. Hal ini berhubungan dengan proses bagaimana manusia menerima informasi mengenai lingkungan sekitarnya dan bagaimana informasi mengenai ruang fisik tersebut diorganisasikan ke dalam pikiran manusia. orientasi ini dapat dilihat dari posisi Kasir/pelayan *counter* berada sebagai tanda, dan tulisan "*to next cashier, please*" sebagai tanda pendukung untuk mengarahkan pengunjung ke *counter* makanan
- Pengunjung yang masuk melalui pintu C, langsung menuju ke *counter* 2 untuk memesan paket makanan tanpa antri kemudian mengambil pesanan dan keluar melalui pintu C. Alasan pengunjung ini memilih *counter* 2 karena kasir di *counter* 1 dan *counter* 3 sedang istirahat/semantara ditutup. Kedua *counter* ini ditutup dengan alasan pengunjung yang datang masih sedikit sehingga cukup satu *counter* dengan satu komputer untuk melayani pemesanan. *Counter* 2 sedang kosong dengan pemesan lain, sehingga pengunjung ini langsung memesan. Alasan lain pengunjung ini keluar melalui pintu C, karena mobil yang dikendarainya berada di parkir belakang KFC dan masuk melalui entrance dari arah timur jalan Piere Tandean.

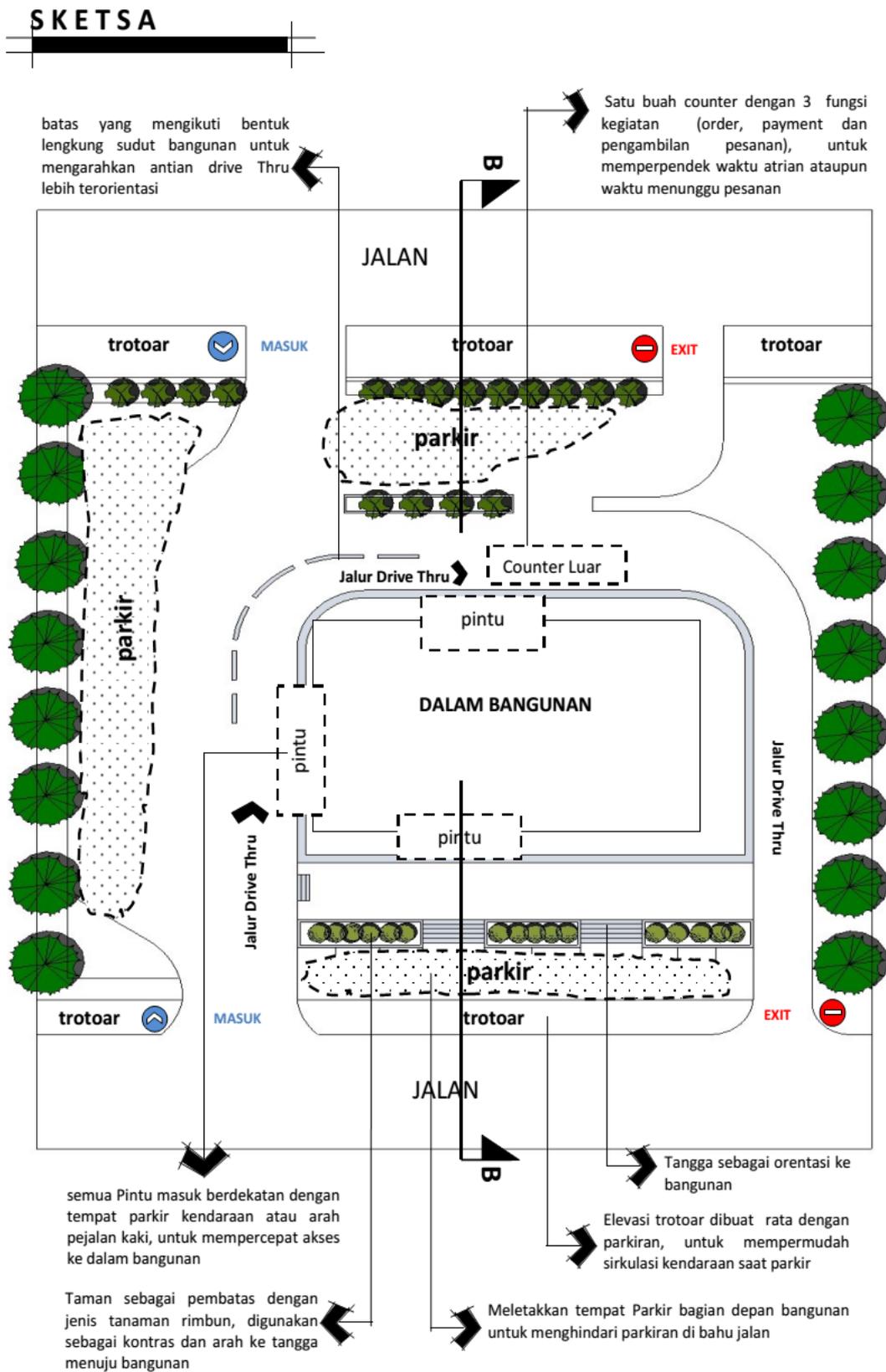
Indikasi lain yang berhubungan dengan orientasi yaitu atrian, pengunjung yang datang melalui pintu B atau A cenderung mengambil posisi antrian terpendek, hal ini dapat dilihat pada indikasi-indikasi berikut:

- Pengunjung yang masuk bersama seorang teman melalui pintu B, langsung menuju ke *counter 2* bersama temannya untuk mengantri memesan makanan, kemudian makan di tempat makan bagian luar, Alasannya pertama pengunjung memilih *counter 1* karena alasan *counter 2* jumlah antrian sudah banyak dan *counter 3* sementara tutup/istirahat, sehingga pengunjung memilih *counter 1* dengan jumlah antrian yang lebih sedikit. Alasan lain pengunjung memesan lebih dari beberapa makanan dan minuman, sehingga mengantri bersama teman dengan tujuan agar pesanan dapat dibagi dan dibawa bersama. Hal ini berhubungan dengan antrian, dimana pengunjung memilih lokasi antrian yang pendek, akibat dari antrian bersama-sama, hal ini secara langsung merubah posisi antrian yang awalnya hanya satu urutan menjadi dua urutan.
- Pengunjung yang masuk melalui pintu C, langsung menuju ke *counter 1* untuk mengantri, lalu pindah ke *counter 3* dan kembali antri, mengantri sambil duduk menunggu giliran untuk memesan. Alasan pertama, pengunjung memilih pindah ke *counter 3*, karena kasir di *counter 2* sedang istirahat. Alasan lain, di *counter 1* pengunjung lain pada antrian pertama sedang memesan makanan (burger) yang memerlukan waktu untuk proses pembuatannya, sedangkan pengunjung ini mengantri pada urutan ke 4, memilih pindah ke *counter 3* untuk mengurangi waktu antrian adalah keputusannya. Alasan

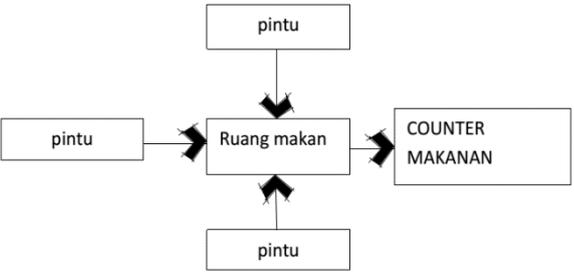
kedua, ketika pengunjung ini pindah ke *counter 3*, hal yang sama terjadi seperti pada antrian pertama di *counter 1*. Lamanya waktu antrian membuat pengunjung ini merasa bosan saat menunggu giliran, karena jumlah antrian yang banyak, pengunjung ini memilih duduk di kursi terdekat sambil menunggu pengunjung lain selesai memesan. Pengunjung ini duduk sambil menerima telepon tanpa mengontrol pengunjung lain yang datang memesan, sehingga posisi antriannya di ambil oleh pengunjung lain di *counter 3*, hal membuat waktu antriannya bertambah lebih lama.

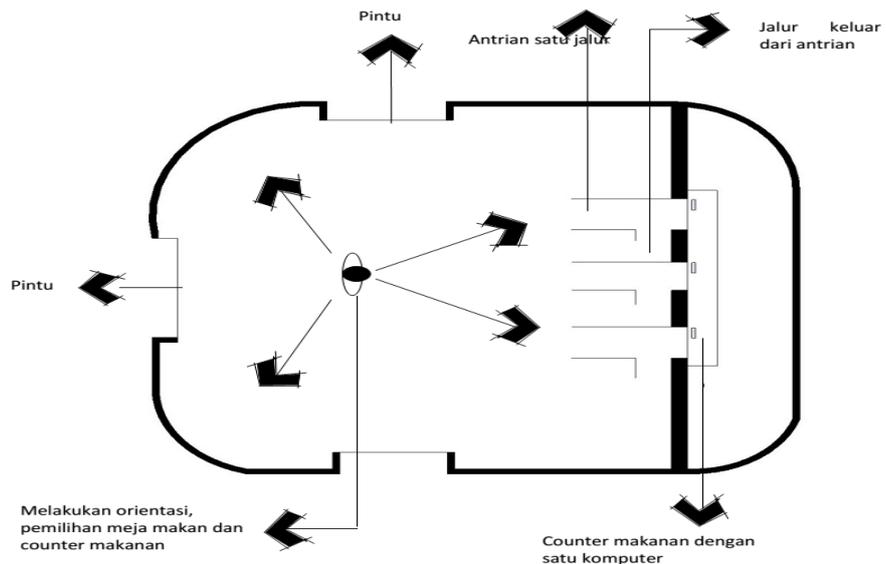
Pengunjung yang masuk melalui pintu C, memilih *counter 1* untuk memesan, ketiga *counter* makanan sedang aktif, namun kasir di *counter 2* dan *3* sedang tidak ada di tempat, sehingga pengunjung ini langsung memilih antri di *counter 1* untuk memesan makanan. Dalam pengamatan ini, pengunjung mengajak salah satu temannya untuk bersama-sama antri di *counter 1*. alasannya, makanan yang dipesan banyak untuk tiga orang dan tidak mungkin dibawa langsung oleh satu orang, sehingga makanan yang dipesan tersebut dapat dibagi dan dibawa bersama-sama, Posisi antrian mereka yang terlihat sejajar (berdua).

Pada pengamatan ini, kebanyakan dari pengunjung yang memesan bersama pasangan cenderung melakukan posisi antrian seperti ini, sehingga secara langsung menciptakan dua urutan antrian, padahal pada setiap antrian di masing-masing *counter* makanan dibuat hanya satu jalur antrian saja, namun lebar dari jalur antrian ini cenderung lebih besar dari standar antrian pada umumnya, sehingga hal ini dapat dimanfaatkan oleh pengunjung yang datang

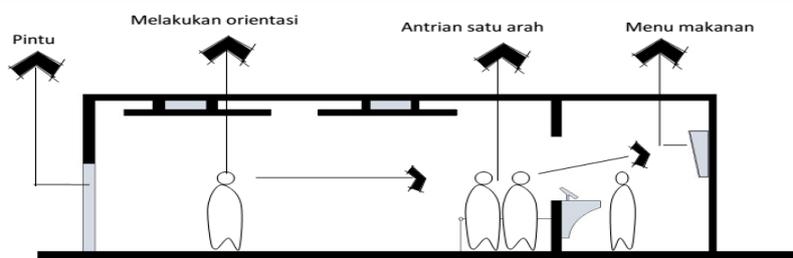


Gambar 3: Atribut Akses dan Orientasi ke Bangunan KFC

B. ORIENTASI	
<p>Tolok Ukur Kinerja: Berdasarkan pembahasan diatas, maka defenisi operasional berdasarkan perilaku pengunjung yang berada di dalam ruang KFC yaitu pengunjung yang membutuhkan suatu kebijakan berupa tanda-tanda informatif untuk memberikan pemahaman-<i>meaning</i> kepada pengunjung ke arah antrian dan pemilihan counter makanan</p>	
<p>Diagram Alur Design:</p> 	<p>Guide Line:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meletakkan satu komputer pada masing-masing counter, agar pelayanan lebih terarah 2. Memperkecil lebar antrian untuk menghindari antrian sejajar ketika pengunjung bersama pasangan. 3. Menempatkan ruang makan dekat pintu masuk, untuk mempermudah orientasi pemilihan tempat makan.



DENAH



POT. B - B

Gambar 4: Sketsa Orientasi Pengunjung

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilusianto, Dwi. 2009, bahan kuliah, *Perilaku dalam arsitektu*.
- Budihardjo, Eko. 1989. *Jati Diri Arsitektur Indonesia*. PT. Alumni. Bandung
- Laurens, Marcella, Joyce. 2004. *Arsitektur dan Perilaku Manusia*. PT Grasinso. Jakarta
- Sarwono, S.W., 1992, *Psikologi Lingkungan*. PT Grasingdo, Jakarta.
- Snyder, J.C., Catanese, A.C. 1979, *Intoduction Of Architecture*, McGraw Hill, New York.
- Sommer R, Sommer B.B. 1980. *A Ptdctical (Guide To Beharioral Research*. Oxford University Press.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-14. Alfabeta. Bandung
- Veith, R., Arkkelin, D.,1995. *Environmental Psychology*. Prentice Hall. New Jersey.
- Waani.O, Judy. 1999, *arsitektur dan perilaku manusia*, Tugas kuliah, pengamatan perilaku di kantor Pos besar Yogyakarta. Pasca sarjana UGM
- Weisman, G.D. 1981. *Modeling Environment Behavioral System. Journal Of Man-Environment Relation*. Volume 1. No.2. Pensylvan