

Interaksi Perilaku dan Suasana Ruang di Perkantoran Kasus di 2 lokasi Kantor Pusat PT.Telkom, Bandung

Taufan Hidjaz

ABSTRACT

The interaction between atmosphere and behavior is highly influenced by interior design factors as well as the dominant characters of the people interacting in it. As the quality of an environment, the atmosphere of is an input for people, which is then converted by the people into a perception and an output in their behaviors. The atmosphere of an office space is the resultant of the interior physical components, the activities of visitors and staff in it as well as the social interactions coming up with it which will be the stimulants for the behavior as the part of the space atmosphere itself. As the stimulants, the space atmosphere created will influence the perception, cognition and motivational processes in individual personality system, which then create responds towards the space atmosphere actualized in their behaviors and activities. The difference of the space atmosphere which is as the result of the system used in an office interior design will be influencing the behaviors of its staff.

Keywords: Interior design, atmosphere, behaviors.

ABSTRAK

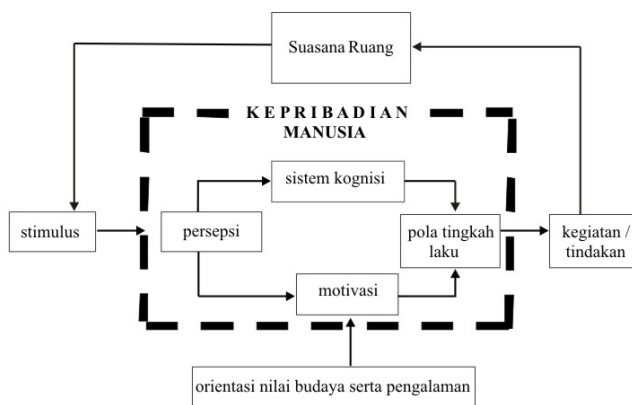
Hubungan timbal balik antara suasana ruang (atmosphere) dengan perilaku sangat dipengaruhi oleh faktor desain interior ruang dan karakteristik dominan dari manusia yang berinteraksi di dalamnya. Sebagai kualitas lingkungan, suasana ruang merupakan masukan pada manusia yang kemudian dikonversikan oleh manusia menjadi persepsi dan keluaran pada perilaku, sebaliknya kegiatan atau perilaku manusia itu sendiri dapat mempengaruhi suasana ruang. Suasana ruang di perkantoran merupakan resultante dari komponen-komponen fisik interior, kegiatan pengunjung dan karyawan di dalamnya serta interaksi sosial yang menyertainya. Ia akan menjadi stimulan bagi perilaku, yang menjadi bagian dari suasana ruang itu sendiri. Sebagai rangsang atau stimulan, suasana ruang yang terbentuk akan mempengaruhi persepsi, kognisi dan proses motivasi dalam sistem kepribadian individu, kemudian membentuk respons-respons yang diwujudkan oleh perilaku atau kegiatan. Perbedaan suasana ruang akibat penggunaan sistem yang berbeda dalam desain interior perkantoran berpengaruh pada beberapa perilaku karyawannya.

Kata Kunci: Desain interior, suasana, perilaku

PENDAHULUAN

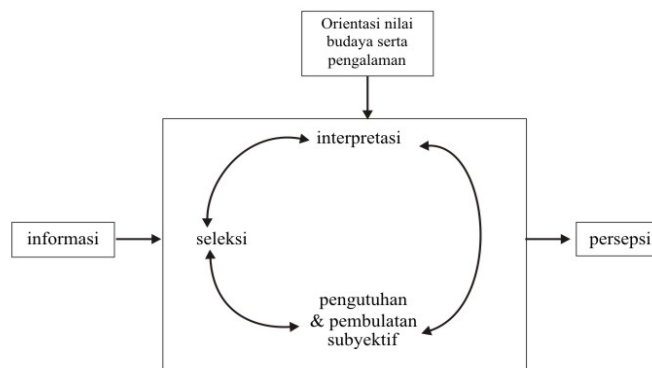
Manusia merupakan pusat lingkungan dan sekaligus juga menjadi bagian dari lingkungan. Karena itu dalam berinteraksi dengan ruang, seorang individu selain dipengaruhi oleh suasana ruang ia juga mempengaruhi suasana ruang itu. Perilaku juga dapat diartikan sebagai bagian dari proses interaksi antara kepribadian manusia dengan lingkungan, karena ia merupakan *respons-respons* oleh kepribadian terhadap lingkungan yang mengandung rangsang-rangsang (*stimuli*) dan kemudian ‘dibalas’ dengan salah satunya adalah perilaku tersebut.

Hubungan yang sifatnya timbal balik antara suasana ruang (*atmosphere*) dengan perilaku juga sangat dipengaruhi oleh faktor desain interior ruang dan karakteristik dominan dari manusia yang berinteraksi di dalamnya. Sebagai kualitas lingkungan, suasana ruang merupakan masukan stimulus pada manusia yang kemudian dikonversikan pada sistem kepribadian menjadi persepsi dan keluaran pada perilaku, sebaliknya kegiatan atau perilaku manusia itu sendiri dapat mempengaruhi suasana ruang.



Proses psikologis interaksi manusia dan lingkungan

Persepsi ; merupakan bagian terawal dalam sistem kepribadian yang menangkap stimulus dari suasana ruang dan lingkungan spasial, yang dalam psikologi diartikan sebagai ‘*sensation plus interpretation*’ atau juga pengamatan yang secara langsung dikaitkan dengan suatu makna tertentu. Proses yang melandasi persepsi senantiasa berawal dari adanya ‘informasi’ dan stimulus dari lingkungan dan suasana ruang. Stimulus atau rangsangan diterima oleh manusia melalui sel-sel syaraf reseptor (penginderaan) yang peka terhadap bentuk-bentuk energi tertentu seperti cahaya, suara dan suhu. Bila sumber cukup kuat untuk merangsang sel-sel reseptor, maka terjadilah penginderaan (*sensation*). Sejumlah penginderaan terintegrasi didalam pusat syaraf yaitu otak. Otak memberikan pemaknaan terhadap sensasi, dikaitkan dengan pengalaman dan memori, sehingga bisa mengalami obyek-obyek. Keadaan ini dinamakan persepsi. Hal ini kemudian didiagramkan lagi seperti berikut ini:



Bagan Proses pembentukan persepsi

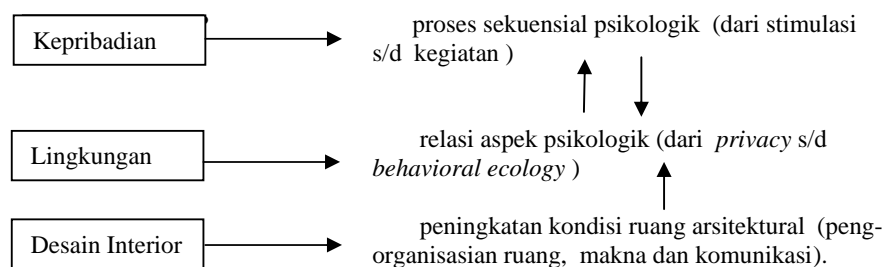
Perilaku karyawan dan pengunjung di ruang kerja secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan unsur-unsur ‘sosiologis’, ‘psikologis’ serta ‘psikologi lingkungannya. Karena itu meneliti relasi timbal balik antara suasana ruang kerja dan perilaku pengunjung adalah dengan melihatnya saling terkait tidak berdiri sendiri. Yaitu dengan pendekatan holistik hubungan antara kualitas ruang yang ditampilkan oleh desain interior dan dengan kecenderungan perilaku yang ada di dalamnya

Interaksi manusia dengan lingkungan mencakup aspek organik, aspek psikologik dan aspek sosial. Aspek organik menyangkut proses metabolisme yang merupakan faktor utama untuk diperhatikan di dalam membentuk konsep desain ruang, berkenaan dengan persepsi perangsangan dari ruang terhadap *aesthetic response* manusia di dalamnya..

Aspek psikologik menggambarkan bahwa kepribadian manusia merupakan sistem psiko-fisik, yaitu bahwa unsur kejiwaan turut dipengaruhi oleh proses metabolik, kondisi otak dan syaraf. Di dalam psikologi, cipta, rasa, karsa dan karya juga dikonsepsikan dengan istilah-istilah inteligensi, emosi, dorongan atau kebutuhan, dan usaha. Dalam interaksi antara manusia dengan lingkungannya berlangsung pula suatu proses yang melibatkan sistem kepribadian manusia. Proses tersebut akan melibatkan variabel-variabel dalam sistem kepribadian (*personality*) manusia dalam urutan sebagai berikut (Nimpoeno, 1983):

stimulasi → persepsi → proses kognitif → sistem kognisi → motivasi → kegiatan.

Proses sekuensial ini antara lain juga menunjukkan kualitas yang dibatasi oleh kondisi ruang. Oleh Krasner & Ullmann (1973) dikemukakan bahwa, lingkungan adalah faktor terpenting yang dapat membatasi kemungkinan perilaku yang mengartikan kemungkinan perilaku (*potential behavior*) dapat dibatasi oleh kondisi lingkungan. Ruang-ruang arsitektural hakekatnya mempunyai fungsi untuk ‘meningkatkan kondisi lingkungan’, agar perilaku manusia menjadi lebih ”bermanfaat”, lebih efektif dan lebih efisien dalam interaksi yang ada. Secara spasial, relasi aspek psikologik dengan ruang (lingkungan) diurai oleh Krasner & Ullmann menurut variabel-variabel: keleluasaan pribadi (*privacy*), ruang diseputar badan, kontak mata, ketertutupan ruang, penataan perabotan, kedekatan/ketertarikan dengan orang lain, kepadatan pemakaian ruang, dan lingkungan perilaku (*behavioral ecology*). Antara proses sekuensial dari Nimpoeno (1983) – dari ‘stimulasi’ sampai ‘kegiatan’ disatu pihak, dengan aspek interaksional psikologik oleh Krasner & Ullmann - dari ‘*privacy*’ sampai dengan ‘*behavioral ecology*’ pada lain pihak, terjalin hubungan yang digambarkan dalam bagan hubungan kepribadian, lingkungan dan desain Interior sebagai berikut:



Pola-pola perilaku manusia didalam ruang atau di lingkungan fisik, senantiasa dikaitkan dengan perilaku interpersonal atau perilaku sosial manusia. Perilaku interpersonal tersebut berkenaan pula dengan beberapa aspek yaitu: ruang personal (*personal space*), teritorialitas (*territoriality*), kesesakan (*crowding*), kepadatan (*density*), dan privasi (*privacy*).

Suasana Ruang dan Perilaku Manusia.

Perilaku muncul sebagai respon atas pengalaman pribadi atau pengalaman-pengalaman orang lain yang diterima sebagai informasi atau yang diceritakan. Perilaku mustahil dimengerti tanpa pengenalan terhadap cara manusia mengenal dunia sekitar yang dikenali melalui panca indera. Pola perilaku manusia sangat berkaitan erat dengan tatanan lingkungan fisiknya, sehingga penelitian perilaku individual harus diamati dilapangan, bukan didalam laboratorium. Penelusuran pola perilaku manusia berkaitan dengan tatanan lingkungan fisiknya kemudian melahirkan konsep ”*behavior setting*”, yang antara lain dikemukakan oleh Roger Barker (1968), kemudian David Haviland (1967) yang

menggunakan istilah "ruang aktivitas". Keduanya sama-sama menggambarkan suatu unit hubungan antara perilaku dan lingkungan dalam konteks ruang-ruang binaan.

Dalam desain interior, setting perilaku atau ruang aktivitas dibentuk oleh cara bagaimana ruang tersebut diatur dan ditata seluruh unsur-unsur fisik dan komponen-komponennya menurut pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam satu program desain. Terjemahan fisik dalam desain interior inilah yang selalu berinteraksi dengan aktivitas dan kepribadian manusia, sehingga ruang dapat menjadi salah satu fasilitator terjadinya perilaku, namun juga bisa menjadi penghalang terjadinya perilaku. Interaksi tatanan ruang dengan aktivitas manusia yang terwujud dalam perilaku ini akan berlangsung secara timbal balik dalam kondisi yang samar-samar (*diffused*) yang disebut suasana ruang (*atmosphere*).

Dengan demikian maka "ruang aktivitas" itu tidak lain adalah suasana ruang tersebut, yang mengarahkan perilaku dan sekaligus terpengaruh oleh perilaku manusia di dalamnya. Atau dapat dikatakan bahwa suasana ruang (*atmosphere*) yang terbentuk di dalam interior ruang arsitektural adalah "*behavior setting*" yang memberikan rangsang (*stimuli*) terhadap persepsi dan perilaku manusia, dan demikian pula sebaliknya kegiatan atau perilaku manusia berpengaruh kepada pembentukan suasana ruang..

Sebagai kualitas lingkungan, suasana ruang merupakan masukan pada manusia yang kemudian dikonversikan oleh manusia menjadi persepsi dan keluaran pada perilaku. Sebaliknya kegiatan atau perilaku manusia itu sendiri dapat mempengaruhi suasana ruang, sehingga karakteristik yang dominan sebagai latarbelakang dari sifat dan jenis kegiatan manusia secara umum turut berpengaruh pula pada suasana ruang yang melingkupinya. Meneliti relasi timbal balik suasana ruang dan perilaku adalah dengan melihatnya dalam keadaan saling terkait, tidak berdiri sendiri. Dengan demikian yang dibahas bukanlah bagaimana indra pendengaran menangkap gelombang suara dari luar misalnya, ataupun bagaimana mengukur konsentrasi seseorang, melainkan membahas dengan pendekatan holistik bagaimana hubungan antara kualitas ruang dan kegiatan atau perilaku dan kecenderungan yang ada di dalamnya

Dengan memanfaatkan konsepsi-konsepsi seperti yang telah dijabarkan diatas, maka disusun suatu deskripsi tentang hubungan antara suasana ruang dengan kegiatan manusia, dan uraian pengertian yang menyangkut komponen-komponen hubungan tersebut. Yaitu pengertian tentang suasana ruang, kegiatan manusia, relasi dasar antara suasana ruang dengan kegiatan manusia, variabel-variabel yang menentukan suasana ruang, dan variabel-variabel yang menentukan kegiatan manusia.

1. Suasana Ruang (*Atmosphere*):

- Suasana ruang merupakan atribut dari lingkungan spasial terbatas, yaitu berupa dampak samar-samar (*diffused*) dari kondisi dan tatanan ruang secara keseluruhan yang berpengaruh terhadap proses metabolik, persepsi sensorik dan *aesthetic response* pada manusia di dalam ruang itu.
- Suasana ruang (*atmosphere*) adalah "*setting*" yang dibentuk oleh adanya kegiatan manusia bersama dengan tatanan ruang sebagai lingkungan binaan tempat kegiatan tersebut berlangsung. Karena itu ia merupakan kualitas yang dapat diintervensi dan ditingkatkan sampai batas dan kebutuhan tertentu, untuk membentuk dampak yang merupakan rencana tertentu pula terhadap perilaku manusia di dalamnya.
- Suasana ruang berperan sebagai "*behavior setting*", yang didefinisikan sebagai suatu kombinasi yang stabil antara aktivitas berulang dari satu atau lebih pola perilaku (*standing pattern of behavior*) yang sifatnya ekstraindividual, dengan tatanan ruang tertentu (*interior design*), sehingga keduanya membentuk hubungan kesetaraan (*synomorphy*) dalam periode waktu tertentu.
- Pengkondisian terhadap suasana ruang untuk tujuan tertentu dimungkinkan dengan cara menangani dan mengendalikan komponen-komponen pembentuknya sedemikian rupa, sehingga resultantnya dapat menghasilkan kondisi utuh yang diperlukan guna menciptakan "*behavior setting*" yang dikehendaki.

- Suasana ruang adalah proses pemaknaan dari stimulus yang dirasakan dengan melihat, mendengar, bergerak, meraba, mencium, melalui proses berpikir dalam otak manusia. Karenanya suasana ruang adalah proses identifikasi oleh sistem koordinasi indera penglihatan, pendengaran, perabaan dan penciuman. Dengan demikian maka suasana ruang baru dapat memperoleh maknanya apabila dikaitkan secara relevan dengan kondisi manusia pemakai yang diinginkan.
- Setiap orang atau kelompok berperilaku berbeda sesuai dengan peran yang berbeda pula. Adanya struktur “*behavior setting*” disebabkan adanya unsur yang memegang kendali pola perilaku, seperti misalnya guru didepan kelas, imam atau khatib dalam mesjid, pendeta dalam kegiatan peribadatan gereja, artis pada pertunjukan musik, atau pemimpin yang mengendalikan rapat.
- Dalam suatu “*behavior setting*” daerah yang ditempati pemegang kendali oleh Roger Baker disebut sebagai “*performance zone*” yang dalam desain interior sering dibedakan *treatment* komponen-komponennya dari daerah/area yang lain.

2. Perilaku

- Perilaku manusia merupakan serangkaian tingkah laku atau kegiatan, yang didukung oleh energi dan dirangsang oleh suatu kompleksitas stimuli yang terarah pada tujuan tertentu, untuk menyelesaikan masalah tertentu pula.
- Arti perilaku mencakup kegiatan yang kasatmata seperti makan, menangis, memasak, melihat, bekerja, dan perilaku yang tidak kasatmata, seperti fantasi, motivasi, dan proses yang terjadi pada waktu seseorang diam atau secara fisik tidak bergerak.
- Sebagai obyek studi empirik, perilaku mempunyai ciri yang kasatmata, tetapi penyebab terjadinya perilaku secara langsung mungkin tidak dapat diamati.
- Perilaku mengenal berbagai tingkatan, yaitu perilaku sederhana dan stereotip seperti perilaku binatang bersel satu; perilaku kompleks seperti perilaku sosial manusia; perilaku sederhana, seperti refleks, tetapi ada juga perilaku yang melibatkan proses mental biologis yang lebih tinggi.
- Perilaku bervariasi dengan klasifikasi berkaitan dengan kognitif, afektif, dan psikomotorik, yang menunjuk pada sifat rasional, emosional, dan gerakan fisik dalam pola serangkaian kegiatan.
- Perilaku manusia terjadi sebagai hal yang bisa disadari dan bisa juga tidak disadari, berlangsung di dalam suatu lingkungan spasial yang relevan dengan perilaku atau kegiatan tersebut.
- Perilaku seseorang adalah gabungan fungsi dari motivasinya, *affordances* (*afford* = memberikan, menghasilkan, bermanfaat) bagi lingkungan, dan *image*-nya tentang dunia luar yang dipersepsi langsung terhadap makna dan citra lingkungan tersebut bagi orang yang bersangkutan.

3. Relasi dasar antara suasana ruang dengan perilaku manusia:

- Ruang adalah lingkungan spasial terbatas yang melingkupi satu atau sekelompok individu sedemikian rupa, sehingga memungkinkan interaksi antara individu individu tersebut dengan ruang itu.
- Sebagai kualitas lingkungan, suasana ruang merupakan masukan (*input*) pada manusia, yang kemudian oleh manusia dikonversikan menjadi keluaran (*output*) berupa perilaku. Sebaliknya perilaku manusia itu sendiri dapat mempengaruhi suasana ruang.
- Interaksi antara manusia dengan suasana ruang menghasilkan *constraints*, yaitu menurut aspek organik, psikologik dan sosial.

- Intervensi terhadap proses interaksi antara manusia dengan ruang antara lain bertujuan untuk menciptakan suasana ruang, yakni relevan dengan derajat kondisi peradaban dan budaya yang menjadi latar belakangnya.
- Penciptaan suasana ruang menurut citra dan konsep tertentu mempunyai maksud untuk mempengaruhi perilaku yang dilakukan manusia bersangkutan di dalam ruang tersebut.
- Suasana ruang mempengaruhi perilaku secara berbeda bagi setiap orang. Namun perilaku seseorang tidaklah terjadi begitu saja, tetapi sampai tingkat tertentu bisa diprediksi. Ruang menawarkan suasana untuk peluang kearah perilaku tertentu tetapi tidak berarti perilaku itu pasti terjadi. Meskipun seseorang telah menangkap *affordance* itu, belum tentu ia berminat, karena perilaku sangat terkait dengan motivasi, kesukaan, kepentingan, yang berhubungan dengan proses sosialisasi dan pengalamannya.
- Menghadapi suasana ruang setiap orang memiliki kompetensi berbeda secara fisik, sosial, dan budaya yang akan mempengaruhi pada pembentukan persepsi orang tersebut terhadap stimulus suasana ruang. Ini mengakibatkan perbedaan dalam penggunaan *affordances* yang ada di lingkungan tertentu, misalnya karena adanya tekanan budaya yang menghalangi, atau karena masalah kemampuan keuangan, atau terbatasnya waktu.
- Desainer interior harus mempertimbangkan perbedaan tingkat kompetensi dari kelompok manusia yang dituju oleh rancangannya, sesuai dengan karakteristik fungsinya, untuk mencapai kenyamanan secara fisik dan psikis, sehingga perilaku yang terwujud terarah menjadi positif.

4. Variabel-variabel yang menentukan suasana ruang:

- Sebagai atribut dari lingkungan buatan (ruang) dengan kualitas tertentu, suasana ruang dapat dipertela menjadi tiga komponen yang membentuknya, yaitu (a) komponen lingkungan fisik, (b) komponen psikologik, (c) komponen sosial, yang masing-masing komponennya mengandung kelompok-kelompok stimuli yang khas. Setiap kelompok stimuli yang khas membentuk variabel.
- Komponen lingkungan fisik mengandung variabel-variabel: (a) kondisi suhu udara, (b) kondisi atmosfer, (c) kondisi nutrisi, (d) kondisi pencahayaan, (e) tingkat kebisingan, (f) kondisi objek lingkungan, (g) *spatial*.
- Komponen psikologik menunjuk pada variabel-variabel:
 - (a) keleluasaan pribadi (*privacy*)
 - (b) ruang diseperti badan / *personal space*
 - (c) kontak mata
 - (d) ketertutupan dan keterbukaan ruang
 - (e) penataan perabotan (*furniture*)
 - (f) kedekatan / ketertarikan dengan orang lain
 - (g) kepadatan pemakaian ruang
 - (h) lingkungan perilaku (*behavioral ecology*)
- Komponen sosial dapat diwakili oleh '*resources-stimuli*' yang diungkapkan menurut variabel-variabel :
 - (a) cinta, (b) status, (c) pelayanan, (d) informasi, (e) barang, (f) uang, dan yang semuanya itu menjadi "hal yang dipertukarkan" dalam interaksi sosial.

Komposisi dari semua variabel-variabel tersebut, masing-masing dengan kualitas tertentu akan menghasilkan suatu '*resultante*' atau yang disebut sebagai "suasana ruang". (*atmosphere*) yang secara timbal balik memberikan pengaruh (*stimuli*) kepada perilaku sebagai aspek psikologik manusia (*behavior setting*).

5. Variabel-variabel yang menentukan perilaku manusia:

- Kegiatan atau aktivitas manusia menurut Gutman & Fitch : dapat dilihat dalam dua komponen (a) komponen kegiatan yang mendasari perilaku, (b) komponen kegiatan yang menjadi proses terbentuknya perilaku
- Komponen kegiatan sebagai dasar perilaku dapat dipecah menjadi dua variabel :
 - (a) aktivitas yang menggunakan seluruh badan ditujukan hanya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan biologik, seperti makan, tidur, kawin, bermain. Sifat kegiatan ini ialah 'subhuman', sebab juga dijumpai pada hewan karenanya disebut "Labor"
 - (b) aktivitas yang ditujukan sebagai pekerjaan menggunakan tangan, kaki dan otak untuk menghasilkan segi-segi artifisial di dalam dunia lingkungan non-biologik manusia, yang kemudian menjadi bagian-bagian dari lingkungan buatan yang sifatnya non-biologik. Ini bersifat 'human', sebab hanya dapat dilakukan oleh manusia, karenanya disebut "Work".
- Komponen aktivitas atau kegiatan yang menjadi proses terbentuknya perilaku mencakup variabel-variabel : (a) proses metabolik, (b) persepsi sensorik (c) struktur badan – motorik, (d) motivasi sebagai faktor pendorong (*push-factors*), (e) tujuan sebagai faktor penarik (*pull-factors*)

Komposisi dari semua variabel kegiatan manusia ini (komponen dasar dan proses), masing-masing dengan kualitas tertentu, menghasilkan suatu 'resultante' yang disebut sebagai 'perilaku manusia'. Pola perilaku bisa terdiri atas beberapa perilaku secara bersamaan, antara lain perilaku emosional, perilaku untuk menyelesaikan masalah, aktivitas motorik, interaksi interpersonal, manipulasi obyek. Kombinasi dari perilaku seperti ini dalam lingkungan fisik tertentu akan membentuk suatu pola perilaku.

Dengan demikian maka pengertian yang dapat disimpulkan dari uraian tentang suasana ruang dan perilaku manusia di dalamnya adalah bahwa antara suasana ruang dengan perilaku tersebut membentuk suatu hubungan sebab akibat yang saling berpengaruh. Suasana ruang merupakan 'resultante' dari komponen-komponen lingkungan fisik, komponen lingkungan psikologik dan komponen sosial, yang terbentuk dengan masing-masing memiliki kualitas tertentu. Sementara perilaku manusia di dalam ruang merupakan 'resultante' dari komponen kegiatan untuk kebutuhan biologis dan non biologis, dengan komponen 'proses' kegiatan yang mencakup variabel-variabel : proses metabolik, persepsi sensorik, struktur badan-motorik, motivasi dan tujuan.

Komponen fisik pembentuk suasana tersebut, adalah unsur-unsur ruang yang merupakan komposisi oleh desain interior, yang menurut Gutman & Fitch mengandung variabel-variabel : kondisi suhu udara, kondisi atmosfer, kondisi nutrisi, kondisi pencahayaan, tingkat kebisingan, obyek-obyek lingkungan, spasial. Sementara kegiatan manusia yang terjadi di ruang tersebut akan merupakan komponen psikologik dalam hubungan sebab akibat yang saling mempengaruhi ini.

Oleh Krasner & Ullmann komponen ini digambarkan mengandung variabel-variabel : *privacy*, ruang diseperti badan, kontak mata, ketertutupan ruang, penataan perabot, kedekatan dan ketertarikan dengan orang lain, kepadatan ruang, lingkungan perilaku. Komponen sosial akan merupakan ungkapan dari 'resources-stimuli' yang variabel-variabelnya adalah ungkapan dari perasaan cinta, ungkapan status, ungkapan dari kebutuhan pelayanan, ungkapan dari kebutuhan informasi, ungkapan dari kebutuhan akan barang keperluan, dan juga uang.

Dengan demikian dapat dimengerti bahwa suasana ruang itu tidak sepenuhnya tergantung dari kondisi fisik atau hanya atas keberadaan desain interiornya, tetapi masih harus dihidupkan oleh komponen psikologik dari interaksi manusia-manusia di dalamnya dan komponen sosial dari kegiatan yang terjadi di ruang tersebut. Dengan kata lain bahwa betapapun kualitas tatanan fisik yang dibentuk oleh desain interior suatu ruang, tidak akan berarti dan menghidupkan makna kalau belum terjadi aktivitas manusia di dalamnya yang memiliki hubungan-hubungan secara psikologis dan sosial.

Dapat dicontohkan dengan kehadiran hanya satu orang pada ruang sebuah ruang pertemuan yang besar, kendati desain interior sebagai komponen fisiknya sangat berkualitas tapi tanpa interaksi sosial dengan orang-orang lain, dan mungkin secara psikologis interaksi satu orang tersebut dengan ruang

tidak terjadi, maka suasana ruang juga tidak akan terbentuk. Persepsi dan interpretasi satu orang secara sendirian terhadap ruang tanpa interaksi sosial dengan orang lain maupun interaksi psikologis di dalamnya mengartikan tidak adanya dukungan suasana ruang. Stimulus yang diterima dari unsur-unsur ruang bahkan bisa jadi tidak lengkap, mungkin hanya aspek skala ruang yang berpengaruh. Karenanya tidak akan menjadikan orang yang bersangkutan mampu menangkap makna lain secara konotatif selain informasi denotatif terhadap ruang tersebut.

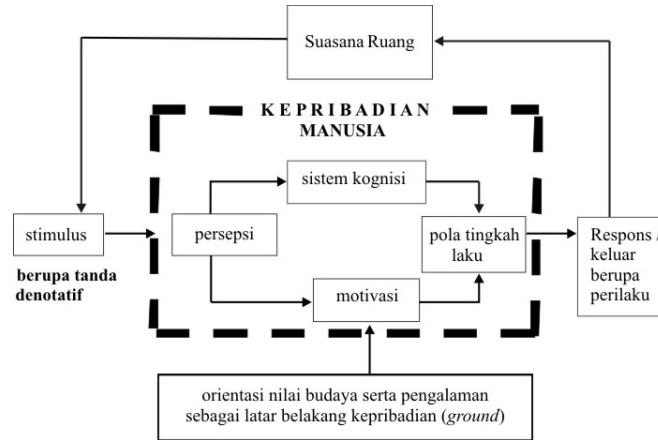
Dalam konteks terbentuknya suasana ruang itulah justru desain interior baru bisa menyampaikan nilai-nilai atau kualitas tertentu sebagai akibat terbentuknya interaksi dengan pemakai atau pengamat ruang tersebut. Demikian juga sebaliknya, dalam konteks suasana ruang juga pengamat atau pengguna ruang bisa menangkap dan mempersepsi kualitas ruang dan nilai-nilai tertentu dari unsur-unsur yang membentuk ruang tersebut. Di dalam lingkup suasana ruang itu pengguna akan mempersepsi dan mengenali dengan menelaah elemen-elemen ruang yang menyusunnya, seperti elemen dinding, lantai, langit-langit yang melingkupinya dan tempat ia melakukan pergerakan. Dalam suasana ruang itu juga pengguna akan menangkap bentuk-bentuk secara visual, kualitas cahaya, dimensi dan skala ruang dalam satu kesatuan komposisi sebagai sebuah stimulan bagi proses-proses psikologis dalam dirinya.

Unsur-unsur yang membentuk ruang dan obyek-obyek lain dalam ruang akan menjadi semacam informasi atau tanda yang mempengaruhi kegiatan manusia dalam ruang tersebut. Kegiatan atau tingkah laku dalam hal ini sebagai keluaran (output) dari proses interaksi psikologis antara manusia dengan ruang. Tapi di samping keluaran dalam bentuk tingkah laku itu, proses stimulasi ruang terhadap manusia juga dapat menghasilkan terbentuknya *image* dalam pikiran manusia terhadap sejumlah stimuli visual yang diingatnya. Saat sebagian dari informasi tersebut diterima, manusia secara sadar menyimpannya dalam bentuk *image* atau citra, perasaan maupun sensasi tertentu.

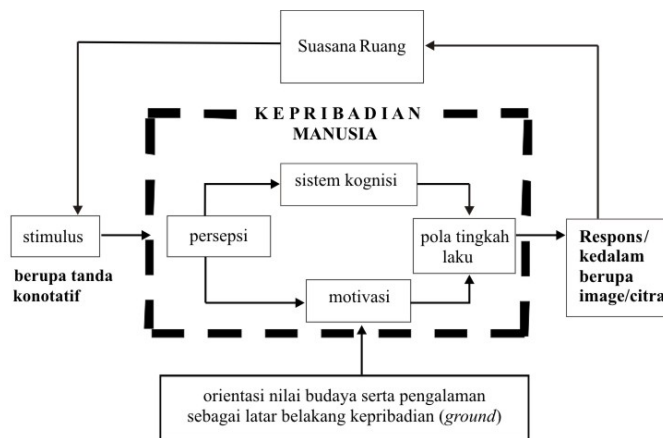
Karena itu maka proses interaksi antara ruang dan manusia secara psikologis akan menyebabkan pada dua macam kemungkinan respons yang diberikan oleh sistem kepribadian manusia tersebut. Respons pertama yakni respons ‘keluar’ berupa perilaku atau kegiatan oleh manusia tersebut, dan respons kedua adalah respons ‘kedalam’ berupa terbentuknya *image* atau citra pada manusia terhadap ruang yang bersangkutan. Tergantung kepada kualitas rangsang / stimuli yang terjadi, apakah hanya sampai pada sifatnya sebagai informasi (denotatif) maka respons yang dimungkinkan adalah respons ke luar berupa perilaku atau kegiatan. Atau stimuli dari ruang tersebut memiliki nilai tambah karena kualitasnya mampu memberikan makna konotatif, maka respons yang terjadi adalah ke dalam yang disimpan sebagai pengalaman kognitif yang membentuk *image* atau citra.

Kedua bentuk respons tersebut adalah sama-sama merupakan keluaran dari sistem kepribadian manusia, akibat dari masukan berupa stimuli oleh suasana ruang atau “*behavior setting*” yang melingkupinya. Stimuli diterima sebagai sensasi oleh alat indera yang kemudian diinterpretasikan sebagai sebuah persepsi dalam sistem kepribadian. Persepsi yang terbentuk, akan berproses bersama dengan kognisi, motivasi, pola perilaku, serta dipengaruhi pula oleh latar belakang pengalaman yang dimiliki oleh manusia bersangkutan, akan membentuk respons. Respon ini memiliki dua kemungkinan, yaitu merupakan perilaku yang ditampilkan keluar oleh kegiatan atau tindakan, dan terbentuknya *image* atau citra di dalam benak pengamat. Perilaku merupakan respons kepribadian yang berlangsung dalam waktu singkat, sedangkan *image* atau citra akan berlangsung atau terbentuk dalam jangka waktu lama. Meminjam model diagram hubungan timbal balik antara ruang dengan kegiatan manusia dari wawasan psikologi, maka dua kemungkinan respons ini dapat di gambarkan sebagai berikut:

Interaksi Perilaku dan Suasana Ruang di Perkantoran
Kasus di 2 lokasi Kantor Pusat PT.Telkom, Bandung



Kemungkinan pertama hasil proses psikologis interaksi ruang dengan kepribadian manusia, dengan respons keluar berupa perilaku.



Kemungkinan ke dua hasil proses psikologis interaksi ruang dengan kepribadian manusia, dengan respons berupa bentukan imaji (image) atau citra.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa proses transfer makna sebagai perwujudan citra dari sesuatu yang ada di balik keberadaan ruang secara fisik kepada pengamatnya akan senantiasa berlangsung dalam suatu lingkup suasana yang mendukungnya. Suasana ruang atau "behavior setting" yang baik adalah yang sesuai atau pas dengan struktur perilaku dalam penggunaan ruang. Hal ini memunculkan sejumlah pertanyaan seperti berapa lama sebuah perilaku dapat bertahan? Seberapa jauh peran desain interior untuk mencapai setting yang sesuai dengan perilaku yang diinginkan tampil? Pertanyaan ini muncul karena setiap orang akan mempunyai ekspektasi yang berbeda. Itulah sebabnya desain interior dalam konteks ini disebut sebagai suatu proses argumentatif. Argumentasi diajukan dalam program desain yang diadaptasikan, fleksibel atau terbuka.

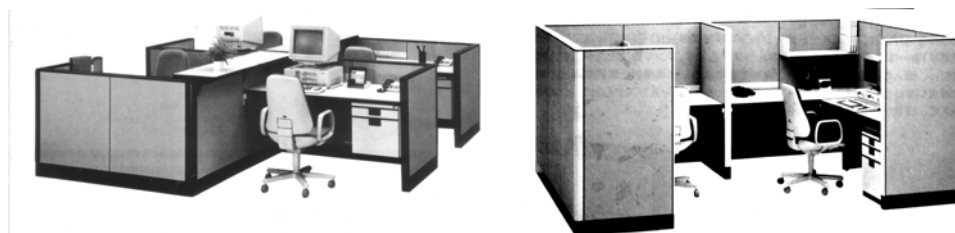
Pola dasar ruang pada desain interior secara umum terbagi sebagai berikut : ruang dengan pembatas tetap atau permanen, ruang yang pembatasnya semi permanen, dan ruang informal. Ruang dengan pembatas permanen artinya ruang yang pembatasnya tidak mudah digeser, seperti dinding masif, atau dibatasi oleh komponen pintu dan jendela sampai ke lantai. Ruang dengan pembatas semi permanen pembatasnya bisa berpindah, seperti pada partisi lipat, atau ruang dengan partisi bongkar pasang ketika memerlukan setting yang berbeda. Ruang informal adalah ruang yang terbentuk hanya untuk waktu singkat, seperti ruang yang terbentuk ketika dua atau lebih orang berkumpul. Ruang ini tidak tetap dan terbentuk diluar kesadaran orang-orang yang bersangkutan. Suatu lay out yang dapat diadaptasikan memungkinkan adanya berbagai pola perilaku pada waktu yang berbeda tanpa perlu melakukan perubahan fisik secara permanen. Pada lay out yang bersifat terbuka (*open plan*), furniture

yang mudah digeser atau dipindah dimaksudkan untuk membentuk setting yang berbeda guna mengakomodasikan kebutuhan yang berbeda.

Konsep sistem aktivitas dan *behavior setting* memberi wawasan yang lebih luas dalam mempertimbangkan suasana ruang daripada hanya semata-mata perwujudan ruang secara fisik. Dengan demikian akan membebaskan desainer interior dari bentuk-bentuk klise, bentuk-bentuk prototip, atau memaksakan desain yang tidak sesuai dengan pola perilaku penggunanya. Sebaliknya, membawa desainer untuk berpikir pola perilaku dan suasana ruang sebagai satu entitas atau satu kesatuan. Dalam merencanakan ruang-ruang untuk aktifitas tertentu desainer interior mempertimbangkan banyak hal tentang karakteristik manusia dan fenomena sosial yang mengiringinya. Terlebih lagi kalau ruang yang direncanakan tersebut untuk memfasilitasi kegiatan dengan interaksi sosial yang tinggi, dan memerlukan dukungan suasana ruang yang sesuai untuk mengarahkan perilaku.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan kajian deskriptif-analitis-kualitatif berbasis pendekatan perilaku lingkungan, terutama *behavior setting*. Observasi empiris dilakukan dengan cara mencatat dan merekam secara visual semua aktivitas, event, dan perilaku karyawan didalam dan diluar ruang kerja, memetakan pola-pola perilaku-lingkungan yang terbentuk di dalam dan diluar area kerja. Deskripsi dimulai dengan analisa kualitatif ruang kantor pusat PT Telkom di Bandung yang menempati 2 gedung yang berbeda, yaitu di jalan Japati dan di jalan Cisanggarung. Keduanya menampung aktifitas dari organisasi kantor yang sama, tetapi dengan kapasitas daya tampung yang berbeda, sesuai luas lantainya. Kantor jalan Japati mempunyai luas lantai 38.702 m², dapat menampung kira-kira 3.000 orang pada 8 lapis lantai diatas tanah dan 2 lantai bawah tanah untuk parkir seluas 12.000 m². Interiornya dirancang dengan sistem tata ruang terbuka (*open plan*) dan seluruh furniturnya dengan sistem "workstation" yang modern.



Sistem Workstation untuk ruang kerja terbuka di kantor pusat PT Telkom jln Japati.

Kantor di jalan Cisanggarung berada dalam kompleks bangunan Gedung Sate di bagian sayap kiri, yang dibagi dua penggunaannya dengan Kantor Pusat PT Pos Indonesia, karena menurut sejarahnya kedua BUMN ini pernah menjadi satu. Kantor PT Telkom di jalan Cisanggarung ini menampung kira-kira 200 orang karyawan pada ruang-ruang bersifat tertutup, menyesuaikan dengan arsitektur klasik bangunannya, dan sistem furniturnya bersifat lepas (*loose furniture*).

Secara keseluruhan terjaring 125 rekaman event yang terjadi di ruang publik (lobby, koridor dan ruang antar area kerja) di kantor pusat PT Telkom di jalan Japati dan Jalan Cisanggarung pada pagi, siang, sore selama jam kerja. Kegiatan merekam pola perilaku lingkungan ini dilakukan selama 2 minggu berturut-turut, yang hasilnya lalu dipilah-pilah berdasarkan kategori tipologis, untuk memperoleh pola perilaku-ruang di lobby, koridor dan antar area kerja. Dari hasil pemilahan diperoleh pola interaksi antar individu yang tetap, dan kemudian kaitan antara fenomena perilaku dan sifat penataan ruang yang berbeda (terbuka dan tertutup) dari kasus diamati. Dari wawancara terungkap bahwa perbedaan penataan terhadap ruang di kedua kantor PT Telkom yang berbeda tersebut memperlihatkan pula pola perilaku komunitas karyawan dan pengunjungnya yang berbeda.

Suasana ruang dibentuk oleh tiga komponen, yaitu komponen lingkungan fisik, komponen psikologik, komponen sosial yang masing-masing mengandung stimuli yang khas, dan setiap kelompok stimuli membentuk variabel terhadap suasana ruang. Komponen lingkungan fisik menurut Gutman & Fitch

(1972), mengandung variabel-variabel : kondisi suhu udara, atmosfer, nutrisi, pencahayaan, tingkat kebisingan, obyek lingkungan, spatial. Komponen psikologik menurut Krasner & Ullmann(1973), menunjuk pada variabel-variabel : keleluasaan pribadi (*privacy*), ruang disepular badan / *personal space*, kontak mata, ketertutupan dan keterbukaan ruang, penataan furniture, kedekatan /ketertarikan dengan orang lain, kepadatan pemakaian ruang, lingkungan perilaku (*behavioral ecology*). Komponen sosial menurut Simpson (1976) diwakili oleh '*recources-stimuli*' yang diungkapkan menurut variabel-variabel: cinta, status, pelayanan, informasi, barang, uang, yang semuanya itu menjadi "hal yang dipertukarkan" dalam interaksi sosial. Komposisi dari semua variabel-variabel tersebut, akan menghasilkan suatu '*resultante*' yang disebut sebagai "suasana ruang" yang secara timbal balik memberikan pengaruh (stimuli) kepada perilaku.

Komposisi kegiatan manusia untuk kebutuhan biologis dan non biologis, mencakup variabel proses metabolik, persepsi sensorik, struktur badan-motorik, motivasi dan tujuan. masing-masing dengan kualitas tertentu, menghasilkan suatu '*resultante*' yang disebut sebagai 'perilaku manusia'. Beberapa perilaku secara bersamaan, antara lain perilaku emosional, perilaku untuk menyelesaikan masalah, aktivitas motorik, interaksi interpersonal, manipulasi obyek, dalam lingkungan fisik tertentu akan membentuk suatu pola perilaku.

Hasil pengamatan ruang pada kasus yang diteliti

Suasana ruang di kantor Jalan Japati yang interiornya terbuka (open plan) berbeda dengan kantor Jalan Cisanggarung yang merupakan ruang-ruang tertutup pada bangunan arsitektur kolonial. Sebagai stimulan, suasana ruang yang berbeda tersebut akan mempengaruhi respons-respons yang diwujudkan oleh perilaku atau kegiatan karyawan di dalamnya. Sebagai stimulan, penataan dan kondisi ruang menjadi salah satu fasilitator terjadinya perilaku, namun juga bisa menjadi penghalang terjadinya perilaku manusia yang beraktivitas di dalamnya.. Interaksi ini berlangsung secara timbal balik dalam kondisi yang samar-samar (*diffused*) pada suasana ruang (*atmosphere*), karena kegiatan atau perilaku itu sendiri dapat mempengaruhi suasana ruang.

Susunan konfigurasi fisik yang terdapat dalam ruang kantor PT Telkom di kedua lokasi menjadi berbeda karena konteks waktu pembangunannya yang berbeda. Kantor jalan Cisanggarung menjadi obyek yang dilindungi sebagai warisan sejarah sehingga harus tetap tampil dalam tatanan ruang tertutup dalam bentuk dan gaya kolonial walaupun operasionalnya disesuaikan dengan kebutuhan kantor Telkom yang modern. Kantor jalan Japati yang dibangun secara modern dengan penataan terbuka (Open Plan) menggunakan sistem workstation yang sangat fleksibel dengan perubahan-perubahan organisasi, sementara kantor sistem ruang tertutup di Cisanggarung menggunakan meja dan kursi kerja lepas yang konvensional. Kondisi yang berbeda ini menjadi stimulus ketika selalu berinteraksi dengan aktivitas dan kepribadian orang di dalamnya yang memberikan tanggapan denotatif atas keterbukaan dan ketertutupan ruang secara berbeda pula, sehingga respon perilaku karyawan membentuk pola perilaku berbeda.

Dari serangkaian pertanyaan yang ditujukan kepada beberapa karyawan kantor pusat PT Telkom di kedua gedung yang terpisah ini dapat disimpulkan sebagai berikut. Karyawan di kantor jalan Japati Kualitas menganggap bahwa lingkungan dan suasana ruang kerja terbuka memberikan peluang untuk semua menjadi melihat dan terlihat satu sama lainnya. Kondisi ini menjadi masukan pada karyawan yang kemudian dikonversikan oleh kepribadian menjadi persepsi terhadap pengawasan yang melekat dari sejawat dan kontrol oleh semua orang yang berjumlah banyak pada ruang yang sama. Sementara karyawan di ruang kerja yang tertutup di jalan Cisanggarung menganggap kontrol secara fisik dan visual menjadi sangat terbatas karena jumlah peserta dalam ruang yang sama juga sangat terbatas, yang kemudian menumbuhkan persepsi salingkedekatan satu sama lain, sehingga pengawasan melekat dan kontrol memiliki kekhasan hubungan kelompok yang menjadi pola perilaku akrab yang saling memaklumi dan saling menganggap "tahu sama tahu". Pengamatan pada suasana ruang di kedua kantor dan pendataan pada pola perilaku karyawannya menyimpulkan bahwa tatanan ruang secara visual dan fenomena perilaku di ruang kerja dikantor yang terbuka lebih menunjukkan keberaturan lebih tinggi dibanding pada ruang kerja dikantor yang tertutup.



Kantor Pusat PT Telkom di Jl. Japati



Kantor Pusat PT Telkom di Jl. Cisanggarung

Secara spasial penataan ruang Kantor PT Telkom di Jalan Japati yang terbuka mampu memberikan dimensi maksimal dalam tatanan arsitekturalnya, ruang personal atau ruang antar individu, sebagai jarak badan seseorang dengan obyek atau orang lain didekatnya yang dapat mempengaruhi spasial dan psikologis, memperoleh besaran yang leluasa. Karena itu dalam semua kegiatan terdapat keleluasaan untuk terjadinya proses interaksi psikologis antara ruang dan manusia pemakainya. Sementara pada kantor di jalan Cisanggarung yang tertutup keleluasaan yang dimaksud tidak diperoleh untuk mendukung proses interaksi psikologis.

Privacy dalam artian batasan spasial menjadi tidak relevan pada kantor dengan penataan terbuka, karena besaran ruang (*territory*) sebagai ruang antar individu menjadi besar dan leluasa. Tingkatan hirarki yang biasa digambarkan secara proxemics oleh hak besaran ruang sebagaimana dalam kantor yang tertutup menjadi tidak dirasakan.

Suasana dan desain interior yang berbeda pada kedua kantor PT Telkom ini ternyata memperlihatkan fenomena yang berbeda pula pada perilaku manusianya. Terbentuknya perilaku yang berbeda dapat dikatakan sebagai akibat dari "setting" ruangan yang berbeda, walaupun aktivitasnya berada dalam konteks manajemen yang sama.

Pola interaksi / pertemuan antar individu.

Pola interaksi antar individu di kedua kantor ini secara umum terjadi dalam bentuk pertemuan di tempat / area kerja dan ruang lain berkaitan dengan komunikasi tentang pekerjaan dan lainnya, ataupun di area publik (lobby, koridor dan lift). Pengamatan pada kantor di Jalan Japati yang ruangnya terbuka, frekwensi bertemu secara kebetulan di lift, lobby, koridor, dan di ruang kerja sangat tinggi, seringkali tanpa dikehendaki. Karena kemungkinan bertemu secara kebetulan selalu ada, dan seluruh aktivitas pada ruang terbuka terlihat satu sama lain, sehingga secara tak sengaja terciptalah semacam pengawasan informal diantara karyawan, yang secara tidak langsung membatasi perilaku karyawan. Pengamatan pada ruang kerja yang tertutup di kantor jalan Cisanggarung, pengawasan informal ini tidak dirasakan secara langsung. Kalau tidak sengaja berkunjung ke ruang kerja karyawan lain, maka pertemuan mungkin tidak akan terjadi. Pintu, koridor, tangga, dan jalur-jalur sirkulasi kadang tidak sama sehingga kemungkinan bertemu secara tidak sengaja lebih kecil, dan juga upaya untuk menghindari dari pertemuan yang tidak diinginkan lebih dimungkinkan.

Pola perilaku "ngobrol" sesama karyawan pada ruang kerja terbuka justru tidak terlampau besar, sementara pengamatan di ruang kerja tertutup adalah sebaliknya. Kegiatan "ngobrol" terasa lebih terbuka dan lepas, mungkin karena pengawasan informal tidak dirasakan secara langsung. Di ruang kerja terbuka, karena lebih besar dan luas maka lebih banyak orang yang bisa melihat termasuk atasan langsung yang ada di ruang yang sama. Sementara di ruang kerja tertutup, "tetangga" meja lebih sedikit dan mungkin atasan langsung tidak di ruang kerja yang sama.

Pola perilaku diluar area kerja

Pada ruang kerja tertutup perilaku karyawan dalam berinteraksi dengan ruang kerjanya cenderung lebih bebas dan leluasa. Terlihat kebiasaan-kebiasaan yang cenderung leluasa itu misalnya dalam hal mengganti sepatu dengan sandal pada saat bekerja, bahkan kalau ke luar ruangan (ke koridor, kedaerah

tangga bangunan, ke ruang kerja temannya). Untuk melaksanakan sholat bagi karyawan di jalan Japati disediakan mesjid di lantai dua yang sebenarnya sangat dekat dengan ruang kerja, tetapi untuk menuju kesana karyawan tetap menggunakan sepatu yang kemudian ditiptkan di loket penitipan sepatu yang menampung jumlah titipan yang sangat mencukupi. Sementara bagi karyawan di jalan Cisanggarung, untuk sholat harus keluar ruang paling tidak untuk mengambil air wudlu dengan menggunakan sandal. Bahkan kalau sholat Jumat yang dilakukan di luar gedung, karyawan terlihat sudah mengganti sepatu dengan sandal ketika keluar ruang kerjanya.

Kemudian membawa bekal makan siang atau makanan ringan dari rumah dan dimakan di ruang kerja, menyimpan barang-barang pribadi di ruang kerja seperti sepatu olah raga, jacket, dasi, dan lain-lain. Sementara di ruang kerja yang terbuka, keleluasaan-keleluasaan seperti itu tidak terjadi.

Pola Pengawasan antar individu.

Kantor dengan sistem open plan (terbuka) menggunakan partisi pemisah area kerja rata-rata setinggi 125 cm dari lantai, dan partisi yang lebih tinggi pada level karyawan pimpinan unit kerja dibuat modul dari kaca transparan, sehingga memungkinkan karyawan yang satu dapat melihat pekerjaan dan penampilan kerja karyawan yang lain, dan juga bisa melihat aktivitas pimpinan unitnya. Hal ini menurunkan pemikiran negatif yang kuat, dan minat ingin tahu dikurangi karena semua hal seolah dapat terlihat satu sama lain. Karenanya atmosphere kerja yang serba terbuka ini dirasakan menghasilkan hubungan yang baik antara pihak atasan dengan karyawan dibawahnya. Dari pengamatan di ruang kerja tertutup hubungan antara atasan dan bawahan menjadi berjarak tersekat oleh dinding, kontak secara visual menjadi terbatas dan ini selalu mengundang minat ingin tahu.

Pola perilaku menerima kunjungan

Ruang kerja yang terbuka luas dirasakan dapat mencegah terjadinya kunjungan-kunjungan yang tidak penting, terutama dari orang luar. Pengunjung luar tidak akan memiliki "keberanian" untuk mendatangi seseorang karyawan pada ruang kerjanya karena merasa diawasi oleh lingkungan yang terbuka, kecuali ditemani atau diantar oleh orang dari lingkungan kerja tersebut. Demikian pula bagi karyawan, tidak akan merasa leluasa membawa tamu pribadinya ke daerah meja kerjanya. Sementara di ruang kerja yang tertutup keleluasaan berkunjung atau menerima tamu pribadi menjadi sangat besar.

Pola perubahan organisasi.

Lebih jauh ternyata sistem ruang kerja terbuka dan tertutup juga membawa pengaruh tidak hanya pada perilaku karyawan, tetapi juga pada perilaku organisasi kendati tidak secara langsung dan lebih menyangkut hal-hal teknis. Penyesuaian dalam organisasi menjadi hal yang relatif lebih mudah secara teknis terjadi di ruang kerja terbuka. Pembentukan satuan-satuan kerja dalam ukuran yang berbeda, selalu berjalan dengan lancar dan cepat tanpa hambatan yang bersifat teknis. Ini dimungkinkan karena perubahan tempat-tempat kerja bisa dilaksanakan dengan cepat tanpa harus mengadakan perubahan pada bangunan. Kendala yang diakibatkan oleh upaya menghindari adanya kelompok kerja/ satuan kerja yang berbeda dalam satu ruang tidak ditemukan pada ruang open plan. Sementara di ruang kerja yang tertutup, pengelompokan atau pembentukan satuan kerja selalu dengan memperhitungkan kapasitas ruang, untuk menghindari "ketercampuran" bagian dari kelompok lain disatu ruang kerja.

Hal yang terjadi di ruang kerja di Jalan Cisanggarung yang tertutup adalah kapasitas ruang yang diisi berbeda atau tidak sama, sehingga terasa ada ruang-ruang kerja yang sesak (*crowded*) dan ada ruang kerja yang longgar. Hal ini dapat menjelaskan tentang kecenderungan penempatan bagian-bagian dari struktur organisasi Kantor Pusat PT Telkom yang relatif jarang berubah adalah pada gedung dengan ruang kerja tertutup, dan bagian yang relatif cepat berubah pada gedung yang ruang kerjanya terbuka. Pada saat pengamatan ini berlangsung yang menempati gedung kantor tertutup adalah Divisi Properti, pengelola aset-aset PT Telkom berupa gedung yang merupakan bagian dari Direktorat Pembangunan. Secara organisasi tidak sering berubah seperti halnya bagian-bagian lain yang menempati gedung dengan ruang-ruang kerja terbuka.

Pola interaksi sosial di ruang publik.

Beberapa catatan dari pengamatan secara khusus pada lobby gedung kantor di jalan Japati ini kecuali variabel *privacy*, semua variabel memberikan dukungan terhadap proses terjadinya interaksi tersebut secara leluasa. Secara spasial lobby kantor ini sebagai ruang untuk publik mampu memberikan besaran yang maksimal dapat dicapai oleh tatanan arsitekturalnya. Variabel keleluasaan pribadi / *privacy* dalam arti batasan spasial menjadi tidak relevan dalam ruang publik seperti lobby, dan *personal space* tidak memiliki tingkatan atau hirarki sebagaimana di ruang-ruang dalam bagian kantor yang lain. Kalau dalam ruang kerja, hirarki yang ada pada organisasi kantor mengukuhkan perbedaan hak *proxemics* antara figur yang dianggap *dominant* dengan yang *subordinate*, yaitu dalam pola umum pembagian ruang.

Pada ruang lobby kantor Jl. Japati ini, perbedaan ruang personal seharusnya menjadi tidak ada, dan hirarki serta perbedaan status lewat hak ruang tersebut juga menjadi tidak mempengaruhi ketika terjadi interaksi dalam ruang lobby. Akan tetapi pada lobby kantor pusat PT Telkom ini ternyata memberikan gambaran yang tidak demikian. Hirarki dalam organisasi masih berpengaruh kuat dalam interaksi di lobby, terutama ketika figur dominan seperti direksi kebetulan melewati ruang, akan sangat berpengaruh pada suasana ruang dengan ditandai kegiatan atau tindakan orang-orang dari subordinat yang berbeda dari biasanya. Satpam, resepsionis, atau karyawan lain dalam ruang yang sama akan memperlihatkan tingkah laku yang berbeda dari pola biasanya, karena keberadaan figur dominan tersebut.

Interaksi sosial dalam konteks suasana ruang ternyata juga dipengaruhi oleh hirarki organisasi kantor secara keseluruhan karena karakteristik umum dari pengunjung lobby ini adalah datang dari satu komunitas yang terbentuk oleh korporasi, yang memiliki struktur dan hirarki tersendiri. Karena itulah maka seluruh pengunjung ruang kecuali yang merupakan pengunjung tamu dan bukan dari komunitas korporasi yang sama, seolah saling kenal secara hirarkis, walaupun sifatnya dari level bawah ke atas. Saling kenal seperti ini mengakibatkan sebagian orang dari komunitas ini seperti merasakan bahwa adanya 'jarak' akibat perbedaan level organisasi, walaupun di dalam ruang publik seperti pada lobby.



Penataan ruang terbuka (open plan) pada interior kantor Pusat PT Telkom jalan Japati

Dengan demikian maka secara tidak sengaja di ruang publikpun masih dapat dirasakan adanya pengawasan secara informal. Sebagai ruang publik atau tempat yang memungkinkan orang bertemu secara kebetulan, maka lobby bagi sebagian orang juga merupakan ruang yang secara tidak langsung membatasi perilaku.

Interaksi Perilaku dan Suasana Ruang di Perkantoran
Kasus di 2 lokasi Kantor Pusat PT.Telkom, Bandung



Koridor di lantai bawah kantor PT Telkom di jalan Cisanggarung, dan ruang-ruang kerja yang tertutup dan tidak pernah mengalami perubahan karena berada dilingkungan Gedung Sate yang arsitekturnya dilindungi.

KESIMPULAN

Perbedaan rancangan interior pada kedua gedung kantor Pusat PT Telkom mencerminkan perbedaan dalam upaya mengoptimalkan variabel-variabel komponen suasana ruang, yaitu pada komponen fisik dan komponen psikologik. Perbedaan optimasi tersebut adalah terhadap komponen fisik yaitu terutama pada aspek-aspek obyek-obyek lingkungan, dan kondisi spasial. Aspek lain dari komponen fisik yaitu kondisi suhu udara, kondisi nutrisi, kondisi pencahayaan dan tingkat kebisingan dapat dianggap relatif sama atau tidak memiliki perbedaan yang signifikan antara kedua lokasi kantor PT Telkom. Kemudian terhadap komponen psikologik, perbedaan optimasi yaitu pada aspek-aspek *privacy*, kontak mata, ketertutupan ruang, penataan perabot, kedekatan dengan orang lain, kepadatan ruang, dan lingkungan perilaku. Sementara aspek lain dari komponen psikologik yaitu ruang diseperti badan (*personal space*), dianggap memiliki penanganan yang sama. Penanganan yang berbeda terhadap kedua komponen pembentuk suasana ruang itu mendapat respon yang berbeda pula dari perilaku manusia pengguna ruang tersebut. Dengan demikian dapat diketahui bahwa upaya penyelarasan variabel pembentuk kualitas suasana ruang baik dari komponen fisik (desain interior) maupun dari komponen psikologis yang tingkat efektivitasnya berbeda, berdampak pada perilaku yang berbeda pula pada karyawan di kedua gedung kantor pusat PT Telkom yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Krasner L & Ullmann P, 1973, *Behavior Influence and Personality*, Holt-Rinehart & Winston, New York.
- Gifforg, Robert, 1987, *Environmental Psychology*, Massachusetts : Allyn & Bacon, Inc.
- Altman, Irwin, 1981, *The Environment and Social Behavior*, Irving Publisher Inc., New York.
- Sommer, Robert, 1969, *Personal Space, the Behavioral Basis of Design*, Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Simpson, 1976, *Theory of Social Exchange*, Holt-Rinehart and Winston Inc.
- Leathers, Dale G, 1997, *Successful Nonverbal Communication*, Boston : Allyn & Bacon Co.
- Nimpoeno, John S, 1983, *Ruang Sebagai Penunjang Kegiatan*, Universitas Indonesia, Jakarta.