



STOP & STARE: STUDI KASUS PERILAKU PENGGUNA RUANG DURIAND BINTARO

Muhammad Haidir Rapiq^{1(*)}, Edhy Prabowo², Hanifa Fijriah³

¹⁻³ Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan, Jakarta

Abstrak

Durian specialty restaurant is a restaurant that sells a variety of durians and souvenirs. One of the durian specialty restaurants is DuriAnd Bintaro. In the way of payment and order, the Quality Control stage is a unique part of this restaurant. This stage presents a pattern of behavior that is different from other restaurants. There is a special 'talented' restaurant staff at the Quality Control table to recommend the perfect durian to be purchased. In the other hand, this stage affects the rest of order and payment method. The Quality Control stage takes a lot of time which can result in customer buildup in the space, waiting for their turn to order. However, this stage is an important part because it will decide the quality of the durian that customers will eat. Qualitative research methods with literature studies, visits and interviews were carried out to analyze behaviors of all related actors. The study found that space that holds "stop & stare" activity during quality control stage in similar restaurant needs to consider the room size and interior layout to accommodate the situation.

Kata Kunci: Restoran Durian, *Quality Control*, Pola Perilaku

Juli – Desember 2021, Vol 1 (2) : hlm 56-67
©2021 Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan.
All rights reserved.

(*) Korespondensi: rafikmuhammad1301@gmail.com (Muhammad Haidir Rapiq)

PENDAHULUAN

Durian merupakan buah yang digemari banyak orang karena tekstur, rasa dan aromanya yang khas. Banyaknya orang yang menggemari karena tekstur, rasa dan aromanya yang khas itu menjadi peluang bisnis dengan cara membangun restoran durian. Salah satunya yaitu DuriAnd Bintaro yang berlokasi di Jl. Graha Raya Bintaro, Parigi Baru, Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten. DuriAnd Bintaro merupakan restoran khusus durian yang menjual berbagai macam jenis durian dan olahannya.

Di restoran ini, kebanyakan pelanggan lebih menggemari menu durian utuh dari pada durian olah, karena memang pada dasarnya restoran ini lebih mengutamakan menjual durian utuh dari pada durian olahan (Sapto, 2022). Terdapat juga beberapa menu durian olahan seperti susu, *pancake*, dan es krim. Biasanya, pelanggan yang datang ke restoran ini pada jam siang atau istirahat kerja adalah rombongan dari suatu instansi atau orang kantor. Sedangkan bila sore hari atau akhir pekan, pengunjung yang datang biasanya didominasi oleh keluarga (Sapto, 2022). Hal yang menjadi keunikan pada restoran ini, yaitu cara pemesanannya yang berbeda. Tahap pemesanan harus melalui seorang *Quality Control* yang bertugas merekomendasikan durian kepada pelanggan agar pelanggan mendapatkan durian yang terbaik. Kenunikan proses pemesanan di restoran durian menjadi salah satu hal yang melatarbelakangi kami untuk menganalisis perilaku pengguna ruang pada restoran ini. Penulis berargumen bahwa perilaku serupa juga dapat terjadi di restoran durian lainnya.



Sumber: Google Maps, (Martin, 2021)

Gambar 1. Restoran DuriAnd Bintaro

Perilaku manusia dapat diartikan sebagai aktivitas manusia secara fisik, berupa interaksi antara manusia dengan manusia atau interaksi antar manusia dengan lingkungan disikinya (EGAM, 2011). Perancangan bangunan dapat menjadi penunjang aktivitas manusia, namun juga dapat menjadi penghalang terjadinya

suatu aktivitas. Hanya perilaku manusia yang tampak sajalah yang dapat dianalisis atau dilakukan pemetaan terhadapnya.

Pemetaan perilaku manusia merupakan salah satu point penting dalam melakukan perancangan. Pada Teori *Behavioral Setting* yang adalah suatu upaya menelusuri pola perilaku manusia yang berkaitan dengan tatanan lingkungan fisik, menjadi alat dalam mengetahui perilaku manusia. Pola perilaku manusia akan menghasilkan hal apa saja yang diperlukan oleh manusia, sehingga perancang mengetahui apa yang seharusnya dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna ruang (Mellisa, 2017). Berdasarkan hal di atas dapat diketahui bahwa arsitektur perilaku merupakan pendekatan yang menyelidiki hubungan perilaku dengan lingkungan arsitektur sebagai pertimbangan penerapan rancangan (Saputro, 2018).

Arsitektur pada dasarnya dibangun atas perilaku manusia, namun kemudian arsitektur itu membentuk perilaku manusia, seperti apa yang dikatakan Winston Churchill (1943) dalam Laurens (2004), "*We shape our buildings; thereafter they shape us*". Begitu juga dengan restoran DuriAnd Bintaro yang sudah seharusnya mempengaruhi perilaku orang-orang yang berada di sana khususnya pelanggan. Perilaku-perilaku ini terbentuk karena adanya pola ruang yang telah dibangun sebelumnya. Misalnya, peletakan antara area parkir dengan bangunan utama restoran yang akhirnya membentuk perilaku orang-orang yang datang ke sana (Saputro, 2018).

Menurut Carol Simon Weisten dan Thomas G. David dalam bukunya yang berjudul *Spaces for Children: The Built Environment and Child Development* menjelaskan ada beberapa prinsip arsitektur perilaku yang harus diperhatikan antara lain: kemampuan berkomunikasi sesuai kondisi dan perilaku pengguna, manusia dan lingkungan, mewadahi aktivitas penghuni dengan nyaman dan menyenangkan, serta dapat memenuhi nilai estetika, komposisi dan estetika bentuk (Nurkamalina, 2018).

Arsitektur secara tidak langsung juga dapat membentuk aturan yang akhirnya diikuti orang-orang dan membentuk perilaku tertentu (Rachmaniyah, 2011). Aturan tersebut biasanya merupakan tata cara, arahan, pola atau norma-norma yang berlaku, yang mana hal-hal tersebut dibuat berdasarkan hubungan antara pola-pola yang ada dalam arsitektur dan perilaku orang-orang yang berada atau berkunjung di dalamnya. Hal ini sejalan dengan pandangan Determinasi Lingkungan yang menyatakan bahwa lingkungan fisik, bukannya kondisi sosial, yang menentukan kebudayaan (Andrew, Sluyter, 2003). Singkatnya, suatu perilaku terjadi akibat respon terhadap ruang yang ada.

Hal yang menjadi tujuan kami dalam melakukan penelitian ini antara lain:

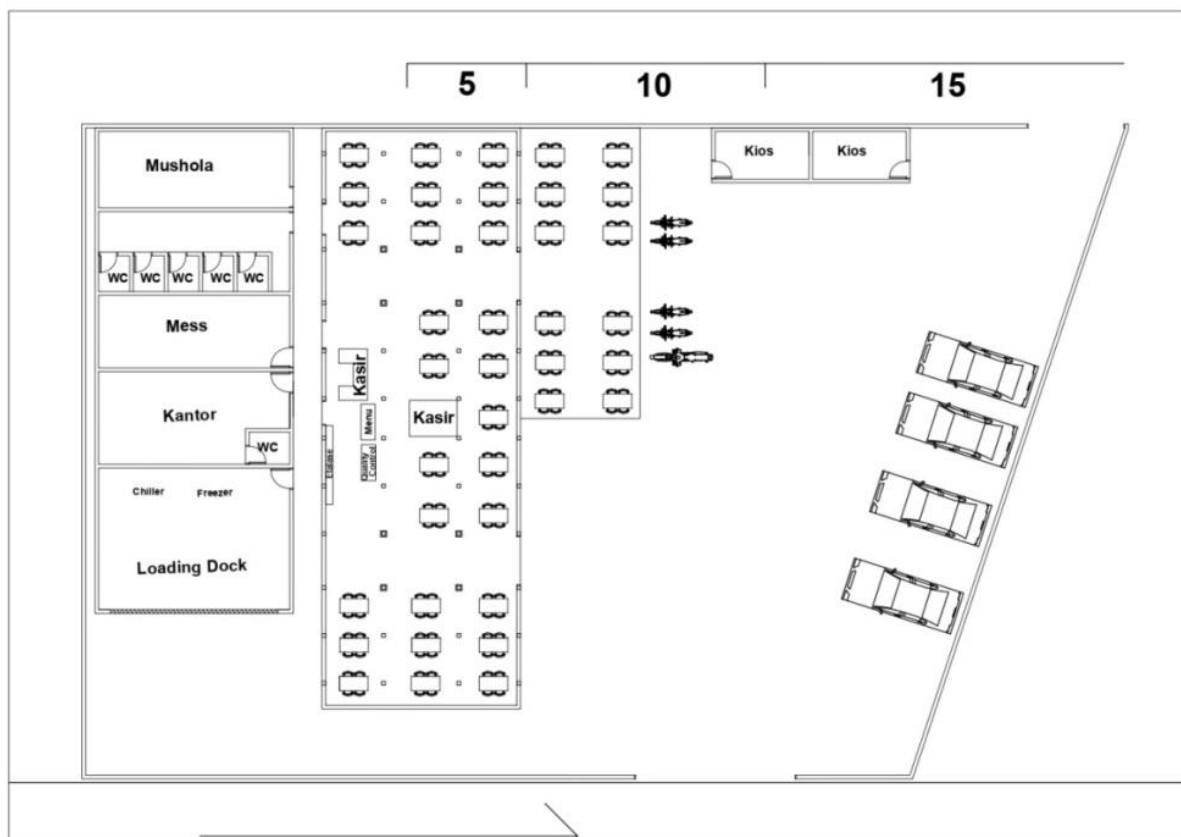
1. Mengetahui perilaku pengguna ruang pada restoran DuriAnd Bintaro.
2. Mengetahui hubungan ruang dengan perilaku pengunjung DuriAnd Bintaro.

METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan studi literatur, kunjungan lapangan dan wawancara dengan pihak terkait di sana. Teknik yang digunakan untuk pengambilan data adalah dengan melakukan pengamatan langsung atau kunjungan ke restoran yang dipilih sebagai studi kasus. Penulis juga memetakan bangunan dan interiornya, serta mewawancarai supervisor restoran sebagai basis data awal. Penulis juga melakukan kunjungan sebanyak tiga kali pada tiga waktu yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memetakan perilaku pengunjung pada berbagai waktu. Selanjutnya, hasil pemetaan digambarkan ulang secara digital dan diidentifikasi frekuensi serta lama kegiatan berdasarkan lokasi terjadinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Restoran DuriAnd Bintaro ini buka pada pukul 10.00 s.d. 22.00 WIB untuk hari kerja, sementara untuk akhir pekan dan hari libur restoran ini buka pada pukul 09.00 s.d. 22.00 WIB. Saat akhir pekan atau pada hari libur dimana pengunjung yang datang cukup banyak, waktu tutup pada restoran ini bisa mundur sampai jam 23.00 WIB (Sapto, 2022).



Sumber: Muhammad Haidir Rapiq, 2022

Gambar 2. Model Area Restoran DuriAnd Bintaro

Restoran ini memiliki 2 *shift*, yaitu *shift* pagi dan *shift* sore. *Shift* pagi berada pada pukul 08.00/09.00 s.d. 16.00 WIB, sementara *shift* sore berada pada pukul 15.00 s.d. 22.00/23.00 WIB, karyawan datang 1 jam sebelum mulai bekerja (Sapto, 2022). Kedatangan karyawan 1 jam sebelum bekerja menyebabkan penumpukan karyawan pada pukul 15.00 s.d. 16.00. Pada situasi seperti ini biasanya dilakukan transisi secara perlahan antara karyawan di *shift* pagi dengan karyawan di *shift* sore. Jumlah karyawan yang bekerja di restoran ini yaitu 12 orang dengan 6 orang di setiap *shift*-nya. Terdapat 4 divisi pada restoran ini, yaitu sebagai berikut.

1. *Waiter/waiteress*,
2. Kasir,
3. *Quality Control*, dan
4. *Operational* (Sapto, 2022).

Seorang *waiter/waiteress* dalam divisi ini bertugas melayani pelanggan khususnya membawakan makanan kepada pelanggan di tempat duduknya. Namun *waiter/waiteress* di sini bukan hanya melakukan itu saja melainkan divisi ini juga merangkap sebagai koki atau orang yang bertugas mengolah makanan. Hal ini disebabkan karena makanan olahan yang ada di restoran ini bukan lah makanan yang sulit untuk dibuat. Bahan dari makanan olahan di restoran ini biasanya sudah di sediakan dan disimpan di *freezer*, jadi *waiter/waiteress* hanya tinggal mengambil dan memasukkannya saja ke tempat makanan/minuman tersebut.

Divisi berikutnya yaitu kasir. Kasir di sini bertugas mengelola keuangan khususnya pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan. Pelanggan tidak dapat menikmati menu yang ia pilih sebelum melakukan pembayaran di meja kasir. Di meja kasir ini juga pelanggan dapat memberitahukan kepada kasir apabila ingin membungkus atau membawa ulang makanan tersebut (tidak makan di restoran tersebut), maka nantinya sang kasir akan memberitahukan *waiter/waiteress* agar makanan tersebut diberikan dengan kondisi sudah dibungkus atau siap untuk dibawa pulang.

Salah satu hal yang membedakan restoran durian ini dengan restoran makan lainnya yaitu adanya seorang *Quality Control* yang bertugas memberikan rekomendasi dan informasi mengenai durian yang akan dibeli oleh pelanggan. Di meja *Quality Control* ini biasanya terjadi diskusi antara seorang *Quality Control* dengan pelanggan untuk memilih durian mana yang akan dipilih oleh pelanggan untuk dibeli yang mana hal ini memakan waktu cukup lama. Pelanggan akan berada di meja *Quality Control* ini sampai dia yakin dengan pilihan durian yang dia pilih.

Divisi terakhir yaitu *Operational* yang mana bertugas untuk mengatur dan mengawasi segala kegiatan yang terjadi didalam restoran tersebut. Divisi ini menjadi pusat koordinasi antara manajemen, supeprvisor dan karyawan yang ada di sana.

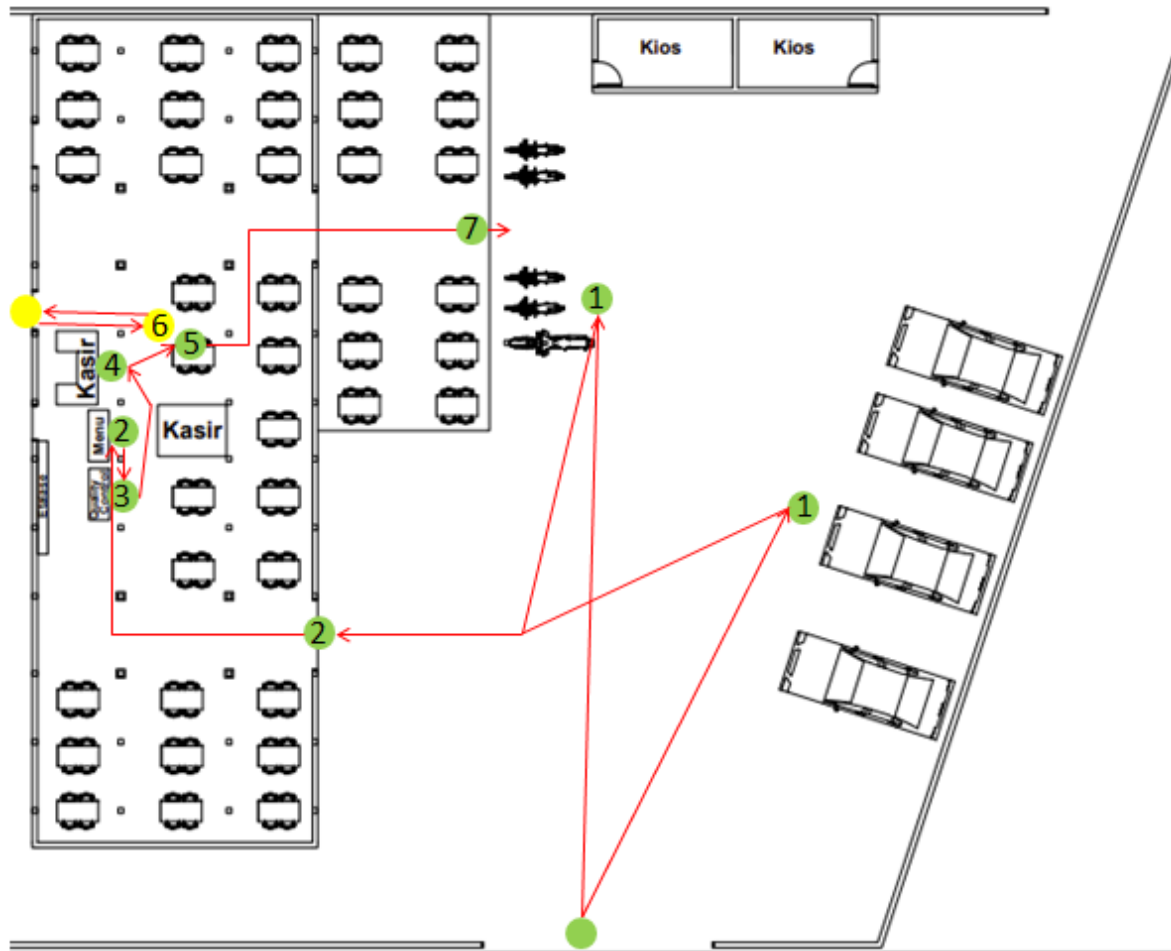
Menu yang terdapat di restoran ini cukup banyak dan dapat berubah seiring bergantinya bulan. Kata (Sapto, 2022) restoran ini dapat menghadirkan durian di seluruh nusantara baik lokal maupun impor. Namun karena durian merupakan buah 'musiman' yang mana tidak setiap bulan dapat memproduksinya, maka restoran ini melakukan subsidi silang dimana tidak semua jenis durian ditawarkan ke pelanggan setiap bulannya melainkan hanya beberapa jenis durian saja yang ditawarkan setiap bulannya, hal ini juga menjadi cara restoran ini dalam mengantisipasi habisnya stok

durian. Restoran ini me-*restock* duriannya minimal 2 kali dalam seminggu, ini dilakukan untuk mengejar akhir pekan.

Adapun cara untuk memsan durian di restoran ini, langkah langkahnya sebagai berikut:

- 1) Pelanggan datang
Pelanggan datang, masuk ke lokasi restoran dan menuju area parkir restoran, kemudian menuju ke bangunan restoran.
- 2) Pelanggan menuju meja menu
Kemudian pelanggan langsung antri menuju area depan display untuk memilih menu durian yang ada atau yang diinginkan.
- 3) Pelanggan memilih durian yang diinginkan
Di depan display terdapat seorang *Quality Control*, yang bertugas merekomendasikan atau menginfokan durian yang dipilih atau yang akan dibeli oleh pelanggan. Pada tahap ini pelanggan akan berdiam di satu zona (*stop*), memperhatikan durian pilihannya (*stare*), dan berdiskusi dengan seorang *Quality Control* sebagai ahli durian (*discuss*) sampai mendapatkan kesepakatan (*decide*), hal tersebut biasanya memakan cukup banyak waktu, yaitu sekitar 20 menit.
- 4) Pelanggan menuju kasir
Setelah keduanya sepakat mengenai pemilihan durian, setelah itu pelanggan baru menuju meja kasir untuk membayar menu durian yang dipilih tadi.
- 5) Pelanggan memilih tempat yang disediakan
Pelanggan mencari kursi atau tempat yang kosong untuk menunggu pesanan datang. Pelanggan dapat memilih kursi yang ada di area bangunan utama restoran ataupun di area makan *outdoor*.
- 6) Makanan diantarkan
Bila menu telah siap, menu akan dibawakan oleh waiter/waiteress ke tempat duduk yang telah pelanggan pilih tadi.
- 7) Pelanggan makan atau membawa pulang makanan
Ketika menu sudah datang maka pelanggan dapat memakan ditempat, apa bila pelanggan ingin membawa pulang makanan dan tidak ingin makan ditempat, pada saat dikasir pelanggan dapat meminta agar makanannya dibungkus untuk dibawa pulang.

Bila menu yang dipilih pelanggan bukan menu durian melainkan menu olahan durian, maka langkah no. 2 dapat diganti dengan “pelanggan memilih menu olahan durian yang tersedia pada menu yang tertera”. Kemudian pelanggan dapat melawatkan tahap *Quality Control* dan langsung melakukan pembayaran pada meja kasir.



Sumber: Muhammad Haidir Rapiq, 2022

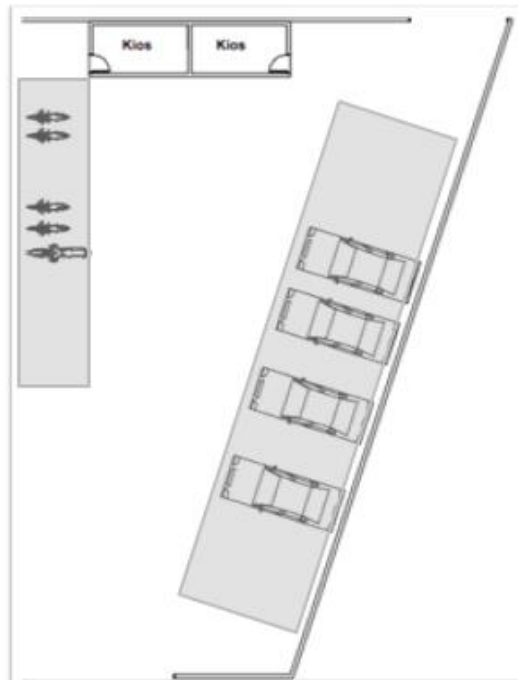
Gambar 3. Model Pemetaan Perilaku Pengunjung

Gambar di atas merupakan model pemetaan perilaku pengunjung secara umum yang didapatkan dari pemetaan dalam berbagai waktu. Urutan angka menunjukkan urutan kegiatan. Adapun perbedaan warna menunjukkan penggunaan ruang berdasarkan aktor, hijau merepresentasikan pengunjung dan kuning merepresentasikan penjual.

Area lahan restoran ini sangat luas dan di dalamnya terdapat beberapa bangunan dan ruang. Karena lahannya yang luas, bangunan atau ruang yang ada pada lahan ini juga cenderung memiliki ukuran yang besar, hal ini dilakukan untuk memaksimalkan penggunaan lahan yang sangat luas tersebut. Beberapa pembagian zona ruang eksisting di sana antara lain area parkir, bangunan kios, area makan *outdoor*, serta bangunan utama restoran yang di dalamnya terdapat; meja kasir; meja menu dan area *quality control*, serta bangunan lain yang terdapat di sebelah bangunan utama restoran.

Berikut adalah pembahasan terkait perilaku di masing-masing zona terkait.

1. Area Parkir

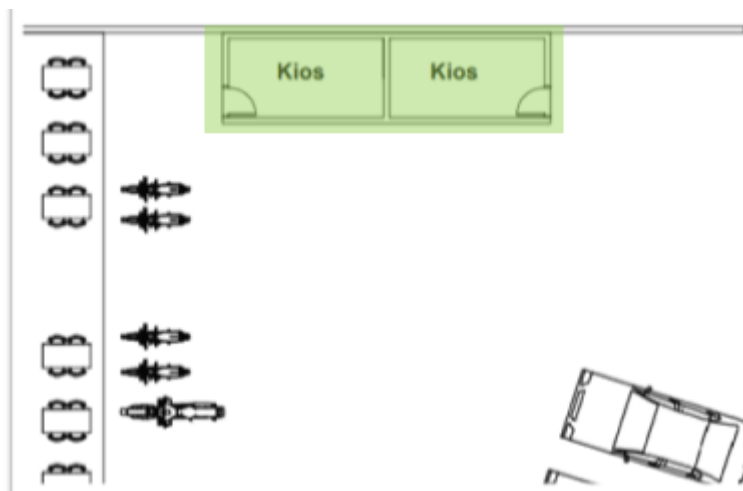


Sumber: Muhammad Haidir Rapiq, 2022

Gambar 4. Area Parkir

Area parker merupakan area dimana pelanggan memarkirkan kendaraannya. Area parker pada restoran ini terbagi menjadi 2, yaitu area parker khusus mobil dan area parker khusus motor

2. Kios

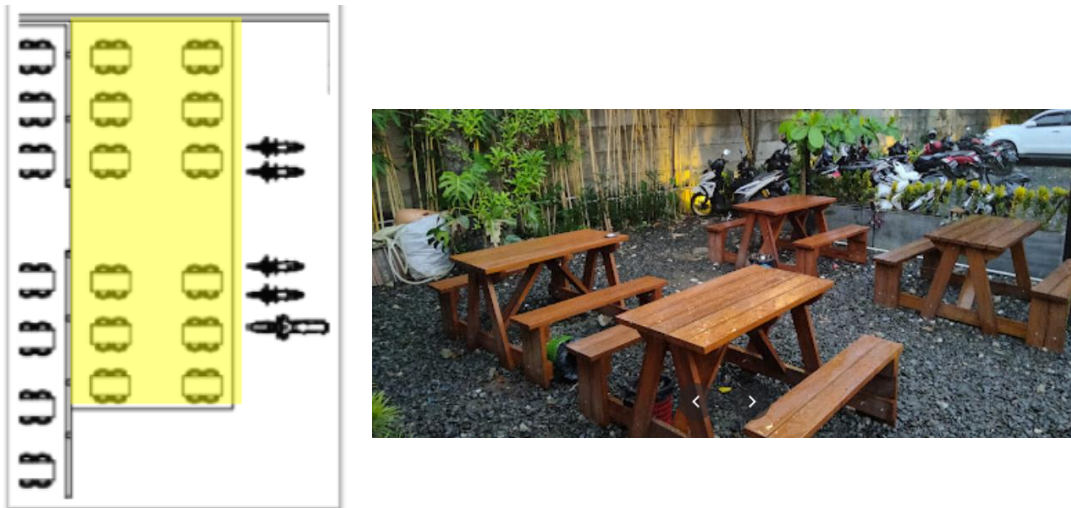


Sumber: Muhammad Haidir Rapiq, 2022

Gambar 5. Area Parkir

Karena lahan sisa yang cukup besar, restoran DuriAnd Bintaro menyewakan lahan tersebut yang sekarang ditempati oleh kios dari Anak Kota. Kios ini menyediakan menu minuman (untuk sebelah kiri) dan menu makanan berat (kios sebelah kanan).

3. Area makan *outdoor*

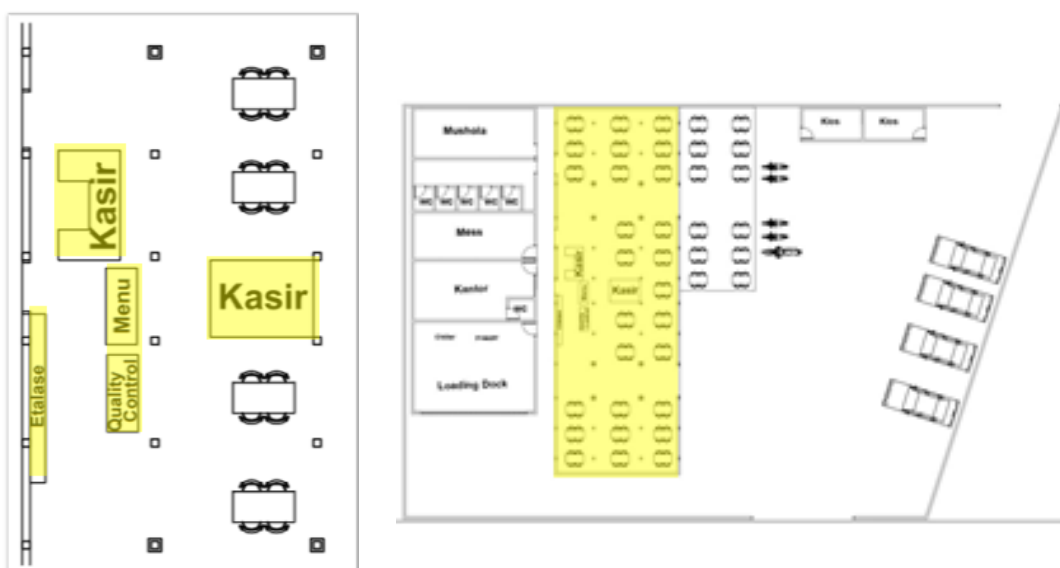


Sumber: (kiri) Muhammad Haidir Rapiq, 2022; (kanan) Google Maps, (Darmadi, 2021)

Gambar 6. Area Makan *outdoor*

Area makan *outdoor*, yang berada tepat disebelah bangunan utama restoran DuriAnd Bintaro. Area disini dapat kita pilih atau tempati setelah membeli durian atau olahan durian.

4. Bangunan utama restoran



Sumber: Muhammad Haidir Rapiq, 2022

Gambar 7. Bangunan Utama Restoran

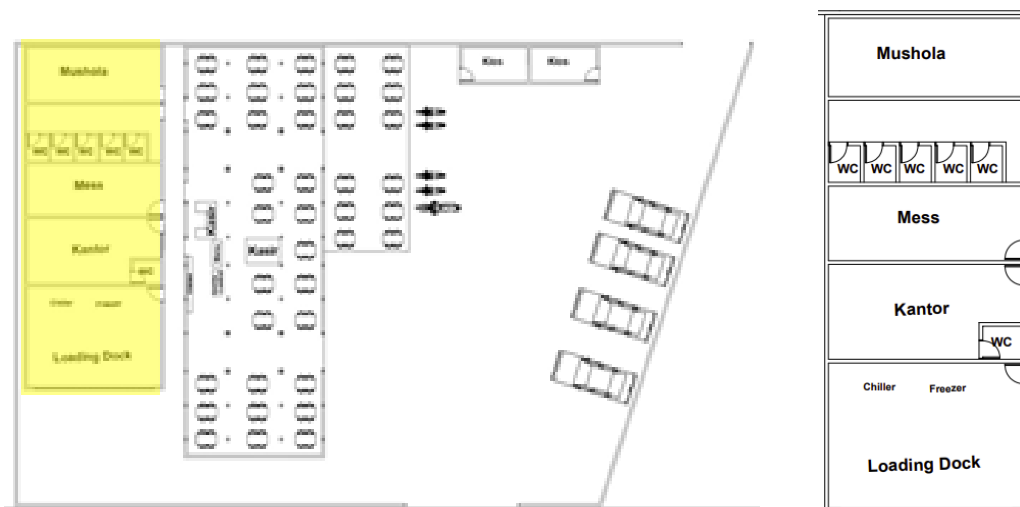
Bangunan utama restoran di sini menyediakan area makan yang berdada di dalam atau *indoor*. Dalam bangunan utama ini juga terdapat area selain area makan yaitu area kasir atau meja kasir, meja menu, dan area *quality control*. Bangunan ini menggunakan dinding setengah, hal ini dilakukan untuk mengatasi aroma durian yang sangat menyengat, walaupun aroma durian dapat dikatakan sedap, namun bila ruangnya cukup kedap maka akan menimbulkan ketidak nyamanan. Dinding setengah ini juga dapat dijadikan sebagai alat promosi karena aromanya yang dapat keluar sehingga aroma tersebut dapat tercium dari luar bangunan yang ada.



Sumber: Google maps, (Arvianto, 2022)

Gambar 8. Restoran DuriAnd Bintaro.

5. Bangunan Lain



Sumber: Muhammad Haidir Rapiq, 2022

Gambar 9. Ruang pada bangunan lain

Tepat disamping bangunan restoran terdapat bangunan lain, yang di dalamnya terdapat beberapa ruangan, diantaranya mushola, ruang toilet, ruang mess, ruang kantor dan gudang. Beberapa ruangan di bangunan ini dapat digunakan oleh publik dan beberapa diantaranya hanya karyawan saja yang dapat mengaksesnya. Ruang mushola dan ruang toilet dapat diakses oleh pelanggan atau publik, sementara ruang mess, kantor dan loading dock hanya staff saja yang dapat mengaksesnya.

- Mushola, berada di bagian paling belakang pada bangunan ini, di dalamnya terdapat ruang untuk berwudhu tepatnya disamping pintu masuk.
- Ruang Toilet, di sana terdapat 5 pintu toilet, serta di setian depan toilet terdapat wastafel.
- Ruang Mess, ruangan yang dipakai staff untuk tidur atau menginap.
- Ruang Kantor, ruangan tempat operartor mengawas.
- Loading Dock, di ruang ini terdapat freezer dan juga chiller. Untuk durian yang sudah atau akan matang akan diletakkan didalam freezer atau chiller, sementara untuk durian yang belum matang akan diletakkan di ruang terbuka.

KESIMPULAN

Tahap *quality control* pada restoran durian merupakan bagian yang unik dan membedakan antara restoran ini dengan restoran lain pada umumnya. Sayangnya tahap ini menghabiskan banyak waktu, sehingga rawan terjadi penumpukan antrian. Pada tahap ini, pengunjung berdiam di zona tertentu (*stop*), memperhatikan durian yang hendak dipilih (*stare*) dan berdiskusi dengan staff *quality control* (*discuss*) hingga menemukan pilihan yang pas (*decide*). Hal ini diperparah dengan peletakan meja *quality control* yang kurang strategis dan hanya berjumlah satu meja saja. Dapat dipastikan akan terjadi penumpukan antrian apalagi bila pengunjung sedang ramai-ramainya. Sebenarnya ada kemungkinan durian dapat dipesan secara daring. Cara ini pun sudah banyak diaplikasikan oleh banyak penjual durian. Namun hal tersebut bukan merupakan hal yang dapat menjadi pilihan utama oleh sebab pecinta durian yang cenderung lebih memilih untuk melihat durian dan berdiskusi pada penjualnya secara langsung. Ruang yang mewadahi rangkaian kegiatan pada *Quality control stage* ini tentu tetap berperan penting dalam kelangsungan restoran durian. Oleh sebab itu, ukuran ruang serta jumlah dan peletakan meja di zona *quality control* perlu diperhatikan untuk mengantisipasi penumpukkan antrian pengunjung pada restoran yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew, Sluyter, 2003. *Neo-Environmental Determinism, Intellectual Damage Control, and Nature/Society Science*, Volume Antipode 4 (35), pp. 813-817.
- Arvianto, I., 2022. *Google Maps*. [Online]
Available at: https://www.google.co.id/maps/place/DuriAnd+Bintaro/@-6.2729157,106.6927782,3a,75y,90t/data=!3m8!1e2!3m6!1sAF1QipPHfTk_cJtKvqxahuZxWwPXYdN_U8BWOqpjchcN!2e10!3e12!6shttps:%2F%2Fh5.go

[ogleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipPHfTk_cJtKvkxahuZxWwPXYdN_U8BWOqpjCHeN%3D](https://www.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipPHfTk_cJtKvkxahuZxWwPXYdN_U8BWOqpjCHeN%3D)
[Diakses 26 5 2022].

Carol Simon Weinstein, Thomas G. David, 1987. ***Spaces for Children The Built Environment and Child Development***. 1st ed. 1987 edition (March 29, 2012) penyunt. s.l.:Springer; Softcover reprint of the original.

Darmadi, T., 2021. ***Google Maps***. [Online]
Available at: <https://www.google.co.id/maps/place/DuriAnd+Bintaro/@-6.2729157,106.6927782,3a,75y,90t/data=!3m8!1e2!3m6!1sAF1QipPbervB-G5KtZG8whADU22YHHmcveDByuPwWFj2!2e10!3e12!6shttps:%2F%2Flh5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipPbervB-G5KtZG8whADU22YHHmcveDByuPwWFj2%3D>
[Diakses 26 5 2022].

EGAM, I. P. P., 2011. Staf Pengajar Prodi Arsitektur Unsrat. ***ARSITEKTUR BERWAWASAN PERILAKU (BEHAVIORISME)***, Volume 8, pp. 53-67.

Emanuel, Y. C., 2021. ***Durian Indonesia Punya Cita Rasa Khas Digemari Banyu Orang***. [Online]
Available at: <https://depok.urbanjabar.com/lifestyle/pr-2552125797/durian-indonesia-punya-cita-rasa-khas-digemari-banya-orang>
[Diakses 10 6 2022].

Martin, D., 2021. ***Google Maps***. [Online]
Available at: https://www.google.co.id/maps/place/DuriAnd+Bintaro/@-6.2729157,106.6927782,3a,75y,90t/data=!3m8!1e2!3m6!1sAF1QipNsj6fSeqHajp_gqpK6CvbdFXUhs9ROpkIDM6C1!2e10!3e12!6shttps:%2F%2Flh5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipNsj6fSeqHajp_gqpK6CvbdFXUhs9ROpkIDM6C1%3D
[Diakses 26 5 2022].

Mellisa, 2017. Universitas Kristen Petra Surabaya. ***Kajian Behavioral Setting pada Interior Café***, Volume 5, pp. 937-945.

Nurkamalina, O. P., 2018. Prodi Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret Surakarta. ***PENERAPAN ARSITEKTUR PERILAKU***, Volume 232, pp. 223-.

Rachmaniyah, N., 2011. Departemen Interior, Fakultas Arsitektur, Desain, dan Perencanaan, ITS Surabaya. ***Kajian Perilaku dan Interior Restoran Cepat Saji di Pusat Perbelanjaan***, Volume 14, p. 28.

Sapto, 2022. ***Perilaku pengunjung di Duriand Bintaro*** [Interview] (30 May 2022).

Saputro, B. W., 2018. Prodi Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret Surakarta. ***PENERAPAN DESAIN ARSITEKTUR PERILAKU***, Volume 1, pp. 203-212.