

Penerapan Protokol Kesehatan COVID-19 pada Desain Meja *Customer Service*

Irvan Adi Wijaya¹, Sri Fariyanti Pane², Anastasia Cinthya Gani³

^{1,3}Prodi Desain Interior, Fakultas Seni Rupa dan Desain, Universitas Tarumanagara, Jakarta

²Prodi Desain Interior, Fakultas Seni Rupa, Institut Kesenian Jakarta

irvan.615170092@stu.untar.ac.id, yantipane@senirupaikj.ac.id, anastasiag@fsrd.untar.ac.id

Abstrak — Setelah melewati beberapa bulan dalam masa pandemic covid-19 yang merajalela diseluruh bagian dunia, perkembangan mengenai sebuah desain dari interior perlu adanya inovasi baru yang sesuai dengan protokol kesehatan. Penerapan baru ini dikarenakan butuhnya kesesuaian dengan protokol new normal terutama pada interior kantor. Berdasarkan tema dan konsep yang ingin diangkat dalam perancangan yang lebih dikhususkan pada meja area customer service. Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif yang dilakukan dengan mengumpulkan data studi literatur yang relevan. Dengan mencari tinjauan yang sesuai dengan penelitian, pembahasan lebih ditekankan penerapan inovasi baru dalam era new normal dan tidak simpang dari konsep desain yang diinginkan. Berdasarkan hasil dari pembahasan ini yaitu inovasi baru yang memberi jarak antar pengguna dan pemilihan material yang. Dengan menerapkan poin tersebut maka desain yang diimplementasi pada meja dapat memenuhi kebutuhan baik untuk pengunjung maupun pekerja.

Kata kunci: Desain, Inovasi, Kantor, Modern, New-normal.

I. PENDAHULUAN

Virus Korona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2)* adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut *Covid-19*. Sudah lebih dari 6 bulan seluruh dunia dilanda *pandemic Covid-19*. Dalam mencegah penyebaran virus ini para pimpinan negara sepakat untuk menerapkan kebijakan pembatasan *social* dan protokol-protokol untuk mengurangi kontak fisik. (Mas'udi & Winanti, 2020).

Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintahan memberi sebuah tantangan dalam merancang inovasi desain yang sesuai protokol kesehatan. Pada Kantor, *Customer Service* adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan sebelum, selama, dan sesudah

membeli dan menggunakan produk atau jasa.

Dalam memberi pelayanan tersebut sebagai petugas memiliki banyak aktivitas yang dibutuhkannya meja dalam melayani. Desain dari meja *customer service* umumnya dibuat dengan *standard* yang menunjang pekerjaan dari petugas tersebut.



Gambar 1: Pembatas pada sebuah restoran di Jakarta
(Sumber: <https://yopiefranz.id>)

Pada masa *new normal* ini meja *customer service* mulai bermunculan dengan desain baru dengan berbasis *social distancing*. Salah satu produk yang berbasis *social distancing*

seperti pembatas atau penyekat yang bertujuan untuk menghindari penyebaran virus pada *furniture* yang digunakan lebih dari 1 orang.

Produk tersebut telah tercipta selama masa *pandemic* maupun memasuki masa era *new normal*. Produk yang dihasilkan karena kebutuhan yang dibuat oleh masyarakat melalui pendekatan kebiasaan, budaya hingga gaya hidup dan ekonomi (Hidayat, 2020).

Creativity is the new economy (Florida, 2012), hal ini menegaskan bahwa tantangan baru dari sebuah era baru seperti *new normal* ini adalah kreativitas, jantungnya inovasi. Maka dari itu penerapan inovasi baru dalam desain interior dan *furniture* pun memungkinkan untuk *overcome* tantangan ini. Salah satunya yaitu meja pelayanan area *customer service* pada kantor Manulife yang menjadi area publik yang digunakan bersama.

II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif secara pendekatan deskriptif. Pendekatan secara deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan atau mengetahui nilai dan definisi dari suatu variabel tetapi tidak digunakan untuk hasil kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2019).

Pada pengumpulan data, dilakukan dengan menggunakan teknik studi literatur yang relevan dengan topik. Topik yang lebih

ditekan yaitu penerapan desain yang sesuai dengan Era *New Normal*.

Penelitian ini menggunakan metode pengolahan data yang bersumber dari tinjauan yang didapatkan, lalu dibuat kesimpulan untuk penerapan protokol kesehatan *covid-19* pada desain meja area *customer service*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari perancangan adalah pengembangan fungsi, pengayaan estetis, dan peningkatan psikologi ruang interior karena dalam desain interior melakukan suatu perencanaan tata letak dan perancangan ruang dalam di dalam bangunan (Hidayat, 2020). Furnitur adalah perlengkapan sebuah ruangan yang mencakup semua barang seperti kursi, meja, dan lemari. Furnitur berasal dari bahasa Perancis, *fourniture* yang artinya perabotan rumah tangga. *Furniture* mempunyai asal kata *fournir* yang artinya *furnish* atau perabot rumah atau ruangan. Dalam kata lain, furnitur adalah semua benda yang ada di ruangan dan digunakan untuk duduk, berbaring, mengerjakan sesuatu ataupun menyimpan benda kecil (Haryanto, 2004). Dalam menunjang pekerjaan *customer service* sebuah meja dibutuhkan sebagai tempat bekerja. Sesuai dengan namanya fungsi utama meja ini adalah untuk melakukan pekerjaan seperti membaca,

menulis, komputasi dan sebagainya. Ada beberapa fitur yang perlu dipertimbangkan ketika mendesain sebuah meja kerja, yakni diantaranya:

- a. Kekuatan dan daya tahan.
- b. Laci. Sebuah laci pada meja kerja dapat memberikan ruang untuk menyimpan dokumen penting.
- c. Penampilan. Meja kerja harus indah untuk dilihat, bukan hanya untuk pengguna tetapi juga untuk klien. Citra kantor bisa berhubungan dengan kualitas meja kantor meja yang elegan dan estetis menunjukkan kantor yang *solid* dan mapan.
- d. Ukuran yang tepat. Sebuah meja kerja yang baik tidak begitu besar sehingga tidak memakan banyak ruang atau sangat kecil sehingga tidak dapat menangani semua pekerjaan dan peralatan. Karena hal ini dapat sangat menghambat produktivitas.

Tidak hanya dari aspek fungsi, keamanan yang mengikuti protokol kini perlu dipertimbangkan dalam tahapan mendesain sebuah *furniture*. Dalam merancang *furniture* tersebut, desainer perlu dapat memilih material yang sesuai dengan konsep dan tahan lama serta mudah dalam perawatan. Munculnya inovasi baru dari pemanfaatan material ramah lingkungan dapat ditemukan pada penerapan produk *furniture*. Melansir dari riset pada Cleveland membuktikan virus

Covid-19 bisa bertahan selama 3 jam hingga 7 hari, bergantung pada permukaan jenis material tersebut, yaitu (Anggraini, 2020):

- A. Kaca – 5 hari
- B. Kayu – 4 hari
- C. Plastik dan baja – 3 hari
- D. Karton – 24jam
- E. Tembaga – 4 jam

Pada sebuah hasil penelitian yang dilakukan oleh Otoritas kesehatan *AS Center* menunjukkan bahwa tembaga memiliki kemampuan untuk mensterilisasi diri. Tembaga telah dikenal sejak lama sebagai material yang antibakteria.

Dalam uji coba 10 minggu di Oak Hospital, Birmingham, Inggris, dilakukan perbandingan kontaminasi bakteri pada beberapa barang dengan kandungan tembaga yaitu dudukan toilet (70% Cu), pegangan (60% Cu), dan lempengan untuk pintu dorong (70% Cu) dengan barang-barang yang sama yang menggunakan material lain seperti plastik, krom dan aluminium.

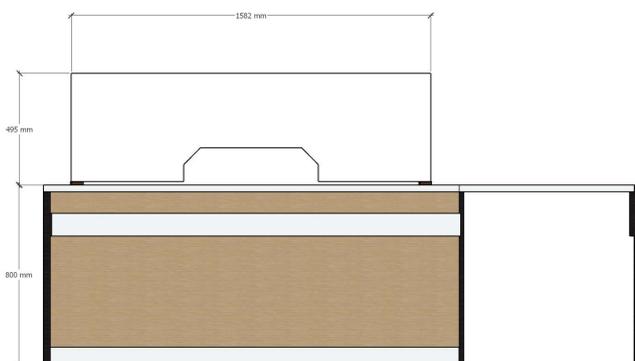
Hasilnya, angka median bakteri yang ditemukan pada barang-barang yang mengandung tembaga yaitu 90% dan 100% lebih rendah dibandingkan pada permukaan benda sama namun non-tembaga. Uji coba sejenis di berbagai rumah sakit juga menunjukkan keunggulan tembaga untuk memulihkan diri dari bakteri, misalnya uji coba di klinik di Grabouw, Western Cape,

Afrika Selatan dan Asklepios Hospital di Hamburg, Jerman. Temuan bakteri lebih sedikit 60-70% dibandingkan pada barang-barang non-tembaga (Thertina, 2020).

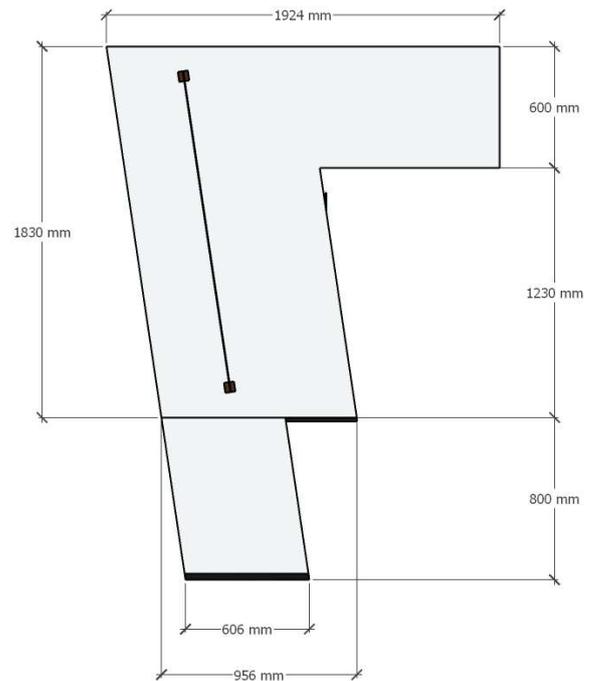
Selain mengenai material dan *furniture* yang digunakan, berikut terdapat beberapa tren desain interior kantor dalam masa pandemi, yaitu (Jaya, 2020):

- A. Menambah Area Hijau.
- B. Penggunaan bahan *Antimicrobatic / Antibacterial*.
- C. Pemasangan partisi dan tanaman untuk memberi jarak.
- D. Menyiapkan jarak 2meter untuk ruang gerak karyawan.
- E. Pengaturan tempat duduk secara *Zig-zag* di area terbuka.
- F. Penyekat pada meja atau *counter* yang digunakan untuk memberi jarak sosial.
- G. Memberlakukan sistem jalan 1 arah di kantor.

Penerapan inovasi yang didapat dari studi literatur pada meja *customer service* kantor Manulife ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 2: Tampak Depan Meja *Customer Service* (Sumber: Irvan Adi Wijaya, 2020)



Gambar 3: Tampak Atas Meja *Customer Service* (Sumber: Irvan Adi Wijaya, 2020)

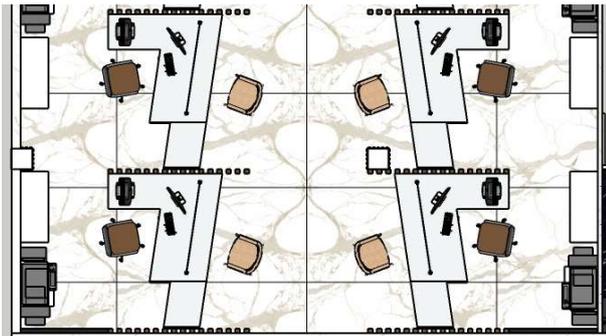


Gambar 4: Desain Meja *Customer Service* (Sumber: Irvan Adi Wijaya, 2020)

Pemberian pembatas pada *counter top* meja *customer service* yang terbuat dari akrilik dengan *holder* bawah yang terbuat dari tembaga bertujuan untuk adanya pembatas sosial untuk nasabah dengan petugas *customer service*. Pada permukaan-permukaan dari meja kerja tersebut

digunakannya finishing dari HPL yang bersifat *antibacterial* dan *high resistance* sehingga mudah untuk di *maintenance*.

Penerapan inovasi yang didapat dari studi literatur pada area *customer service* kantor Manulife ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 5: Layout pada area Customer Service
(Sumber: Irvan Adi Wijaya, 2020)

Pada tata letak area tersebut diberikan penyekatan partisi antar meja. Penyekat pada meja bertujuan untuk pembatasan *social* antar nasabah dengan *customer service*.



Gambar 6: Perspektif Area Customer Service
(Sumber: Irvan Adi Wijaya, 2020)

Implementasi desain pada kantor pun tetap dirasakan nuansa gaya *contemporary* yang modern. Dengan pemberian jarak ruang gerak antar karyawan yang lebih luas.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang didapatkan, penerapan protokol kesehatan *covid-19* pada desain meja area *customer service* kantor manulife telah mengikuti ketentuan maupun *trend* desain interior pada masa era *new normal* ini. Konsep gaya pun tidak simpang dari implementasi desain yang diinginkan seperti *visual* dari meja *counter customer service* tetap memberikan kesan yang modern serta penggunaan warna dan material yang antibakterial seperti tembaga dan akrilik yang mudah dirawat dibanding kaca.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Florida, R. (2012). *The Rise of The Creative Class*. New York : Basic Books.

Haryanto, E. (2004). Ragam Hias Kursi Kayu Tunggal Jawa Tengah abad ke 17-20. In E. Haryanto, *Ragam Hias Kursi Kayu Tunggal Jawa Tengah abad ke 17-20*. Bandung: ITB.

Hidayat, M. J. (2020). *Desain Produk dan Tantangan Industri Kreatif di Era New Normal*. DI Yogyakarta: Samudra Biru.

Mas'udi, W., & Winanti, P. S. (2020). *New Normal: Perubahan Sosial Ekonomi dan*

Politik Akibat Covid-19. Depok: Gadjah Mada University Press.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Website:

Anggraini, A. P. (2020, April 26). *Berapa Lama Virus Corona Bisa Bertahan Hidup di Permukaan Benda?* Retrieved from Kompas.com :
<https://health.kompas.com/read/2020/04/26/133000568/berapa-lama-virus-corona-bisa-bertahan-hidup-di-permukaan-benda-?page=all>. Diakses pada tanggal 29/12/2020 pukul 19.30

Jaya, A. (2020). *8 TIPS INTERIOR KANTOR YANG SESUAI DENGAN KONSEP NEW NORMAL*. Retrieved from agrajaya.co.id:
<https://www.agrajaya.co.id/tips-inspirasi-kantor/8-tips-interior-kantor-yang-sesuai-dengan-konsep-new-normal>. Diakses pada tanggal 29/12/2020 pukul 15.30

Thertina, M. R. (2020, March 18). *Berapa Lama Corona Bertahan di Tembaga, Besi, Plastik, dan Aerosol*. Retrieved from Katadata.co.id:

<https://katadata.co.id/marthathertina/berita/5e9a4213f1e6a/berapa-lama-corona-bertahan-di-tembaga-besi-plastik-dan-aerosol>. Diakses pada tanggal 29/12/2020 pukul 21.00