

Proksemiks Ruang Akses Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dalam Kajian Desain dan Lingkungan Binaan

I Made Marthana Yusa¹, Nugrahardi Ramadhani², Agus Triyadi³

¹Desain Komunikasi Visual, Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia (INSTIKI), Denpasar, Indonesia

Email: made.marthana@instiki.ac.id

²Desain Komunikasi Visual, Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya, Indonesia

Email: dhanisancok@its.ac.id

³Desain Komunikasi Visual, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Bandung, Indonesia

Email : agus@ars.ac.id

*Penulis Korespondensi : E-mail : made.marthana@instiki.ac.id

Abstrak: Artikel ini mengungkap hasil pengamatan proksemiks ruang akses Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada salah satu area ATM di kampus Institut Teknologi Bandung. Pengamatan proksemiks menggunakan pendekatan desain dan lingkungan binaan. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi lapangan. Data visual berupa foto (*still images*) dan video dianalisis menggunakan pendekatan proksemik atau yang dikenal sebagai semiotika ruang. Penelitian ini menggunakan teori-teori mengenai semiotika ruang (*proxemics*), kecenderungan perilaku mengantri, juga didukung dengan studi literatur pada konsep-konsep desain dan lingkungan binaan (*built environment*). Melalui penelitian ini didapatkan banyak hal terkait taksonomi ruang (*taxonomy of space*), perilaku manusia dalam ruang terkait proksemik, dan terdapat sirkulasi manusia secara alami sebagai respon terhadap ruang. Dari penelitian ini juga disampaikan rekomendasi bahwa dalam merancang suatu lingkungan binaan atau *built environment*, desainer hendaknya memerhatikan posisi suatu titik pusat aktivitas, seperti yang dipilih sebagai studi kasus pada artikel ini adalah ATM. Hal lain yang terkait dengan posisi adalah akses, dan potensi *traffic* yang terjadi di lingkungan sekitar titik pusat aktivitas.

Kata Kunci: Antrian ATM; Desain dan Lingkungan Binaan; Proksemik; Semiotika Ruang

Abstract: This article reveals the results of proxemic observations of ATM access rooms in one of the ATM areas on the campus of the Bandung Institute of Technology. Proxemic observation uses a design approach and the built environment. Methods of data collection using field observation methods. Visual data in the form of photos (*still images*) and videos were analyzed using a proxemic approach or what is known as spatial semiotics. This study uses theories regarding spatial semiotics (*proxemics*), behavioral tendencies to queue, also supported by literature studies on design concepts and the built environment. Through this research, many things were obtained related to the taxonomy of space, human behavior in space related to proxemics, and there is natural human circulation in response to space. From this research, recommendations are also made that in designing a built environment, designers should pay attention to the position of a central point of activity, such as the one chosen as the case study in this article is ATM. Another thing related to the position of course is access, and potential traffic that occurs in the environment around the center of activity.

Keywords: ATM Queue; Design and The Built Environment; Proxemics; Semiotic Study of Space

PENDAHULUAN

Manusia ketika berada dalam suatu wilayah atau lingkungan tidak akan lepas dari berbagai interaksi. Interaksi tersebut meliputi interaksi manusia dengan ruang (alam, lingkungan sekitar), manusia satu dengan manusia yang lain, dan manusia dengan elemen biotik maupun abiotik dalam suatu radius tertentu [1], [2]. Manusia membutuhkan berbagai sarana atau fasilitas dalam membantu aktivitasnya baik di dalam maupun di luar ruangan. Fasilitas dalam lingkungan tersebut yang penulis istilahkan dengan instrumen artifisial dibuat mengikuti

kebutuhan manusia akan fungsi, nilai, dan eksistensi. Semua instrumen yang dibuat secara artifisial membentuk sebuah lingkungan binaan yang memfasilitasi kehidupan manusia yang dinamis, selalu tumbuh dan bergerak.

Usaha instrumentasi artifisial untuk memfasilitasi segala kegiatan manusia secara langsung maupun tidak langsung mampu mengatur dan mengarahkan perilaku manusia. Namun, manusia dengan berbagai potensinya terkait juga dengan norma dan budaya memiliki perilaku khas terhadap instrumentasi artifisial tersebut. Respon manusia atau

sekelompok orang terhadap suatu instrumen artifisial bisa berbeda dengan manusia atau sekelompok manusia dari wilayah yang lain.

Teori mengenai antri atau "*queueing theory*" menyatakan bahwa waktu tunggu seseorang dalam antrian dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti jumlah orang dalam antrian, jumlah *server* yang tersedia, dan kecepatan pelayanan. Dalam teori ini, waktu tunggu yang optimal adalah saat antrian sedang tidak terlalu panjang dan jumlah *server* cukup untuk melayani jumlah orang dalam antrian [3], [4].

Namun, di Indonesia terdapat fenomena *gap* budaya antri di *Automatic Teller Machine* atau yang di Indonesia diistilahkan sebagai Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dimana terdapat perbedaan antara teori antri dan realitas di lapangan. Dalam kenyataannya, meskipun jumlah *server* ATM sudah banyak dan teknologi semakin canggih, seringkali terjadi antrian panjang di ATM. Fenomena ini terjadi karena budaya antri di Indonesia masih kurang berkembang, sehingga banyak orang yang tidak sabar dan tidak ingin menunggu dalam antrian yang panjang [5]. Selain itu, terdapat faktor-faktor lain yang memengaruhi *gap* budaya antri di ATM di Indonesia, seperti kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya antri yang rapi dan tertib, serta kurangnya pengawasan dari pihak keamanan atau petugas ATM terhadap perilaku tidak tertib di area ATM [6], [7].

Dalam mengatasi *gap* budaya antri di ATM di Indonesia, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya antri yang rapi dan tertib, serta penguatan pengawasan dari pihak keamanan atau petugas ATM terhadap perilaku tidak tertib di area ATM. Selain itu, pihak *bank* atau perusahaan penyedia layanan ATM juga dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem pelayanan ATM, sehingga dapat mengoptimalkan waktu tunggu dan meminimalisir antrian panjang di ATM [8], [9].

Dalam penelitian ini, Penulis mengobservasi budaya antri yang diselenggarakan pada antrian ATM (*Automatic Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri) di salah satu area di kampus Institut Teknologi Bandung (ITB). Budaya antri dalam hal ini adalah sebuah budaya unik dalam sebuah sistem sosial masyarakat dimana terdapat pemanfaatan ruang-waktu dan objek (dalam hal ini manusia dan fasilitas). Penelitian dilakukan pada ruang antrian ATM karena terlihat ada banyak penanda (*signifier*) yang terdeteksi, mulai dari *gesture* pengantri (individu-kelompok), struktur ruang yang tercipta, interaksi antar individu dan banyak hal lain yang terkait dengan semiotika ruang (*proxemics*) dalam lingkungan binaan.

a. Memahami Budaya Antri

Kata "antri" jika dicari padanan katanya dalam bahasa Inggris adalah *make queue, queue, queue up, queued up, queuing up, stand in line, standing in line, stood in line* [5]. Budaya antri tercipta secara alamiah

atas respons *personal space* suatu individu terhadap *personal space* individu lain dan membentuk sebuah sistem sosial yang secara alami disepakati bersama [10].

Berikut adalah rangkuman tentang budaya antri, dengan mengambil studi kasus budaya antri di Indonesia, kemudian menelisik perbandingan antara budaya antri di Indonesia dengan di luar Indonesia: (1) Orang Indonesia cenderung lebih tertib kalau mengantri di kantor atau fasilitas umum atau ruang tertutup jika dibandingkan dengan di ruang terbuka. Hal itu disebabkan karena sudah ada batas yang menandakan jalur antrian [5], [11]; (2) Masyarakat di Indonesia cenderung memiliki tingkat kesabaran rendah dalam mengantri untuk mengambil uang di ATM, apalagi jika pengguna ATM yang ditunggu selesai aktivitasnya malah menghabiskan waktu yang dianggap terlalu lama. Seringkali batas kesabaran menunggu habis sehingga merespon dengan menegur pengguna ATM yang ditunggu hingga orang tersebut keluar dari ATM. Setelah orang di dalam ATM keluar, mereka akan membicarakan orang tersebut sampai selesai mengambil uang di ATM. Berbeda dengan masyarakat Jepang pada umumnya, dimana masyarakat Jepang akan tetap mengantri untuk mengambil uang di ATM meskipun orang di dalam melakukan transaksi sangat lama [6]; (3) Mengantri bukan cuma suatu etika tapi gaya hidup dan cara kita menghargai orang-orang di sekeliling kita. Prinsipnya adalah : "Apa yang kamu ingin orang lain perbuat untukmu, lakukanlah dahulu untuk orang lain" [5]; (4) Jika kita bisa menghormati orang lain, tentu bisa bersabar hati untuk mengantri di belakang orang yang datang lebih dahulu [10].

Budaya antri secara pribadi bisa ditanamkan kepada diri sendiri bahwa saya mesti menghormati orang lain, mendahulukan orang lain yang lebih dahulu datang, atau mendahulukan orang lain yang sudah masuk jalur (dalam lalu lintas misalnya). Secara pribadi-pribadi hal ini akan terkumpul dalam satu kelompok masyarakat, dan kelompok masyarakat akan membentuk suatu bangsa dan negara. Imbasnya, bukan hanya berhenti pada menanamkan budaya antri dan menghormati pada diri sendiri, tapi lebih jauh dari itu. Ketika seseorang berkuasa membentuk sistem, misalnya manajemen ataupun pimpinan nasional, maka akan memikirkan pula bagaimana membuat sistem yang bisa mengakomodasi budaya saling menghormati dan antri [12]. Dari pendapat-pendapat tersebut didapat bahwa budaya antri yang diterapkan berhubungan dengan motivasi individu, sistem yang terintegrasi dengan baik, etika dan gaya hidup bahkan budaya antri mencerminkan cara bagaimana kita menghargai orang-orang di sekitar kita.

b. Proksemiks sebagai Konsep Semiotika Ruang

Proksemiks merupakan istilah dalam bahasa Indonesia yang mengadaptasi istilah berbahasa Inggris *proxemics*. Istilah *proxemics* diperkenalkan oleh antropolog Edward T. Hall pada tahun 1966

untuk mendeskripsikan sebuah sistem ukuran berkaitan dengan jarak dan ruang atau wilayah (zona) antara manusia ketika berinteraksi. Menurut Hall, *proxemics* bisa dirangkum sebagai :”seperti hukum gravitasi, pengaruh antara dua tubuh manusia antara satu dengan yang lainnya berbalik secara proporsional bukan hanya dalam jarak ruang dua dimensi tapi bahkan bisa dalam bentuk ruang 3 dimensi” [13].

Piliang menjelaskan *proxemics* sebagai kombinasi kata ‘proximity’ dengan ‘emics’ yang merupakan kajian tentang struktur ruang, yaitu struktur jarak (*distance*) serta pengorganisasian ruang di dalam berbagai bentuk kehidupan sehari-hari (rumah, desa, kota, dan sebagainya) [14]. Tiga elemen penting dalam *proxemic* adalah ruang, waktu, dan obyek (manusia) [15], [16]. *Proxemics* menyangkut bahasa. Bahasa dalam artian komunikasi non verbal yang dilakukan oleh tubuh. Bahasa tubuh manusia mampu menyampaikan banyak hal. Seperti yang dikatakan oleh Julius Fast [17], cara kita berinteraksi dengan ruangan tidak sesederhana dengan jika kita berkomunikasi dengan ukuran-ukuran yang menyangkut jarak antara satu titik dengan titik yang lain. Bahasa tubuh yang merupakan bahasa yang dikomunikasikan dalam ruang dan penempatan diri kita dalam ruangan mampu menginformasikan banyak hal [18], [19]. Beberapa pengamat mengklaim bahwa setidaknya 75 persen dari semua komunikasi adalah komunikasi yang bersifat dan berbentuk *non verbal* [20].

Bonaccio dan Remland [21], [22] dalam penelitiannya menunjukkan betapa ilmiah dan majunya ilmu pengetahuan tentang *non-verbal communication* ini. *Non-verbal communication* terkait juga dengan cara bertindak (*behaviour*). Berbagai hal tentang cara dan sikap bertindak telah dibandingkan juga melalui pengamatan terhadap banyak manusia dan bahkan binatang. Tanpa disadari, kita melakukan berbagai komunikasi *non-verbal* sehari-hari dan menerapkan perilaku tersebut dalam ruang [21], [22].

Ruang memiliki peran spatial yang telah terdefiniskan. Setiap ruang memiliki sifatnya sendiri. Titik-titik dalam ruangan pun memiliki makna-nya sendiri hingga berbagai konfigurasi titik dalam ruang mampu berinteraksi dengan perilaku manusia [23]. Desmond Morris, seorang peneliti perilaku manusia mengisyaratkan bahwa kita bisa mereduksi konflik dengan menerapkan aturan tentang ”pembagian” ruang dan berbagai sinyal-sinyal mengenai posisi atau letak suatu titik dalam ruang. Dalam hal ini, penempatan diri kita terhadap ruang pun memiliki makna, dimulai ketika kita berada seorang diri dalam ruang, hingga mulai berinteraksi dengan satu orang bahkan lebih dari satu orang [24], [25].

Proxemics juga menjelaskan bagaimana manusia dan berbagai titik dalam ruang memiliki peran. Bryan Lawson dalam *Language of Space* mendeskripsikan juga tentang implementasi konsep *proxemics* yang

mendorong terciptanya *sociofugal* dan *sociopetal space*, *non-reciprocal relationships*, *waiting space*, bagaimana mendesain *lay out* yang baik hingga penempatan *furniture* sebagai titik-titik yang bermakna dalam ruang [26].

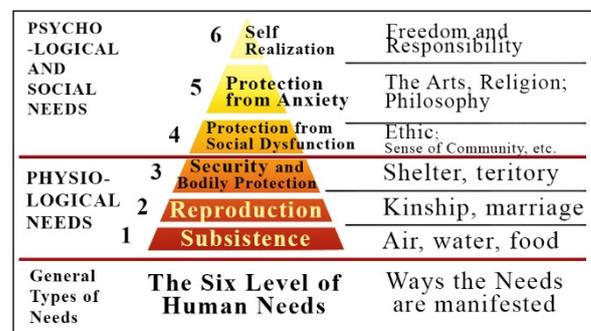
c. Konstruksi Terminologi Lingkungan Binaan

Istilah ‘lingkungan binaan’ merupakan istilah berbahasa Indonesia yang mengadaptasi istilah berbahasa Inggris ‘*built environment*’. Konsep *Built environment* dibangun berdasar atas keniscayaan bahwa manusia dalam fitrahnya memiliki keinginan untuk membangun (konstruktif) dan merobohkan untuk kembali membangun (destruktif). Keinginan konstruktif manusia yang selalu membangun tersebut merupakan kontribusi positif terhadap terciptanya lingkungan binaan [27].

Manusia mendesain dan membangun berdasarkan pengalaman visual, kognitif dan praktisnya baik dari pengalaman pribadi, pengalaman orang lain maupun pengalaman yang terbentuk secara kolektif [20], [28], [29]. Berdasarkan pengalaman tersebut, komponen lingkungan binaan muncul dari kebutuhan, pikiran, dan tindakan manusia tersebut. Terkadang substansi dari perilaku manusia mencapai sebuah tingkatan utama yang perlu ditangani dengan spesial. Berbagai tingkatan tindakan dan atau kebutuhan untuk bertindak pada manusia memerlukan penanganan berdasarkan tinggi rendahnya kualitas kebutuhan bertindak tersebut. Manusia mendesain dan merancang pengalaman hidupnya untuk mencapai suatu kualitas tertentu demi manusia itu sendiri dan akan mempengaruhi manusia yang lain.

d. Peran Desainer dalam Implementasi Konsep Proxemics

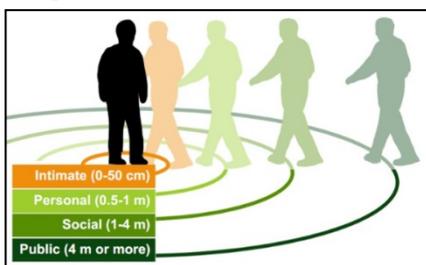
Desainer berperan dalam memfasilitasi pemenuhan enam tingkat kebutuhan manusia (*the six levels of human needs*) yang bisa dilihat pada Gambar 1. Ada 2 kategori utama kebutuhan manusia yaitu (1) kebutuhan yang bersifat fisiologis; dan (2) kebutuhan fisiologis dan sosial, dimana tingkatan kebutuhan yang bersifat fisiologis dan sosial ini berada pada bidang piramida puncak dari piramida enam tingkatan kebutuhan manusia [30], [31].



Gambar 1. *The Six Level of Human Needs* (Max-Neef, 2017)

Dalam hal ini, *proxemics* banyak memberikan acuan bagi desainer dalam merancang titik-titik dalam ruang yang berinteraksi dengan manusia. Kemudian,

manusia pun, sebagai titik dalam ruang akan berinteraksi dengan manusia yang ada dalam ruang. Interaksi bisa berjalan antara manusia satu dengan manusia lain, manusia satu dengan suatu kelompok manusia atau bahkan kelompok manusia yang satu dengan kelompok manusia yang lain. Tingkatan intensitas interaksi suatu individu manusia dengan individu manusia yang lain, atau dengan kelompok manusia yang lain sangat dipengaruhi oleh zona personal atau yang dikenal dengan istilah lain sebagai *proximity bubble* [32]–[34]. Zona personal ini mendapat perhatian lebih saat pandemi *COVID-19* karena adanya prosedur proteksi atau pencegahan penularan virus dengan mengatur jarak interaksi antara individu. Ilustrasi mengenai zona personal ini bisa dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. *Proxemics Personal Space* (Marquardt dan Greenberg, 2012)

METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi lapangan pada tahap awal perancangan penelitian. Lokasi ATM yang dipilih sebagai pangkalan riset adalah ATM yang paling tinggi sirkulasi pengunjungnya yaitu ATM MANDIRI sebelah ruang Kokesma, di kampus Institut Teknologi Bandung. Dokumentasi foto dilakukan pada awal penelitian untuk mendokumentasikan lokasi *existing area* ATM yang kosong, sebagai bagian dari identifikasi ruang dan potensi terjadinya interaksi di ruang atau area ATM tersebut. Dokumentasi foto dan video dilakukan pada jadwal utama pengumpulan data yang menghasilkan data audio, visual dan video. Jadwal utama penelitian dipilih dengan pertimbangan utama kepadatan dan intensitas interaksi manusia yang mengakses ATM, dan manusia yang melewati area akses ATM. Gejala-gejala yang digunakan untuk analisis adalah melihat perilaku menyimpang (*accent*) dari pengguna yang mengganggu sirkulasi manusia pada ruang, atau mengganggu ritme atau ketertiban yang sedang berlaku. Informasi yang dikumpulkan pada data video mengungkapkan pergerakan atau aktivitas orang-orang dalam mengakses ATM, juga aktivitas orang lain yang melewati ruang akses ATM. Perekaman situasi lapangan ini dilakukan secara partisipatoris dengan teknik *shadowing & undercover*.

Teknik *shadowing* adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mengamati individu atau kelompok target secara terus-menerus selama periode waktu tertentu untuk mempelajari aktivitas mereka

secara rinci. Dalam implementasi teknik ini, peneliti mencatat dan merekam segala hal yang diamati dari interaksi, lingkungan, hingga peristiwa yang terjadi selama penelitian berlangsung [35]. Tujuan utama teknik *shadowing* adalah untuk memahami cara individu atau kelompok bertindak dan berinteraksi dalam situasi tertentu secara alami, dalam hal ini adalah mengakses unit ATM.

Sementara itu, teknik *undercover* adalah metode pengumpulan data dimana peneliti menyamar sebagai anggota kelompok atau organisasi tertentu untuk mengamati atau memperoleh data yang sulit diakses secara langsung. Dalam teknik ini, peneliti akan berbaur sebagai pengguna ATM dan dengan profil visual mahasiswa. Tujuan utama dari teknik *undercover* adalah untuk memperoleh data yang tidak mungkin diperoleh secara terbuka dan transparan [36].

Data visual berupa foto (*still image*) dan video dianalisis menggunakan pendekatan semiotika ruang dengan landasan teori-teori mengenai *proxemics*, kecenderungan perilaku mengantri, dan didukung dengan studi literatur pada konsep-konsep desain dan lingkungan binaan (*built environment*). Pemaparan analisis didukung dengan ilustrasi dengan penandaan (*marker*) agar mempermudah pemahaman dan penjelasan terhadap deskripsi yang hendak disampaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Observasi Kondisi *Existing Area* ATM

Ada 3 elemen pembentuk ruang konkrit yang terlihat pada Gambar 3 yaitu ; lantai, dinding (masif), dan langit-langit. Pada bagian yang berlawanan dari dinding masif terdapat pilar-pilar membentuk batas maya (tembus pandang).



Gambar 3. Kondisi *Existing Lokus* Penelitian (Yusa, 2022)

Dari kondisi *existing* lokus penelitian Gambar 3.) dapat dinyatakan bahwa, sesuai dengan teori Piliang [14], [15] sudah memenuhi syarat untuk terjadinya interaksi yang menciptakan gejala-gejala sebagai bahan analisis, seperti interaksi antara manusia dengan manusia, dan antara manusia dengan ruang dengan segala elemennya.

Pada Gambar 3. juga terungkap area-area

potensial terjadinya interaksi, dan ruang-ruang yang dalam pemikiran Desmond Morris bisa dibentuk dari kehadiran elemen ruang dengan aktivitas manusia (kelompok manusia) yang heterogen berbaur.

b. Hasil Analisis Pergerakan Manusia pada Area Akses ATM

Pada Gambar 4 dapat dijelaskan bahwa tanda panah vertikal mencitrakan ruang yang terbentuk oleh tinggi ruang yang merupakan jarak titik dari lantai dengan langit-langit. Kurang lebih 2,5 m. Tanda panah horizontal menunjukkan ruang yang terbentuk oleh lebar jalan yang merupakan sirkulasi ATM dengan jarak antara titik batas dinding dengan batas ruang jalan yang ditandai dengan beton pilar (*signifier*) ATM Center dan jarak kurang lebih 2,5 m.

Tidak ada kontak antara dua individu (*signified*) yang diketahui dari *vector* (arah) pandang individu yang tidak bertemu (*signifier*). Hal tersebut menandakan mereka tidak saling berkomunikasi atau bahkan tidak saling kenal.

Gesture kedua orang menandakan bahwa mereka sedang berjalan menuju arah (*vector* yang dicitrakan dengan panah kuning) menjauhi ruangan sebagai petanda (*signified*) dari kaki kiri yang terangkat untuk dipijakkan (harmoni pergerakan kaki dalam berjalan) sebagai *signifier*.



Gambar 4. Pergerakan Manusia pada Area Akses ATM (Yusa, 2022)

Dari hasil pengamatan terhadap pergerakan berjalan dua individu tersebut (Gambar 4.) menandakan individu secara sadar memosisikan diri mengambil jalur kosong untuk menghindari konflik dengan individu lain, dan memberikan ruang bagi orang yang dekat dengan area ATM untuk mengakses area ATM. Menurut teori *proxemics* dari Edward T Hall [13], profil ruang area ATM dalam penelitian ini ideal untuk memfasilitasi sirkulasi manusia, selama masih memenuhi kapasitas ideal ruang. Pergerakan dua individu tersebut sejatinya juga merupakan kegiatan sebagai manifestasi dari proteksi dirinya terhadap konflik, sesuai konsep *physiological needs* Max-Neef [31], pada tingkatan *security and bodily protection*, level 3 dari 6 level kebutuhan manusia.

c. Hasil Analisis Sifat Ruang pada Area Akses ATM

Dari pengamatan observasi ditemukan bahwa ada 3 sifat ruang yang berbeda pada area akses ATM yaitu ruang yang bersifat *private*, sosial, dan publik. Deskripsi mengenai hal ini didukung dengan ilustrasi pada Gambar 5.

Ruang *private*, ditandai dengan area =

Ruang yang termasuk dalam kategori ruang *private* adalah area interior masif ruang ATM. Ruang ini bersifat individual dan memiliki *privacy* tinggi, mengingat informasi yang beredar dalam transaksi di ATM seharusnya hanya diketahui oleh individu di ATM saja. Ruang ATM. Bersifat individual dan *privacy* (*signified*) yang bisa dilihat dari kemasifan ruang dan dimensi sirkulasi yang dibuat hanya untuk satu orang, atau paling banyak dua orang (*signifier*).



Ruang *Private* =
 Ruang Sosial =
 Ruang Publik =

Gambar 5. Sifat Ruang (Yusa, 2022)

Ruang Sosial, ditandai dengan area =

Ruang KOKESMA dapat dikategorikan sebagai ruang kategori sosial karena ada interaksi dengan jarak sedang (2-4 m) antara individu (manusia), minimal antara penjual dan pembeli.

Ruang publik, ditandai dengan area =

Ruang Sirkulasi atau *aisle*, *hallway*, *semi corridor* disebut sebagai ruang publik karena jarak interaksi yang terjadi antara individu bisa sangat renggang (lebih dari 12 m) dan sifat interaksinya sangat terbuka dengan debit orang berlalu-lalang sangat tinggi.

d. Hasil Analisis Human Behaviour pada Area Akses ATM



Gambar 6. Gambaran Perilaku Manusia pada Area Akses ATM (Yusa, 2022)

Pada Gambar 6. (panel 1-4) dapat dilihat bahwa orang pertama yang datang untuk mengantri di depan ATM selalu menempatkan dirinya pada titik yang paling dekat dengan pintu ATM. Misalnya pada saat itu tiba-tiba ada sebuah motivasi lain yang dianggap lebih penting dari motivasi mengambil uang di ATM, ia akan mendahulukannya. Seperti pada Gambar 6,

terlihat wanita bercelana jeans biru dan baju merah muda memilih untuk berbincang dengan temannya terlebih dahulu. Teman dalam hal ini individu yang diajak berinteraksi dengan membentuk *personal space* atau bahkan *intimate space*. Seperti juga yang dilihat pada pasangan pria dan wanita di sebelah kiri.



Gambar 7. Dominasi Pengguna ATM (Yusa, 2022)

Sangat banyak kejadian bagaimana pengguna ATM yang satu tidak memperhatikan orang lain yang sedang menunggu. Bahkan, pria berbaju biru muda dan bercelana bahan warna gelap (Gambar 7. panel 3) memanfaatkan 2 ATM tanpa memberikan kesempatan bagi wanita berbaju merah muda di antrian terdepan untuk masuk terlebih dahulu (lihat Gambar 7. panel 3).



Gambar 8. Kegiatan Mengantri Rutin pada Area Akses ATM (Yusa, 2022)

Dari hasil observasi juga didapatkan bahwa kegiatan menunggu antrian rutin dilakukan berurutan dimulai dari yang paling dekat hingga yang paling jauh dari pintu keluar-masuk ruang ATM. Hal ini yang paling rutin terlihat. Poin minus dari antrian model *cutting the aisle* ini adalah menutup area sirkulasi manusia di area akses ATM. Sebetulnya jika antriannya linear mengikuti proyeksi dinding, akses ATM masih bisa terbuka untuk sirkulasi lalu-lalang pengunjung area lain yang melewati akses ATM.

e. Sirkulasi



Gambar 9. Sirkulasi pada Area ATM (Yusa, 2022)

Pada Gambar 9. dapat dilihat bahwa sudah tersedia akses lalu lalang sebagai manifestasi ruang sirkulasi untuk memfasilitasi pengunjung dan mahasiswa yang menjadikan area ini sebagai area perantara menuju area lain.



Gambar 10. Identifikasi Sirkulasi pada Area ATM (Yusa, 2022)

Ada 2 jalur melintas (sirkulasi) ketika wanita berhijab merah muda berdiri sebagai pengantri pertama (Gambar 9). Terlihat pada gambar di atas jalur sirkulasi oranye ■ dan jalur sirkulasi hijau ■ yang berlawanan arah (Gambar 10).



Gambar 11. Batas Maksimum Antrian (Yusa, 2022)

Pada Gambar 11. di atas ditunjukkan batas ideal maksimum 4 orang pengantri pada satu ATM dengan memberikan ruang di belakang orang terakhir dalam antrian bagi arus sirkulasi (ruang warna hijau ■).



Gambar 12. Kondisi Krodit Antrian (Yusa, 2022)

Pada Gambar 12. dapat dilihat antrian maksimal dengan sirkulasi minimal atau bahkan tak ada ruang bagi orang yang lewat lorong ATM *Center*. Situasi ini memberikan gambaran mengenai kapasitas maksimum area sirkulasi ruang ATM terlampaui sehingga akan menutup akses, menghentikan sirkulasi dan berpotensi lebih besar dalam menimbulkan konflik.

KESIMPULAN

Budaya antri yang diterapkan pada suatu *lokus* lingkungan binaan berhubungan dengan motivasi individu, sistem yang terintegrasi dengan baik, etika dan gaya hidup bahkan budaya antri mencerminkan cara bagaimana kita menghargai orang-orang di sekitar kita. Dari observasi perilaku individu dan kelompok pada antrian ATM dalam kajian semiotika ruang, didapatkan banyak hal terkait taksonomi ruang (*taxonomi of space*), perilaku manusia dalam ruang terkait *proxemics*, dan terdapat sirkulasi manusia secara alami sebagai respon terhadap ruang.

Dalam aspek taksonomi ruang, ruang yang terwujud pada area ATM adalah area yang bersifat *public*, *semi public*, dan *private*. Taksonomi ruang itu terkategori berdasar sifat fisik atau

keterbukaan ruang. Semakin tertutup (masif) suatu ruang, semakin masuk pada kategori *private*. Sifat ruang juga dibentuk dari formasi dan frekuensi lalu lalang pelintas. Semakin tinggi frekuensi pelintas, semakin mendekati sifat *public*. Semakin rapat formasi suatu kelompok, semakin masuk pada kecenderungan *public*, walaupun pada awalnya masing-masing individu tidak saling mengenali anggota kelompok “baru”-nya.

Ada beberapa kejadian yang menjadi temuan dalam penelitian interkorelasi perilaku manusia dalam ruang terkait *proxemics*. Pada saat antrian awal terjadi, dimana satu orang di luar ATM mulai menunggu giliran mengambil uang di ATM, orang itu akan memposisikan dirinya paling dekat dengan pintu keluar ATM dan membentuk *gesture* menunggu dengan bentuk tubuh rileks. Kegiatan menunggu pun bermacam, bisa hanya diam menunggu atau mengerjakan sesuatu seperti memainkan HP (SMS, menelpon, atau bermain game di HP) jika sendiri, atau mengobrol dengan teman secara kelompok. Kejadian-kejadian situasional pada ATM *center* banyak diakibatkan situasi psikologis pengguna, sebagai respon atas ruang, atau juga potensi psikologis individu yang bervariasi yang kemudian dibawa ke ruang berkumpulnya profil-profil psikologis individu yang beragam.

SARAN

Dalam merancang suatu lingkungan binaan atau *built environment*, desainer hendaknya memerhatikan posisi suatu titik pusat aktivitas, seperti yang dipilih sebagai studi kasus pada artikel ini adalah ATM. Hal lain yang terkait dengan posisi tentunya adalah akses, dan potensi *traffic* yang terjadi di lingkungan sekitar titik pusat aktivitas.

Penelitian ini meneliti akses dalam ruang lingkup kecil. Peluang untuk meneliti studi kasus dalam ruang lingkup yang lebih luas masih terbuka lebar untuk diteliti peneliti selanjutnya. Penelitian ini membuka ruang kajian lebih dalam terhadap potensi psikologis manusia, atau kebiasaan (*habitus*), dalam hubungannya dengan ruang. Kajian mengenai penempatan tanda-tanda pengarah (*signage*) dan respon manusia terkait kepatuhan terhadap tanda tersebut juga bisa menjadi kajian lanjut mengenai budaya mengantri dalam studi desain dan lingkungan binaan (*built environment*).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Hecht, R. Welsch, J. Viehoff, and M. R. Longo, “The shape of personal space,” *Acta Psychol. (Amst.)*, vol. 193, pp. 113–122, 2019.
- [2] K. Jens and J. S. Gregg, “How design shapes space choice behaviors in public urban and shared indoor spaces-A review,” *Sustain. Cities Soc.*, vol. 65, p. 102592, 2021.
- [3] J. F. Shortle, J. M. Thompson, D. Gross, and C. M. Harris, *Fundamentals of queueing theory*, vol. 399. John Wiley & Sons, 2018.

- [4] J. Sztrik and others, “Basic queueing theory,” *Univ. Debrecen, Fac. Informatics*, vol. 193, pp. 60–67, 2012.
- [5] N. Hidayati and R. W. Pusari, “Budaya Antri Sebagai Pembangun Karakter Menghargai Hak Orang Lain,” in *Seminar Nasional PAUD 2019*, 2019, pp. 135–141.
- [6] W. D. Putri, F. Firman, and R. Rusdinal, “Perbandingan Budaya Antri Antara Indonesia Dengan Jepang,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 3, no. 3, pp. 1520–1525, 2019.
- [7] P. R. Arum, S. Sugito, and Y. Wilandari, “Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarang,” *J. Gaussian*, vol. 3, no. 4, pp. 791–800, 2014.
- [8] D. Chairilisyah, “Metode Dan Teknik Mengajarkan Budaya Antri Pada Anak Usia Dini,” *J. Educhild Pendidik. dan Sos.*, vol. 4, no. 2, pp. 79–84, 2015.
- [9] D. K. Projo, “Evaluasi Sistem Antrian Di Bank BRI Kantor Cabang Cik DiTiro Yogyakarta,” 2012.
- [10] M. N. Wexler, “Re-thinking queue culture: The commodification of thick time,” *Int. J. Sociol. Soc. Policy*, vol. 35, no. 3/4, pp. 165–181, 2015.
- [11] E. Hutchins, “The cultural ecosystem of human cognition,” *Philos. Psychol.*, vol. 27, no. 1, pp. 34–49, 2014.
- [12] R. Fransisco and B. Arifitama, “Light Rail Transit Public Transportation Queue System Based On Android,” *J. Algoritm. Log. dan Komputasi*, vol. 3, no. 1, 2020.
- [13] J. Williamson, J. Li, V. Vinayagamoorthy, D. A. Shamma, and P. Cesar, “Proxemics and social interactions in an instrumented virtual reality workshop,” in *Proceedings of the 2021 CHI conference on human factors in computing systems*, 2021, pp. 1–13.
- [14] Y. A. Piliang, “Dunia Yang Berlari; Dromologi, Implosi, Fatasmogari.” Yogyakarta: Cantrik Pustaka, 2017.
- [15] S. Zaman, “Pemaknaan Ruang Pada Masjid Kubah Emas: Kajian Semiotik Ruang,” *Paradig. J. Kaji. Budaya*, vol. 7, no. 2, p. 5, 2022.
- [16] I. M. M. Yusa, *Diskursus Alienasi dalam Penciptaan Seni dan Desain*. Prahasta Publisher, 2018.
- [17] J. Fast, “The Silent Language of Love,” in *Shared Experiences In Human Communication*, Routledge, 2020, pp. 107–117.
- [18] A. Bunglowala and A. Bunglowala, “Nonverbal communication: An integral part of teaching learning process,” *Int. J. Res. Advent Technol.*, vol. 1, pp. 371–375, 2015.
- [19] A. A. Berger, *Applied discourse analysis: Popular culture, media, and everyday life*. Springer, 2017.
- [20] A. Sussman and J. B. Hollander, *Cognitive architecture: Designing for how we respond to the built environment*. Routledge, 2021.

- [21] S. Bonaccio, J. O'Reilly, S. L. O'Sullivan, and F. Chiocchio, "Nonverbal behavior and communication in the workplace: A review and an agenda for research," *J. Manage.*, vol. 42, no. 5, pp. 1044–1074, 2016.
- [22] M. S. Remland, *Nonverbal communication in everyday life*. Sage Publications, 2016.
- [23] B. Lawson, *Language of space*. Routledge, 2007.
- [24] M. Denis, *Space and spatial cognition: A multidisciplinary perspective*. Routledge, 2017.
- [25] D. Morris, *Bodytalk: A world guide to gestures*. Random House, 2015.
- [26] M. Foucault, "The language of space," in *Space, knowledge and power*, Routledge, 2016, pp. 175–180.
- [27] P. Næss, "Built environment, causality and urban planning," *Plan. Theory & Pract.*, vol. 17, no. 1, pp. 52–71, 2016.
- [28] H. Schnädelbach and D. Kirk, *People, Personal Data and the Built Environment*. Springer, 2019.
- [29] I. M. M. Yusa, I. K. Ardhana, I. N. D. Putra, and I. B. G. Pujaastawa, "Reality In Animation: A Cultural Studies Point of View," *Eduvest-Journal Univers. Stud.*, vol. 3, no. 1, pp. 96–109, 2023.
- [30] J. Wu, "Landscape sustainability science: ecosystem services and human well-being in changing landscapes," *Landsc. Ecol.*, vol. 28, pp. 999–1023, 2013.
- [31] M. Max-Neef, "Development and human needs," in *Development ethics*, Routledge, 2017, pp. 169–186.
- [32] L. Mihić, P. Čolović, I. Ignjatović, S. Smederevac, and Z. Novović, "Anxiety between personality and cognition: The gray zone," *Pers. Individ. Dif.*, vol. 78, pp. 19–23, 2015.
- [33] N. Marquardt and S. Greenberg, "Informing the design of proxemic interactions," *IEEE Pervasive Comput.*, vol. 11, no. 2, pp. 14–23, 2012.
- [34] I. M. M. Yusa and A. Triyadi, "Narasi Visual Diskursus Tubuh Pada Karya Digital Painting Dalam Tinjauan Budaya (Studi Kasus Karya Massive War--Against Sad Ripu)," *J. Sketsa*, vol. 1, no. 2, 2014.
- [35] J. K. Lê and T. Schmid, "The practice of innovating research methods," *Organ. Res. Methods*, vol. 25, no. 2, pp. 308–336, 2022.
- [36] E. Lubbers, "Undercover Research: Corporate and police spying on activists. An introduction to activist intelligence as a new field of surveillance.," *Surveill. & Soc.*, vol. 13, no. 3/4, pp. 338–353, 2015.