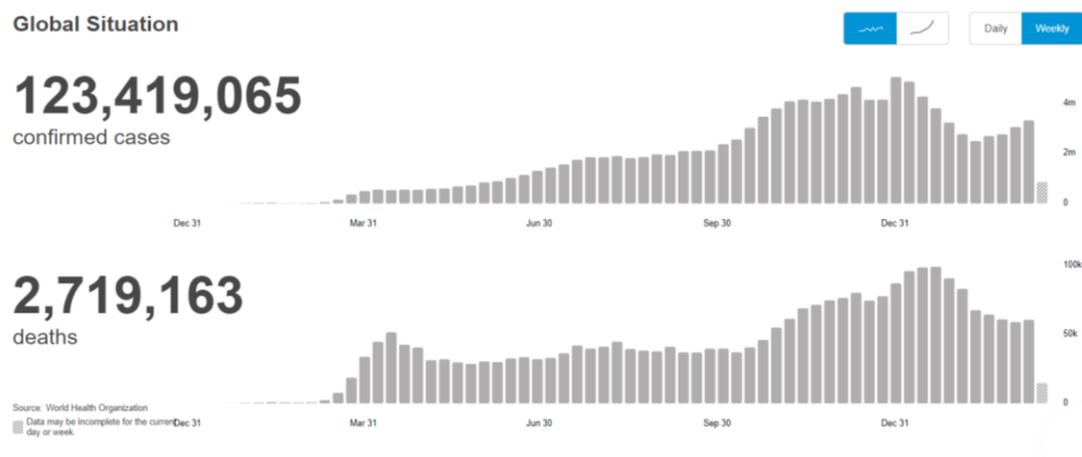


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

COVID-19 telah dinyatakan secara resmi oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai *Public Health Emergency of International Concern* / Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia (PHEIC/KKMMD). Penyakit ini disebabkan oleh virus SARS-CoV-2 yang dapat menyebar dengan kecepatan tinggi dan bahkan sudah dilaporkan merenggut jiwa (Findyartini et al., 2020 p.5).



Gambar 1 Grafik situasi COVID-19 secara global
(Sumber: <https://covid19.who.int/>)

Dilansir dari situs resmi WHO, situasi pandemi COVID-19 di seluruh dunia masih merajalela. Secara global, didata pada waktu 15:52 CET (Waktu Eropa Tengah), 23 Maret 2021, kasus positif total menunjukkan angka 123.419.065 kasus dan angka kematian sudah menembus lebih dari 2.719.163 korban jiwa.

Indonesia Situation

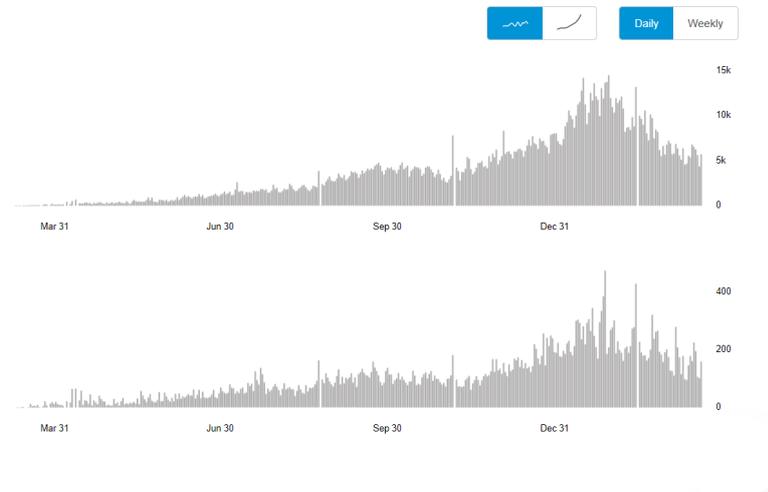
1,465,928

confirmed cases

39,711

deaths

Source: World Health Organization



Gambar 2 Grafik situasi COVID-19 di Indonesia
(Sumber: <https://covid19.who.int/>)

Kasus COVID-19 di Indonesia pada tanggal 23 Maret 2021, terkonfirmasi sebanyak 1.465.928 kasus positif yaitu sebanyak 1.88% dari kasus positif di seluruh dunia. Sedangkan, angka kematian di Indonesia menunjukkan 39.711 korban jiwa yaitu sebanyak 1.46% dari jumlah kematian secara global.

Penyakit ini tersebar lewat kontak antar manusia ke manusia, yaitu terkena batuk, bersin, dan aerosol. Secara teknis aerosol merujuk pada partikel padat yang ada atau melayang di udara (juga disebut abu atau partikulat) maupun tetesan cair. Merujuk pada mudahnya penyakit ini tersebar, harus ada tindakan nyata dan menyeluruh di masyarakat saat ini, yaitu dengan pembatasan sosial atau *social distancing*. Pembatasan sosial adalah pengurangan interaksi antar manusia dimana individu masih belum diidentifikasi (Nugroho et al., 2020 p. 108-109). Hal ini termasuk ke dalam tindakan preventif yang disingkat menjadi 5M (Anastasia et al., 2021; World Health Organization (WHO), 2021):

- Memakai masker
- Mencuci tangan pakai sabun dan air mengalir
- Menjaga jarak
- Menjauhi kerumunan

- Membatasi mobilisasi dan interaksi.

Dalam tahap yang lebih serius untuk mengatasi penyebaran penyakit ini, isolasi dan karantina perlu diberlakukan di tengah masyarakat. Isolasi merupakan pemisahan pasien yang terinfeksi yang memerlukan perawatan intensif, sedangkan karantina adalah pemisahan antara orang yang diduga telah terinfeksi (Nugroho et al., 2020 p. 109).

Pandemi COVID-19 sangat berdampak di berbagai sektor, terutama pada sektor ekonomi. Dilema yang dirasakan seluruh negara di dunia adalah bagaimana menjaga roda ekonomi bisa terus berputar di tengah pandemi yang mengharuskan semua orang membatasi diri dari aktivitas mereka bekerja sehari-hari. Saat ini semua negara di dunia, termasuk Indonesia tengah merasakan dampak signifikan dari pandemi COVID-19 ini terhadap ekonomi dengan adanya pembatasan aktivitas bisnis dan perdagangan. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) ini tertuang di PP Nomor 21 tahun 2020 dengan maksud membatasi pergerakan orang, barang, dan mengharuskan masyarakat diharapkan untuk berdiam diri di rumah jika tidak ada keperluan mendesak (Hardilawati, 2020 p.90).

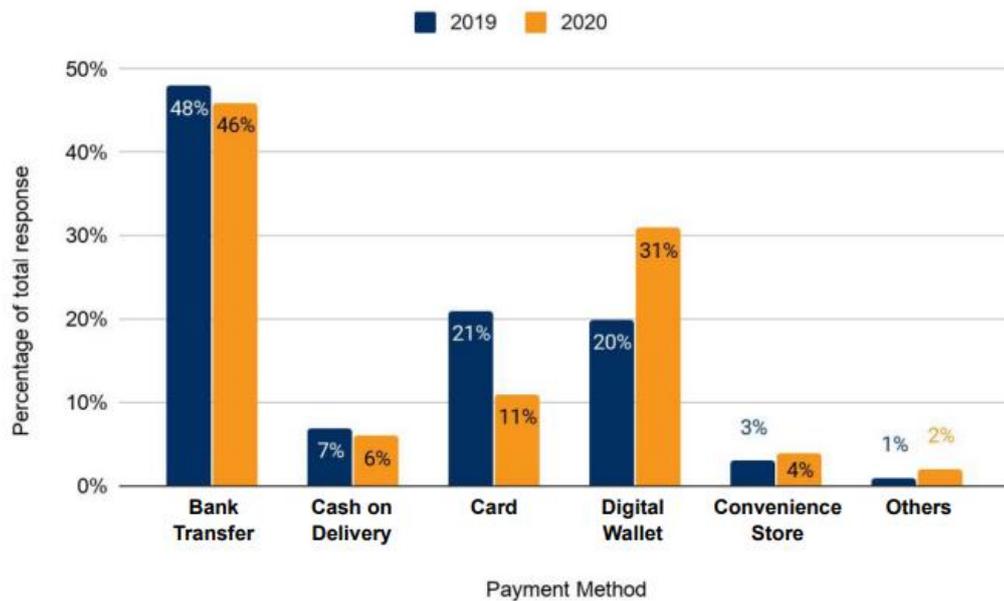


Gambar 3 Data pengguna *mobile internet* dan media sosial di Indonesia pada Januari 2020
(Sumber: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>)

Pandemi ini secara *massive* mengubah perilaku manusia. Saat ini hampir semua aktivitas manusia dilakukan secara online. Aktivitas online yang paling mendominasi adalah bekerja dari rumah atau *Work From Home* (WFH), belajar daring atau pembelajaran jarak jauh (PJJ), dan belanja online. Perilaku ‘*Go Online*’ ini ditunjang oleh *device* seperti *Personal Computer* (PC), *laptop* maupun *smartphone* dengan teknologi yang semakin mumpuni. Dapat dilihat pada gambar 3, situs layanan manajemen konten angka pengguna internet di Indonesia meningkat sebesar 25 juta pengguna (+17%) di antara 2019 dan 2020 menjadi 175.4 juta jiwa (Hootsuite, 2020).

Sejalan dengan revolusi industri 4.0, penggunaan teknologi dalam setiap aktivitas manusia merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindari, ditambah dengan adanya pandemi COVID-19 yang membatasi ruang gerak manusia dalam melakukan aktivitas bisnis, baik sebagai konsumen maupun sebagai produsen atau penjual. Kemudahan mengakses dunia online lewat *smartphone* saat ini mengubah transaksi konvensional menjadi digital.

Sistem belanja online khususnya di Indonesia sudah menjadi tren dari sebelum pandemi berlangsung. Tren belanja online ini semakin berkembang pesat dengan munculnya berbagai macam toko daring seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee, Lazada dan Blibli. Keputusan membeli secara daring dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu efisiensi dalam bertransaksi, terutama bagi konsumen di tengah kesibukan yang sangat padat. Melalui layanan *e-commerce*, konsumen dapat membeli produk dari berbagai tempat dalam satu waktu dengan mudah (Vania, 2017). Selain itu, sistem pembayaran *cashless* juga menjadi pemicu berkembangnya transaksi online secara pesat. Dilansir dari survei SIRCLO dalam preferensi metode pembayaran pada konsumen *e-commerce* di Indonesia, bank transfer menunjukkan persentase terbesar sebanyak 48% pada 2019 dan 46% pada 2020 (SIRCLO & Ravenry, 2020).



Gambar 4 Grafik preferensi metode pembayaran konsumen *e-commerce* di Indonesia

(Sumber: Survei SIRCLO, 2019-2020)

Di saat pandemi seperti sekarang ini, belanja online juga dianggap sebagai pilihan yang paling tepat karena dapat meminimalisasi interaksi dengan orang lain. Layanan tanpa kontak dan terhindar dari penularan virus COVID-19 inilah yang menjadi tujuan utama para konsumen membeli secara daring atau online. Perangkat pintar dan teknologi canggih memberikan industri jasa layanan yang presisi dan dapat memberikan konsumen untuk berinteraksi tanpa harus tatap langsung dengan pekerja. Hal ini mencegah transaksi kontak langsung antara *provider* dan konsumen melalui aplikasi dengan aspek teknologi tinggi. Layanan tanpa kontak inilah yang menjadi titik fokus pada pola konsumen karena adanya pandemi COVID-19. Bahkan sebelum pandemi, layanan tanpa interaksi fisik sudah menjadi tren dalam distribusi industri. Popularitas *marketing* ini dapat disebabkan karena faktor berikut: bertambahnya penghuni tunggal; bergantinya populasi dan demografi konsumen; bergantinya persepsi dari lingkungan sosial yang cenderung dibagikan oleh

sekelompok orang (*social climate*); dan faktor eksternal lainnya seperti pandemi COVID-19 (Bennett, 2010; Moon et al., 2021 p.1).

Dalam layanan belanja online, hal penting lainnya yang juga menjadi faktor penentu kenyamanan berbelanja online adalah sistem distribusi barang. Menurut Soekartawati (2001), pengertian dari distribusi barang yaitu kegiatan perpindahan barang hingga sampai ke tangan konsumen (Maysari et al., 2017). Perpindahan barang dari penjual ke *user* merupakan hal yang *critical* dalam sistem belanja online.

Jasa pengantaran merupakan salah satu bisnis yang menjadi sangat penting dalam masa pandemi ini seiring meningkatnya konsumen yang memilih untuk belanja online. Selain aspek ketepatan waktu, terjaganya kondisi barang atau produk yang dikirim pastinya aspek aman dan nyaman juga sangat penting di masa pandemi ini. Peraturan 5M harus tetap diimplementasikan dalam aktivitas pengiriman paket. Hal ini sangat penting dilakukan untuk menjaga keamanan dan kenyamanan antara pengantar (kurir) dan penerima barang (konsumen).

Untuk menjaga keamanan dan nyaman dalam pengantaran barang, pembeli (konsumen) pembeli memiliki cara yang berbeda sesuai tempat tujuan barang, entah itu apartemen, perumahan, kantor, atau tempat lainnya. Proses penerimaan dari setiap tempat tersebut memiliki keunggulan dan kelemahannya tersendiri. Kelemahan tersebut menjadi peluang yang menghasilkan ruang untuk melakukan *improvement* terhadap fasilitas yang sudah tersedia. Selain itu, dengan adanya pandemi COVID-19 pastinya muncul faktor-faktor baru untuk dipertimbangkan.



Gambar 5 Ruang penyimpanan barang

(Sumber: Dokumen pribadi)



Gambar 6 Penumpukkan paket dan makanan *delivery*

(Sumber: Dokumen pribadi)

Penerimaan paket dan makanan *delivery* di apartemen berbeda dengan penerimaan di perumahan. Di perumahan, paket diterima secara langsung oleh konsumen, sedangkan di apartemen kiriman barang ditiptkan terlebih dahulu di resepsionis. Beberapa apartemen memiliki ruang tempat penyimpanan paket seperti pada gambar 5, namun tempat terlihat tidak rapih dan terlalu banyaknya barang mengurangi efisiensi proses penyampaian barang pada konsumen. Terkadang untuk mengambil paket konsumen perlu untuk menunggu sampai bermenit-menit karena terhambat dalam pencarian paket yang mudah tertukar. Dapat dilihat juga pada gambar 6 bahwa terdapat penumpukan barang terutama makanan *delivery* pada resepsionis yang kurang indah dipandang mata. Masih banyak apartemen yang memiliki fasilitas penerimaan barang yang kurang nyaman dilihat dan masih belum memadai.

1.2 Pendekatan Metodologi

Pendekatan yang akan digunakan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan subjek yang sudah dikelompokkan berbagai data empiris yang menggambarkan makna kesehariannya dan problematis dalam kehidupan seseorang (Fitrah & Luthfiah, 2017 p.42).

Proses metode perancangan menggunakan metode *design thinking*, dimulai dari *emphatize* sampai diwujudkannya *prototype*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari data primer dan sekunder melalui studi literatur, observasi langsung, survei dan *shadowing*.

1.3 Identifikasi Masalah

Dari paparan di atas, dapat disimpulkan beberapa identifikasi masalah yaitu:

1. Adanya penumpukan paket dan makanan *delivery* pada meja resepsionis yang kurang indah dipandang mata.
2. Di beberapa apartemen, tumpukan paket dan makanan *delivery* dapat diambil orang lain dengan mudah.

3. Tempat penyimpanan paket belum memadai, kurang efisien dan terlihat tidak rapih.
4. Barang yang diterima dari kurir sering berpindah tangan selama perjalanan sehingga rentan terkena virus dan sumber penyakit sehingga menimbulkan kekhawatiran pada konsumen.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam perancangan “**Desain Sistem Tempat Penyimpanan Paket pada Apartemen di Era Normal Baru**” antara lain:

1. Konsumen yang dimaksud di sini adalah pengguna layanan kurir/*delivery* online yang bertempat tinggal di apartemen dan tidak dibatasi oleh umur.
2. Perubahan kebiasaan sehari-hari konsumen dan *security*/resepsionis yang bekerja di apartemen dalam menerima paket di masa pandemi virus COVID-19.
3. Desain produk yang dapat memfasilitasi aktifitas penerimaan barang yang guna meningkatkan faktor kenyamanan, keamanan, efisiensi, dan kesehatan.

1.5 Rumusan Masalah

Bagaimana agar sistem tempat penyimpanan paket dapat memadai dalam faktor kenyamanan, keamanan, kesehatan dan efisiensi sehingga dapat meningkatkan kualitas fasilitas lobi pada apartemen?

1.6 Tujuan dan Sasaran Perancangan

Tujuan dari perancangan “**Desain Sistem Tempat Penyimpanan Paket pada Apartemen di Era Normal Baru**” ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan desain produk yang dapat meningkatkan estetika dengan memfasilitasi tempat penyimpanan yang rapih.
2. Menghasilkan desain produk yang memiliki keamanan yang memadai sehingga paket atau makanan *delivery* tidak mudah untuk diambil orang lain.

3. Menghasilkan desain produk yang higienis sehingga barang dan makanan *delivery* tidak mudah terkontaminasi resiko penyakit khususnya virus dari COVID-19.
4. Menghasilkan desain produk yang membantu dalam pengaturan paket sehingga lebih efektif dan efisien.

1.7 Manfaat Perancangan

Manfaat dari perancangan “**Desain Sistem Tempat Penyimpanan Paket pada Apartemen di Era Normal Baru**” ini antara lain:

Bagi konsumen :

1. Meningkatkan kenyamanan pandangan saat mengambil kiriman yang datang.
2. Paket/makanan *delivery* yang dibeli tidak hilang; aman sampai ke tangan konsumen.
3. Membantu mewujudkan kesehatan protokol 5M sehingga mengurangi kekhawatiran konsumen akan terkenanya paket/makanan akan resiko penyakit khususnya virus COVID-19.
4. Membantu menghemat waktu sehingga konsumen tidak harus menunggu lama saat pengambilan paket.

Bagi security/resepsionis :

Meningkatkan efisiensi kerja dalam pengaturan paket sehingga tidak perlu membuang waktu dalam pencarian paket.

Bagi industri :

Memberikan inovasi baru dalam tempat penyimpanan

Bagi desainer :

Memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas proses penerimaan barang bagi konsumen yang bertempat tinggal di apartemen.

1.8 Sistematika Perancangan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I tersusun dari latar belakang, pendekatan metodologis, identifikasi masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, manfaat perancangan, sistematika penulisan dan kerangka kerja perancangan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori, penelitian yang sudah dibahas pada Bab I yang kemudian akan digunakan pada Bab 4 dalam proses analisis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metode penelitian yang digunakan, penentuan sumber data informasi, dan informasi literatur yang digunakan.

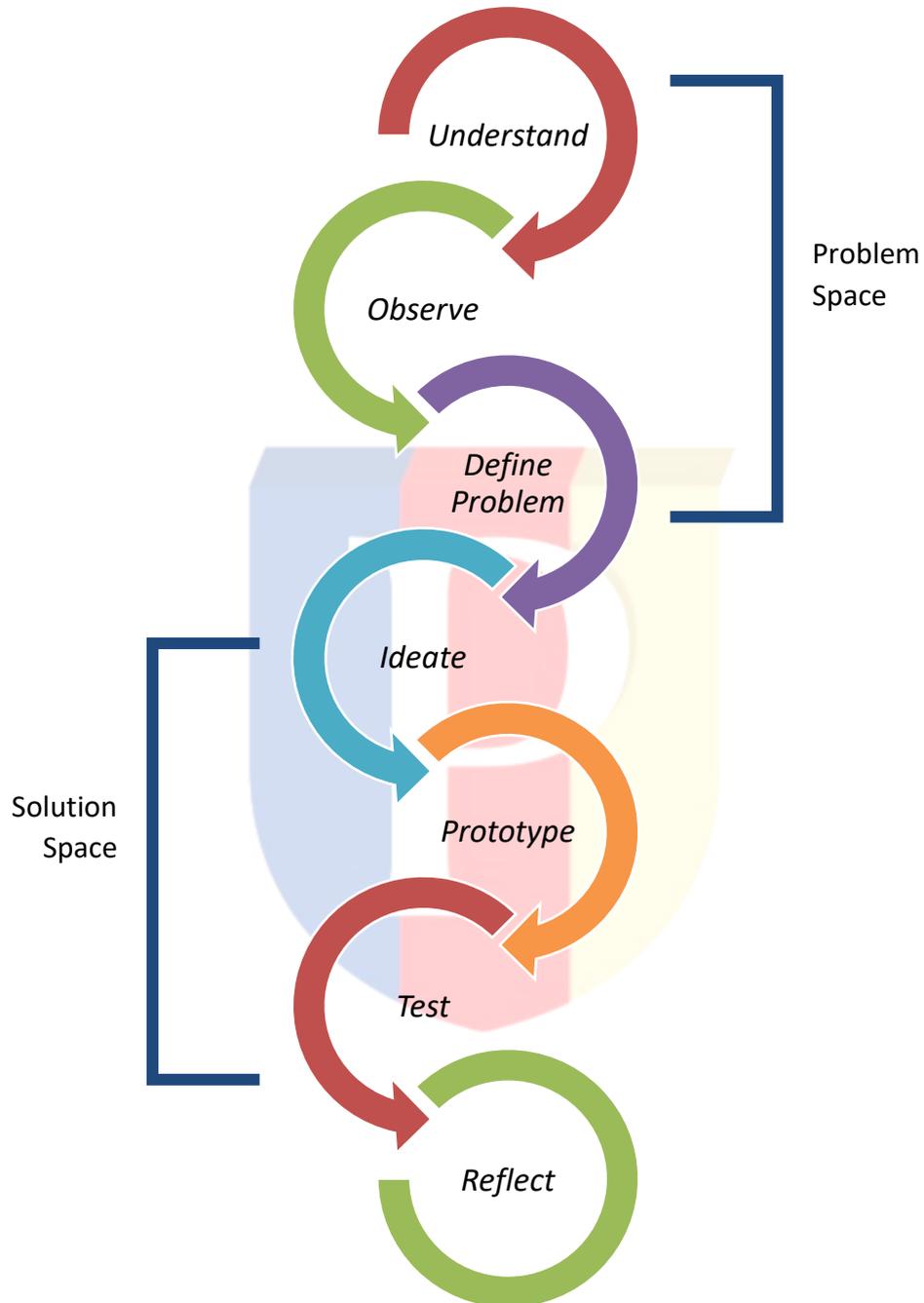
BAB IV DATA DAN ANALISA

Bab ini membahas mengenai data dan analisa yang dikumpulkan dari metode pengumpulan data yang telah dijabarkan pada BAB III dan dipaparkan implementasi desain dari data yang telah dikumpulkan melalui prosedur pengumpulan data yang telah dijabarkan pada BAB III menggunakan teori yang telah dipaparkan pada BAB II. Hasil akhir bab ini merupakan jawaban dari rumusan masalah yang sesuai dengan ruang lingkup, tujuan, dan sasaran penelitian ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi hasil kesimpulan penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang dapat di pertimbangkan dalam proses penelitian ini.

1.9 Kerangka Kerja Perancangan



Gambar 7 Kerangka kerja perancangan

(Sumber: Dokumen pribadi)