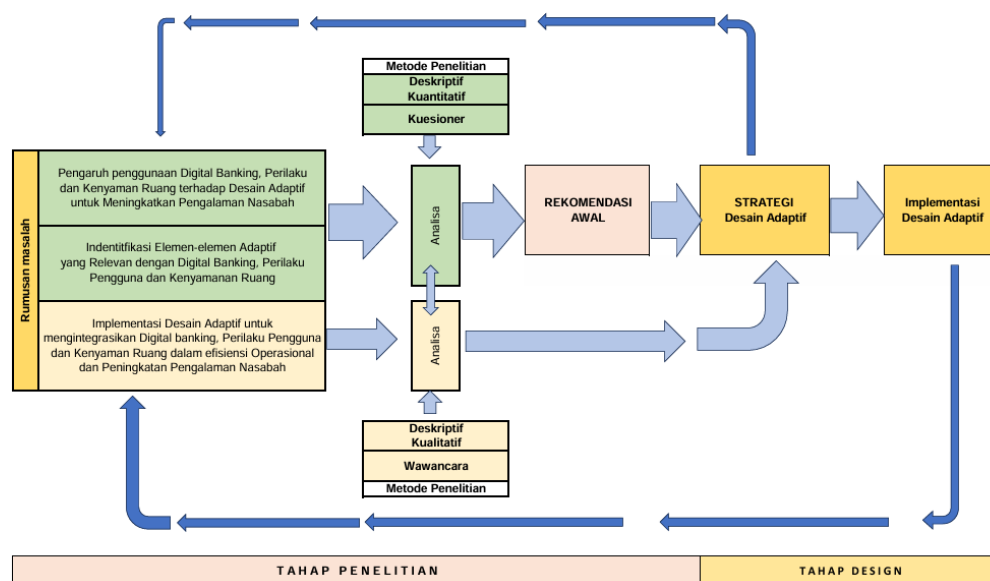


BAB 3 . METODE PENELITIAN DAN DESAIN

Bab ini menawarkan metode penelitian dan desain yang dirancang secara sistematis untuk menjawab permasalahan utama terkait pengaruh *digital banking*, perilaku pengguna, dan kenyamanan ruang terhadap kebutuhan desain adaptif di ruang *banking hall*, dalam meningkatkan pengalaman nasabah.

3.1 Alur Penelitian dan Desain

Diperlukan alur penelitian sistematis untuk menjawab rumusan masalah yang tertuang. Gambar 3.1 menggambarkan rencana alur penelitian untuk menjawab rumusan masalah tersebut.



Gambar 3.1 Diagram alur penelitian dan design

Sumber: Penulis, 2024

Gambar 3.1 ini menggambarkan proses penelitian dan desain, bertujuan untuk menghasilkan strategi desain adaptif yang relevan dengan pengaruh *digital banking*, perilaku pengguna, dan kenyamanan ruang dalam konteks ruang *banking hall*. Diagram ini dibagi menjadi dua tahap utama, yaitu tahap penelitian dan tahap desain, yang saling berhubungan dalam proses iteratif.

Ignatius Risma Prihantulus

STRATEGI DESAIN ADAPTIF DALAM PERANCANGAN RUANG BANKING HALL UNTUK MENINGKATKAN PENGALAMAN NASABAH

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.1.1 Tahap Penelitian

Tahap penelitian bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kebutuhan desain adaptif. Proses ini dimulai dengan rumusan masalah, yang mencakup tiga aspek utama:

- Pengaruh *digital banking*, perilaku pengguna, dan kenyamanan ruang terhadap desain adaptif dalam *banking hall* untuk meningkatkan pengalaman nasabah.
- Identifikasi elemen-elemen adaptif yang relevan dalam konteks perubahan teknologi digital, pola perilaku pengguna, dan kenyamanan ruang.
- Implementasi desain adaptif yang dapat meningkatkan efisiensi operasional serta pengalaman pengguna.

Untuk menjawab rumusan masalah ini, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- Pengumpulan data kuantitatif dilakukan melalui kuesioner, yang bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai persepsi dan preferensi pengguna terhadap desain ruang *banking hall*.
- Pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui wawancara, yang digunakan untuk memperoleh wawasan mendalam dari *stakeholders*, seperti manajemen bank, arsitek, dan pengguna *banking hall*.

Setelah data dikumpulkan, proses berikutnya adalah analisis data, yang dilakukan dengan pendekatan berikut:

- Analisis kuantitatif, yang digunakan untuk menguji hubungan simultan antar variabel serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dampak langsung dan tidak langsung dalam model penelitian.
- Analisis kualitatif, yang digunakan untuk memahami kebutuhan pengguna dari perspektif yang lebih luas dan subjektif.

Hasil dari proses analisis ini menghasilkan rekomendasi awal, yang menjadi dasar dalam penyusunan strategi desain adaptif.

3.1.2 Tahap Desain

Berdasarkan rekomendasi awal yang dihasilkan dari tahap penelitian, langkah berikutnya adalah strategi desain adaptif. Strategi ini bertujuan untuk menerapkan prinsip desain yang mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital, perilaku pengguna, dan aspek kenyamanan ruang. Strategi desain adaptif ini mencakup:

- Integrasi teknologi digital, seperti penggunaan mesin ATM, penggunaan *mobile banking*, penggunaan *digital customer service*, penggunaan layar interaktif, penggunaan mesin EDC, dan penggunaan digital antrian.
- Pola perilaku pengguna, yang mempertimbangkan interaksi nasabah dan pegawai bank, interaksi antar nasabah, interaksi penggunaan teknologi mandiri, interaksi antrian nasabah, dan zoning privasi ruang.
- Kenyamanan ruang, termasuk diantaranya *spatial*, *visual*, *auditorial*, *thermal*, *olfactual* dan ergonomi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Setelah strategi desain disusun, langkah selanjutnya adalah implementasi desain adaptif. Implementasi ini mencakup penerapan konsep desain yang telah disusun ke dalam ruang *banking hall* untuk memastikan bahwa desain yang dihasilkan benar-benar dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan pengguna. Gambar 3.1 sebelumnya juga menunjukkan hubungan iteratif antara tahap penelitian dan tahap desain. Implementasi desain dapat memberikan umpan balik yang digunakan untuk memperbarui atau menyempurnakan penelitian awal. Siklus ini menciptakan proses yang berkelanjutan antara evaluasi dan inovasi, memastikan solusi desain tetap relevan dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi. Dengan alur tersebut, penelitian dan desain saling mendukung dalam menghasilkan ruang *banking hall* yang adaptif, efisien, dan berorientasi pada pengalaman pengguna di era *digital banking*.

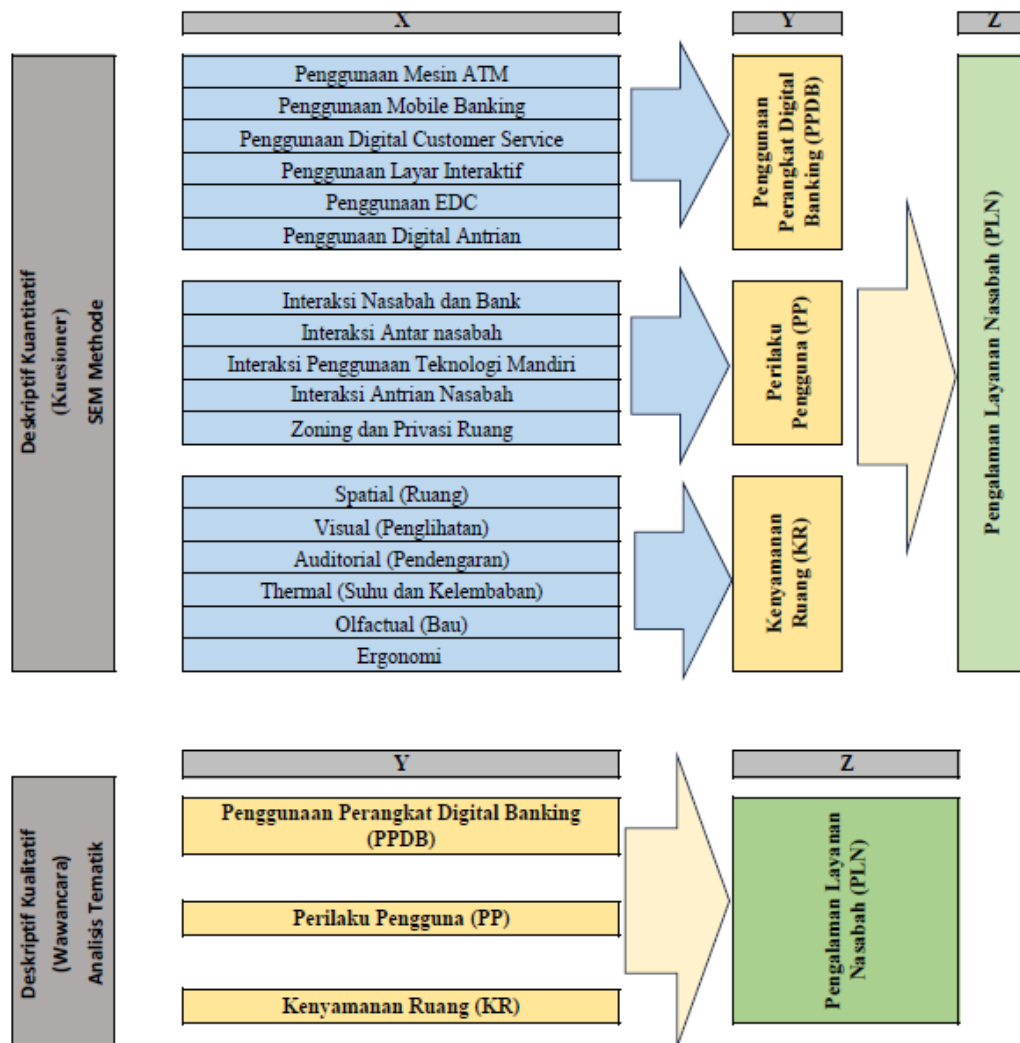
3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran deskriptif, dengan mengintegrasikan data kuantitatif dan kualitatif yang secara paralel konvergen terhadap masalah penelitian. Penelitian kuantitatif deskriptif memungkinkan pengujian teori-teori objektif dengan menganalisis hubungan antar variabel yang dikumpulkan melalui instrumen dan dianalisis menggunakan prosedur statistik. Sementara itu, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini melibatkan analisis data secara induktif, dimulai dari hal-hal yang bersifat spesifik untuk kemudian membentuk pemahaman yang lebih umum. Peneliti juga akan memberikan interpretasi terhadap makna yang terkandung dalam data hasil penelitian kualitatif.

Dalam implementasi metode campuran ini, penelitian mengandalkan dua sumber data utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari responden melalui kuesioner dan wawancara, yang bertujuan untuk mengukur persepsi pengguna serta menggali wawasan mendalam dari *stakeholders* terkait. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai literatur seperti buku, jurnal, artikel, dan dokumen penelitian sebelumnya yang mendukung validitas hasil penelitian serta memberikan konteks terhadap analisis yang dilakukan.

Dalam penelitian ini, *Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) dipilih sebagai metode analisis data kuantitatif. SEM-PLS digunakan untuk menguji hubungan antar variabel yang telah ditetapkan dalam kerangka penelitian. SEM-PLS memungkinkan analisis simultan dari beberapa hubungan sebab akibat antar variabel, sehingga memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai bagaimana penggunaan perangkat digital, perilaku pengguna, dan kenyamanan ruang berkontribusi terhadap pengalaman layanan nasabah.

Selain itu, untuk metode analisis data kualitatif, digunakan analisis tematik. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola atau tema dalam data wawancara yang dikumpulkan dari *stakeholders* terkait.



Gambar 3.2 Diagram model hipotesis awal terhadap variabel penelitian

Sumber: Penulis, 2024

Gambar 3.2 ini memperlihatkan kerangka hipotesis awal yang menghubungkan tiga variabel independen (Y)—yaitu *penggunaan perangkat digital (PPDB)*, *perilaku pengguna (PP)*, dan *kenyamanan ruang (KR)*—dengan satu variabel dependen (Z), yakni *pengalaman layanan nasabah (PLN)*. Hipotesis yang diuji sesuai dengan rumusan masalah awal yaitu, (1) PPDB berpengaruh terhadap PLN, (2) PP berpengaruh terhadap PLN, (3) KR berpengaruh terhadap PLN, dan (4) PPDB, PP, dan KR berpengaruh terhadap PLN secara simultan. Variabel Z bersifat laten, artinya tidak dapat diukur secara langsung, melainkan

memerlukan indikator empiris (variabel Y) untuk menilai pengaruhnya. Hubungan antar-variabel dalam model ini mengindikasikan bahwa faktor teknologi (PPDB), interaksi manusia (PP), dan desain lingkungan (KR) secara bersama-sama dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (PLN). Pendekatan ini menekankan pentingnya analisis multivariat untuk memahami dinamika kompleks dalam konteks layanan perbankan.

Penggunaan kombinasi pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti, serta untuk memvalidasi temuan-temuan yang muncul dari data kuantitatif dan kualitatif, memberikan wawasan yang lebih mendalam.

3.2.1 Teknik Pengumpulan Data dan Responden

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup kuesioner dan wawancara. Kuesioner disajikan dalam bentuk *google form* dan *comma separated values* (csv), yang kemudian akan menjadi data mentah yang akan diolah menggunakan aplikasi pengolah data SEM-PLS. Objek dari kuesioner ini adalah nasabah dan *stakeholders* yang berperan sebagai pengguna ruang *banking hall*. Tanggapan dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan skala likert yang dibatasi dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), sementara penelitian kualitatif bersifat terbuka, memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan pendapat secara lebih bebas dan mendalam. Peneliti juga melakukan wawancara secara langsung di lokasi penelitian, melibatkan nasabah dan *stakeholders* sebagai narasumber utama. Selama pelaksanaan penelitian, data yang diperoleh, seperti naskah wawancara, rekaman, dan dokumentasi, akan menjadi bukti pelaksanaan penelitian dan mendukung analisis yang dilakukan oleh peneliti.

Responden dalam penelitian ini berfungsi sebagai sumber utama informasi yang memberikan perspektif langsung terkait topik yang dikaji. Pemilihan responden dilakukan melalui teknik *accidental sampling*, yaitu metode non-probabilitas di mana responden dipilih berdasarkan kemudahan akses dan kesediaan mereka untuk berpartisipasi pada saat pengumpulan data berlangsung (Sa, 2015).

Dalam hal ini, setiap pengguna ruang *banking hall*, khususnya nasabah dan pengelola bank. Sementara itu, untuk pengumpulan data kualitatif melalui wawancara, digunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sa, 2015). Teknik ini dipilih karena memiliki pengalaman serta pemahaman yang relevan terhadap aspek penggunaan, desain, dan layanan di ruang tersebut, sehingga data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran mendalam dan kontekstual untuk mendukung analisis penelitian.

3.2.2 Teknik Analisis Data

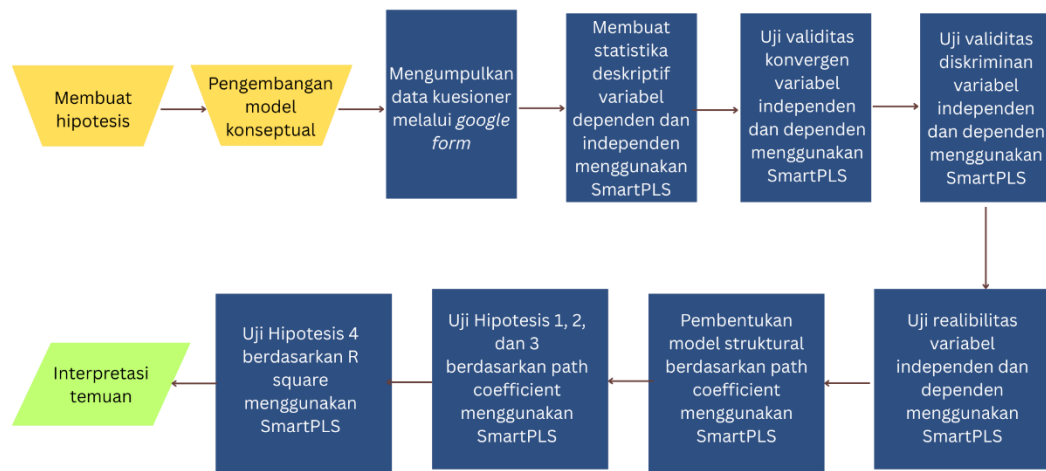
Metode analisis dalam penelitian ini terdiri dari dua pendekatan utama, yaitu analisis kuantitatif menggunakan metode SEM-PLS dan analisis kualitatif menggunakan analisis tematik. Pendekatan ini digunakan untuk menggali hubungan antara variabel-variabel penelitian, yang meliputi penggunaan perangkat digital, perilaku pengguna, kenyamanan ruang, dan pengalaman layanan nasabah. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin memahami bagaimana faktor-faktor tersebut saling berkaitan dalam mendukung desain adaptif di ruang *banking hall*.

3.2.2.1 Analisis Kuantitatif (*SEM-PLS Method*)

Untuk menganalisis hubungan antar variabel, penelitian ini menggunakan SEM-PLS. SEM-PLS dipilih karena kemampuannya dalam menguji hubungan simultan antar variabel serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dampak langsung dan tidak langsung dalam model penelitian. Langkah-langkah analisis SEM-PLS berbasis *Partial Least Squares* (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Perumusan hipotesis (Bab 3.2) yang disusun berdasarkan rumusan masalah (Bab 1.2) dan landasan teori penelitian.
2. Pengembangan model konseptual (Bab 3.2) yang memetakan hubungan antar variabel penelitian berdasarkan kajian literatur.

3. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *google form* dan disajikan dalam bentuk excel yang hasilnya tercantum pada lampiran penelitian, penyaian data dalam bentuk csv digunakan untuk input data pada perangkat lunak SmartPLS.
4. Statistika deskriptif (Bab 4.4.1 dan 4.4.2) termasuk nilai mean, standar deviasi, minimum, dan maksimum yang diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS.
5. Uji validitas konvergen (Bab 4.4.3.1.1) berdasarkan metode AVE dan eliminasi variable dengan CFA menggunakan perangkat lunak SmartPLS.
6. Uji validitas diskriminan (Bab 4.4.3.1.2) menggunakan perangkat lunak SmartPLS yang menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian memiliki perbedaan yang jelas dan tidak saling tumpang tindih dengan konstruk lainnya.
7. Uji reliabilitas (Bab 4.4.3.2) menggunakan perangkat lunak SmartPLS guna memastikan instrumen penelitian memiliki akurasi dan konsistensi.
8. Pembentukan model struktural pada (Bab 4.4.4.1)
9. Uji *path coefficients* (Bab 4.4.4.3.1-3) menggunakan perangkat lunak SmartPLS sebagai ukuran untuk menilai besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian.
10. Uji R^2 (Bab 4.4.4.3.4) digunakan untuk mengukur besarnya proporsi varians pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model penelitian
11. Interpretasi hasil berdasarkan model SEM-PLS, kesimpulan yang diperoleh digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor desain adaptif yang berpengaruh terhadap peningkatan mutu layanan nasabah.



Gambar 3.3 Diagram alir analisis kuantitatif menggunakan metode SEM-PLS

Sumber: Penulis, 2024

3.2.2.2 Analisis Kualitatif (Analisis Tematik)

Untuk metode analisis data kualitatif, digunakan analisis tematik. Metode ini memungkinkan penelitian untuk mengidentifikasi pola atau tema dalam data wawancara yang dikumpulkan dari *stakeholders* terkait, seperti nasabah dan staf manajemen bank. Adapun tahapan dalam analisis tematik adalah sebagai berikut:

1. Menentukan rumusan masalah (Bab 1.2).
2. Pengumpulan data, dilakukan dengan merekam hasil wawancara dan mentranskripsikannya secara verbatim, sehingga diperoleh data mentah yang merepresentasikan pandangan informan secara utuh (naskah transkrip selengkapnya tercantum dalam lampiran).
3. Deskripsi data (Bab 4.5.1), dengan menjelaskan secara singkat jadwal pelaksanaan wawancara dan profil informan.
4. Reduksi data (Bab 4.5.2), dilakukan dengan memilah informasi yang relevan, mengelompokkannya ke dalam kategori, dan mengidentifikasi pola yang berulang.

5. Penyajian data (Bab 4.5.3), di mana hasil reduksi disusun dalam bentuk matriks dan visualisasi lain untuk mempermudah pemahaman keterkaitan antar tema.
6. Interpretasi temuan, yaitu proses menafsirkan makna dari data yang telah dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep perancangan ruang cabang adaptif di era digital.



Gambar 3.4 Diagram alir analisis tematik

Sumber: Penulis, 2024

Dengan menggunakan pendekatan SEM-PLS untuk analisis kuantitatif dan analisis tematik untuk analisis kualitatif, penelitian ini mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap desain adaptif dalam ruang *banking hall*. SEM-PLS memberikan bukti statistik mengenai hubungan antar variabel. Analisis tematik memberikan wawasan mendalam tentang pengalaman dan kebutuhan pengguna. Hasil analisis ini menjadi dasar dalam penyusunan strategi desain adaptif, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman layanan nasabah di era *digital banking*.

3.2.3 Data

Berdasarkan latar belakang masalah dan jenis pendekatan penelitian yang digunakan pada proses ini, maka sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.3.1 Data Primer

Selama proses penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner dan wawancara, yang menghasilkan data primer yang diperoleh langsung dari responden. Data tersebut masih dalam bentuk mentah dan memerlukan

pengolahan lebih lanjut agar dapat dianalisis dan disajikan dalam bentuk yang lebih terstruktur. Salah satu keunggulan data primer adalah karakteristiknya yang lebih spesifik, akurat, dan terkini, karena langsung diperoleh dari sumber yang relevan. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan pada penelitian kuantitatif, yang diukur melalui kuesioner, telah disusun secara sistematis dan dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini. Tabel tersebut memuat variabel-variabel yang akan dijadikan dasar dalam analisis untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tabel 3.1 Variabel penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner

No.	Variabel	Topik	Pernyataan
1	PLN	Pengalaman Layanan Nasabah	
	PLN1		Saya merasa kehadiran mesin digital (seperti mesin setor tunai, ATM, atau e-kiosk) di <i>banking hall</i> mempermudah saya dalam menyelesaikan transaksi
	PLN2		Saya merasa nyaman menggunakan perangkat digital di <i>banking hall</i> tanpa perlu bantuan petugas
	PLN3		Petugas bank cukup sigap membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan perangkat <i>digital banking</i>
	PLN4		Saya merasa ketenangan dan privasi layanan nasabah sudah mewakili kebutuhan saya.
	PLN5		Saya merasa alur layanan di <i>banking hall</i> sudah mewakili kebutuhan saya.
	PLN6		Kenyamanan ruang di <i>banking hall</i> seperti pencahayaan, suhu dan furniture sudah sesuai dengan kebutuhan saya
	PLN7		Penggunaan perangkat digital yang mudah, didukung pelayanan staff bank yang baik, serta kenyamanan ruang yang mendukung, membuat saya merasa nyaman bertransaksi.

No.	Variabel	Topik	Pernyataan
	PLN8		Tata letak ruang <i>banking hall</i> memudahkan saya untuk memahami alur layanan dan menemukan fasilitas yang saya butuhkan
	PLN9		Pengalaman saya yang menyenangkan di <i>banking hall</i> mencerminkan kemudahan, efisiensi dan profesionalisme bank.
2	PPDB	Penggunaan Perangkat <i>Digital Banking</i>	
3	PPDB1	Penggunaan Mesin ATM	Mesin ATM di <i>banking hall</i> mudah diakses dan digunakan
4	PPDB2		Mesin ATM menyediakan layanan yang lengkap
5	PPDB3	Penggunaan Mesin ATM	Jarang mengalami kendala teknis saat menggunakan mesin ATM di <i>banking hall</i>
6	PPDB4	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	Aplikasi <i>mobile banking</i> mempermudah dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bank
7	PPDB5	Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	Fitur keamanan <i>mobile banking</i> sudah cukup melindungi transaksi saya
8	PPDB6		Saya dapat dengan mudah mengoperasikan layanan <i>mobile banking</i>
9	PPDB7	Penggunaan <i>Digital Customer Service</i>	Layanan <i>digital customer service</i> mempermudah layanan perbankan
10	PPDB8		Layanan <i>digital customer service</i> dapat diakses kapanpun
11	PPDB9		Saya dapat dengan mudah mengoperasikan layanan <i>digital customer service</i>
12	PPDB10	Penggunaan Layar Interaktif	Adanya layar interaktif mempermudah mendapatkan informasi perbankan
13	PPDB11		Tampilan antarmuka pada layar interaktif mudah dipahami dan digunakan
14	PPDB12		Lebih memilih penggunaan layar interaktif dibandingkan bertanya kepada staf bank

No.	Variabel	Topik	Pernyataan
15	PPDB13	Penggunaan <i>Electronic Data Capture</i> (EDC)	Proses transaksi keuangan menggunakan EDC cepat dan efisien
16	PPDB14		Proses transaksi keuangan menggunakan EDC aman dan nyaman
17	PPDB15		Saya dapat dengan mudah mengoperasikan EDC
18	PPDB16	Penggunaan Digital Antrian	Mesin antrian memberikan informasi yang cukup tentang estimasi waktu tunggu
19	PPDB17		Mesin digital antrian memberikan nomor antrian dengan cepat dan efisien
20	PP	Perilaku Pengguna	
21	PP1	Interaksi Nasabah dan Pegawai Bank	Pegawai bank memberikan layanan yang ramah dan responsif
22	PP2		Interaksi saya dengan pegawai bank berlangsung dengan efisien
23	PP3		Saya nyaman berbicara dengan staf bank untuk mendapat informasi dan bantuan
24	PP4	Interaksi Antar Nasabah	Interaksi dengan sesama nasabah berjalan dengan baik dan tertib
25	PP5		Saya tidak mengalami interaksi antar nasabah yang menyebabkan ketidaknyamanan
26	PP6		Ruang <i>banking hall</i> memungkinkan adanya interaksi sosial antar nasabah
27	PP7	Interaksi Penggunaan Teknologi Mandiri	Merasa nyaman dengan penggunaan perangkat digital mandiri
28	PP8		Penggunaan perangkat digital mandiri membantu dalam menyelesaikan transaksi
29	PP9		Penggunaan perangkat digital mandiri mudah digunakan tanpa bantuan staf bank
30	PP10	Interaksi Antrian Nasabah	Sistem antrian di <i>banking hall</i> berjalan dengan tertib dan terorganisir

No.	Variabel	Topik	Pernyataan
31	PP11		Waktu tunggu dalam antrian sesuai dengan ekspektasi dan tidak terlalu lama
32	PP12		Sistem antrian membantu mengurangi kepadatan dan meningkatkan kenyamanan
33	PP13		Pengaturan ruang memberikan privasi yang cukup bagi nasabah saat bertransaksi
34	PP14	Zoning dan Privasi Ruang	Area layanan bank dirancang sehingga tidak mengganggu privasi nasabah
35	PP15		Merasa nyaman dengan penempatan perangkat <i>digital banking</i> dan ruang tunggu
36	KR	Kenyamanan Ruang	
37	KR1	<i>Spatial</i> (Ruang)	Saya merasa nyaman dengan ruang yang luas dan besar
38	KR2		Saya mudah dalam menemukan area layanan yang saya butuhkan di <i>banking hall</i>
39	KR3		Saya merasa nyaman dengan pengaturan ruang di <i>banking hall</i>
40	KR4	<i>Visual</i> (Penglihatan)	Saya menyukai pencahayaan yang terang dan tidak menyilaukan
41	KR5		Warna dan tekstur interior <i>banking hall</i> mempengaruhi kenyamanan saya
42	KR6		Tanda petunjuk dan informasi yang disediakan dalam <i>banking hall</i> mudah dibaca
43	KR7	<i>Auditorial</i> (Pendengaran)	Kebisingan yang tinggi didalam <i>banking hall</i> mengganggu kenyamanan transaksi
44	KR8		Panggilan antrian dan informasi yang diumumkan terdengar dengan jelas
45	KR9		Suara percakapan antara saya dengan pegawai bank cukup jelas
46	KR10	<i>Thermal</i> (Suhu dan Kelembapan)	Suhu ruangan didalam <i>banking hall</i> nyaman saat saya bertransaksi

No.	Variabel	Topik	Pernyataan
47	KR11	Olfactual (Bau)	Sistem ventilasi atau pendingin udara berfungsi dengan baik
48	KR12		Suhu dan kelembabab ruangan tetap nyama meskipun terdapat banyak nasabah
49	KR13		Udara didalam ruangan memiliki aroma yang menyenangkan dan tidak mengganggu
50	KR14		Saya jarang mencium bau yang tidak sedap saat berada di <i>banking hall</i>
51	KR15		Aroma dari parfum didalam ruangan tidak mengganggu kenyamanan saya
52	KR16	Ergonomi	Kursi dan meja yang disediakan diruang tunggu nyaman untuk digunakan
53	KR17		Tinggi counter layanan sudah sesuai dan nyaman saat saya berinteraksi dengan petugas
54	KR18		Fasilitas mesin ATM, mesin antrian dan layanan mandiri lainnya mudah diakses

Sumber: Penulis, 2024

Metode pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala Likert, dengan uraian lebih lengkap yang dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Skala likert pada kuesioner

No.	Uraian	Skala
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Netral	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

Sumber: Penulis, 2024

Sedangkan, variabel penelitian yang digunakan dalam wawancara, mencakup sejumlah faktor yang dianggap relevan untuk menggali informasi secara mendalam dari responden. Variabel-variabel ini dipilih berdasarkan tujuan penelitian yang ingin menganalisis pengaruh berbagai elemen terhadap peningkatan layanan nasabah. Setiap variabel dirancang untuk memperoleh wawasan yang

spesifik dan relevan terkait topik yang diteliti. Tabel 3.3 di bawah ini, menyajikan rangkuman variabel-variabel ini, akan menjadi fokus utama dalam proses wawancara, serta memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek yang diharapkan dapat memengaruhi pengalaman dan persepsi nasabah serta pengelola bank.

Tabel 3.3 Variabel penelitian kualitatif menggunakan wawancara

NO	TOPIK	PERTANYAAN
A	Pengalaman Layanan Nasabah	Pertanyaan disesuaikan dengan tujuan penelitian, terbuka, dan didukung dengan teknik <i>probing</i> agar jawaban lebih eksploratif. Menghindari bias serta buat pertanyaan yang relevan dan kontekstual bagi responden. Menyusun dengan urutan logis, dan menghindari pertanyaan terlalu umum, dan batasi jumlah agar wawancara tetap efisien
B	Penggunaan Perangkat <i>Digital Banking</i>	
C	Perilaku Pengguna	
D	Kenyamanan Ruang	

Sumber: Penulis, 2024

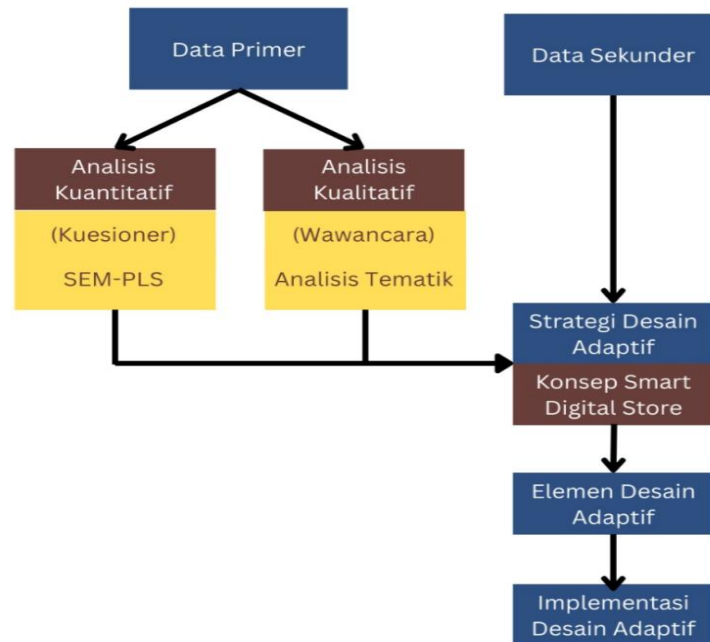
3.2.3.2 Data Sekunder

Data pendukung dalam penelitian ini berupa data sekunder yang diperoleh melalui studi literatur. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan berbagai referensi dari buku, jurnal ilmiah, artikel, dan sumber-sumber terpercaya lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Sumber-sumber tersebut memberikan wawasan dan informasi yang mendalam mengenai teori, konsep, serta temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Data sekunder ini berfungsi untuk memperkuat landasan teori dalam penelitian, memberikan konteks yang lebih luas, dan mendukung analisis terhadap data primer yang diperoleh dari responden.

3.3 Pendekatan Desain

Pendekatan desain dalam penelitian ini bertujuan untuk merancang strategi desain adaptif dalam ruang *banking hall* yang dapat merespon perubahan teknologi *digital banking*, perilaku pengguna, kenyamanan ruang dalam upaya meningkatkan

pengalaman bagi nasabah, sehingga pendekatan desain yang dihasilkan dapat diterapkan secara efektif dalam konteks *banking hall* yang dinamis dan terus berkembang.



Gambar 3.5 Metode implementasi desain adaptif

Sumber: Peneliti, 2025

Berdasarkan kerangka pada gambar 3.5, menjelaskan bahwa bahwa metode implementasi desain adaptif dalam tesis ini menekankan pada integrasi antara data primer (pendekatan kuantitatif dan kualitatif) dan data sekunder (studi literatur).

Hasil kombinasi data primer dan sekunder menghasilkan strategi desain adaptif yang berfokus pada konsep *Smart Digital Store*. Selanjutnya, elemen desain adaptif yang terbentuk akan diimplementasikan dalam bentuk design.

3.3.1 Strategi Design Adaptif

Strategi desain adaptif dalam penelitian ini merupakan konsep perencanaan yang berangkat dari hasil temuan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif melalui kuesioner memberikan gambaran kebutuhan dan preferensi nasabah terhadap kenyamanan serta fungsi ruang, sedangkan data kualitatif melalui wawancara memperlihatkan perspektif mendalam mengenai perilaku, tantangan,

serta peluang pengembangan ruang *banking hall*. Sintesis kedua pendekatan ini menghasilkan strategi yang komprehensif, berlandaskan pada realitas empiris sekaligus didukung kajian teoritis.

Kerangka utama strategi ini diwujudkan melalui “*Konsep Smart Digital Store*”, yang menetapkan lima sasaran pokok: *Inclusive, User-Centered, Comfort-Oriented, Adaptable, dan Technologically Integrated*. Kelima sasaran tersebut dirumuskan untuk menjawab tantangan perubahan perilaku nasabah di era digital. Lebih lanjut, konsep *Smart Digital Store* diturunkan ke dalam elemen desain adaptif yang menjadi acuan dalam analisis maupun implementasi desain.

Cara penulisan dan pembahasan strategi ini dituangkan lebih lanjut pada Bab 4.10 Konsep Desain, di mana hasil analisis data primer dan sekunder dirangkum menjadi sebuah kerangka strategis desain adaptif.

3.3.2 Implementasi Desain

Implementasi desain merupakan tahap operasional dari strategi adaptif yang telah dirumuskan sebelumnya. Jika strategi berfungsi sebagai kerangka konseptual, maka implementasi desain adalah penerjemahan ke dalam elemen-elemen ruang yang konkret, sehingga dapat dihadirkan dalam rancangan arsitektural *banking hall*. Implementasi ini bertujuan agar hasil penelitian tidak berhenti pada tataran ide, melainkan dapat diwujudkan dalam solusi desain yang aplikatif dan sesuai kebutuhan nasabah.

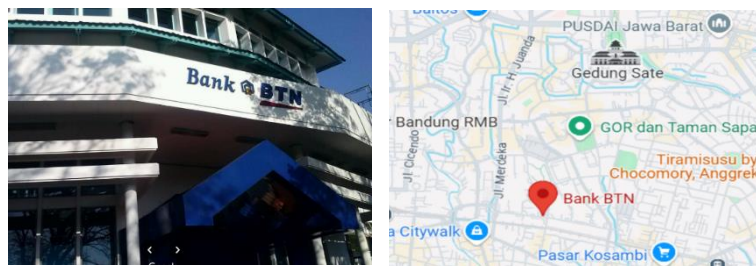
Dalam penelitian ini, implementasi desain mengacu pada elemen desain adaptif yang telah diturunkan dari konsep *Smart Digital Store*. Kelima elemen tersebut dijadikan dasar sebagai instrumen utama untuk implementasi perancangan. Implementasi desain ini akan dibahas lebih mendalam pada Bab V, dengan penyajian berupa narasi, tabel, dan ilustrasi visual.

Pendekatan desain pada Bab 3.3 berfungsi sebagai landasan metodologis yang menjembatani metode penelitian dengan proses perancangan. Strategi adaptif diposisikan sebagai kerangka konseptual, sementara implementasi desain menjadi tahap operasional yang nantinya diwujudkan pada Bab V.

3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bandung di Jl. Jawa No.7, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117.

Bank BTN KC Bandung menjadi studi kasus yang strategis karena selain sebagai bank BUMN yang berfokus pada pendanaan perumahan rakyat, juga mewakili tantangan dan peluang dalam transformasi digital *banking hall* di Indonesia. Dengan pendekatan desain adaptif, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi masalah, tetapi juga menawarkan solusi nyata yang dapat diterapkan secara lebih luas di sektor perbankan.



Gambar 3.5 Lokasi penelitian

Sumber: Google Maps, 2024