

# Fenomena *Nugas* di Restoran Cepat Saji di Kota Malang : Bergesernya Fungsi Ruang

Agta Parahita Dewi Kusdiyanta <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Kritik Arsitektur, Jurusan Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya.

Email korespondensi: agtaprht@student.ub.ac.id

---

## Abstrak

Berlangsungnya era industri 4.0 sedikit banyak berpengaruh pada meningkatnya gaya hidup dan gaya belajar generasi Z yang saat ini menjadi komposisi utama dalam populasi mahasiswa, terutama pada jenjang sarjana. Perkembangan gaya belajar ini turut meningkatkan tuntutan pasar terhadap ruang komunal untuk belajar dan bekerja secara berkelompok, yang kemudian mendorong perubahan fungsi ruang pada sebagian restoran, dari yang semula sebatas untuk makan, menjadi *coworking area*. Artikel ini mendiskusikan bagaimana fenomena ini perlu mendapat perhatian lebih lanjut dengan menggunakan restoran cepat saji Mc Donald's Lowokwaru, Kota Malang sebagai objek pendukung. Berdasarkan pertimbangan dari sudut pandang manajemen restoran dan sudut pandang pengguna, dapat disimpulkan bahwa fenomena ini tidak perlu dibubarkan, tetapi butuh diakali agar tuntutan ruang terpenuhi tanpa memaksakan perubahan fungsi ruang.

**Kata-kunci:** kritik arsitektur, perubahan fungsi ruang, restoran

---

## Pengantar

Pada awal tahun 2020 lalu, media sosial Twitter diramalkan oleh cerita salah seorang penggunanya mengenai sekelompok konsumen restoran cepat saji Mc Donald's di Malaysia yang menegur konsumen lain akibat terlalu berisik dan mengganggu aktivitas belajar mereka. Dalam kejadian yang sama, seorang konsumen pihak ketiga justru menegur kelompok belajar tersebut karena restoran tidak diperuntukkan sebagai tempat belajar, melainkan tempat makan. Nyatanya, terutama pada masa pra-pandemi, hal serupa umum terjadi di berbagai tempat di Indonesia, salah satunya di cabang Mc Donald's Lowokwaru, Kota Malang. Kelompok belajar bukanlah hal yang asing bagi pelajar manapun. Bahkan pada jenjang pendidikan tinggi, kegiatan belajar dan penugasan secara berkelompok sudah menjadi asupan sehari-hari. Hal ini menyebabkan tuntutan atas ruang komunal meningkat. Namun, perlu diingat bahwa keberlangsungan era industri 4.0 berpengaruh pada gaya belajar mahasiswa, sehingga ruang komunal yang dibutuhkan bukan sembarang ruang besar untuk berkumpul saja. Terdapat fasilitas-fasilitas penunjang yang menjadi preferensi utama mahasiswa dalam memilih tempat diskusi kelompoknya.

Berdasarkan hasil sensus penduduk pada tahun 2020, komposisi penduduk Indonesia didominasi oleh generasi milenial (lahir tahun 1981-1996) dan generasi Z (lahir tahun 1997-2012), masing-masing berjumlah 69,38 juta jiwa dan 74,93 juta jiwa (Kementrian Dalam Negeri, 2021). Data tersebut menunjukkan bahwa, dari 270,20 juta jiwa, 25,87% di antaranya merupakan generasi milenial dan

27,94% di antaranya adalah generasi Z. Per tahun 2019, tercatat lebih dari 10,4 juta jiwa sedang menempuh pendidikan tinggi di seluruh Indonesia (Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, 2019). Berdasarkan angka-angka di atas, dapat disimpulkan bahwa generasi Z saat ini menjadi komposisi utama dalam populasi mahasiswa, utamanya pada jenjang sarjana. Generasi Z dikarakteristikan sebagai generasi *online*. Menurut Cickovska (2020:281), "***Gen Zs don't go online, they live online, mostly with their smartphones, which are virtually fully equipped andenable everyday organization, provide entertainment, orientation, information and are primarily used for digital communication***". Generasi Z lahir ke dunia dengan kondisi di mana fakta, data, dan instruksi dapat diakses secara instan. Kebanyakan dari mereka tumbuh besar dengan kemampuan untuk menyaring informasi dalam jumlah besar karena sudah terbiasa sejak kecil. Generasi Z terbuka terhadap pendekatan pendidikan yang mendalam yang menyediakan pengalaman praktis bagi mereka. Karena itu, kegiatan apapun yang membebaskan mereka untuk menyaksikan dan mencoba sesuatu sangat cocok untuk pembelajaran mereka. Zimmer (dalam Cickovska, 2020:282) mengungkapkan bahwa delapan dari sepuluh anak generasi Z lebih suka belajar secara berkelompok, baik secara tatap muka maupun secara virtual. Diskusi kelas dan bekerja dalam kelompok kecil menjadi salah satu metode pembelajaran yang dinilai paling efektif bagi generasi Z. Maka, menemui kelompok-kelompok kecil mahasiswa yang *nongkrong* bersama, entah untuk sekadar berkumpul atau untuk mengerjakan tugas, bukanlah sesuatu yang mengherankan.

Sebagaimana kita ketahui, restoran merupakan tempat yang menyediakan jasa makanan dan minuman, sehingga pengadaannya tidak ditujukan sebagai tempat belajar. Dalam artikel ini, penulis bermaksud untuk membahas keterkaitan antara gaya belajar mahasiswa masa kini dengan maraknya kegiatan kerja kelompok (atau istilah populernya: *nugas*) di restoran, dengan *outlet* Mc Donald's Lowokwaru, Malang sebagai objek pembahasan, serta mendiskusikan apakah fenomena ini selayaknya dimaklumi.

### **Restoran Cepat Saji McDonald's sebagai Tempat *Nugas* Masa Kini**

Mc Donald's mengklaim dirinya sebagai perusahaan makanan cepat saji terbesar di dunia. Klaim tersebut bukan tanpa alasan; ribuan restorannya sudah tersebar di 100 negara. Di bawah naungan PT Rekso Nasional Food, Mc Donald's Indonesia berkomitmen untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi pelanggannya. Tampaknya komitmen tersebut tidak mereka ingkari, sebab fasilitas yang disediakan selalu mengikuti perkembangan zaman sehingga pelanggannya selalu punya alasan untuk kembali. Yang menarik adalah, salah satu alasan pelanggan untuk selalu kembali ke Mc Donald's justru bukan untuk menikmati produknya, melainkan untuk *nugas* di tempatnya. Seolah-olah, produk yang ditawarkan Mc Donald's bukanlah keperluan primer mereka datang ke tempat itu. Sudah menjadi rahasia umum di kalangan pelajar dan mahasiswa bahwa restoran-restoran milik Mc Donald's sangat memadai untuk dijadikan tempat *nugas*. Apabila pertanyaan "*mau nugas di mana?*" dilontarkan dalam percakapan di suatu kelompok belajar, "*McD!*" bisa jadi jawaban yang tak jarang terdengar di kalangan mahasiswa yang kampusnya berdekatan dengan restoran tersebut.

Mc Donald's Lowokwaru, Kota Malang diangkat menjadi objek sebagai contoh kasus untuk mendukung diskusi pada artikel ini. Pada masa pra-pandemi, restoran yang berlokasi tepat di samping area kampus Universitas Brawijaya tersebut biasa diramaikan oleh mahasiswa yang datang dari bangunan tetangganya. Tak jarang, bangku dalam restoran yang buka 24 jam tersebut penuh bahkan saat tengah malam. Baki makanan dan gelas kertas berisi soda bukan satu-satunya benda yang duduk di atas meja, tetapi juga laptop dan alat tulis. Bagi para mahasiswa tersebut, duduk di bangku yang berdekatan dengan stop kontak terasa seperti menemukan oasis di tengah gurun pasir.

Selama masa pandemi (2019 hingga sekarang), pembatasan kegiatan masyarakat menyebabkan fenomena *nugas* di restoran ini berkurang. Namun, bukan tidak mungkin fenomena ini, di mana pelaku

bangunan tidak memanfaatkan ruang sebagaimana mestinya, akan berlanjut di masa pascapandemi yang akan datang. Karena itu, selain membahas faktor-faktor yang kemungkinan menjadi pertimbangan pelaku dalam memilih tempat *nugas*, artikel ini juga mendiskusikan apakah fenomena ini hanya menunjukkan perubahan fungsi ruang pada objek atau terdapat pula kritik terhadap penyediaan ruang komunal bagi pelajar, utamanya mahasiswa.



**Gambar 1.** Denah lokasi Mc Donald's Lowokwaru, Kota Malang. Gambar ini menunjukkan lokasi Mc Donald's Lowokwaru yang berdekatan dengan dua (dari tiga) kawasan kampus pendidikan tinggi di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

## Diskusi

Melalui wawancaranya dengan beberapa pelanggan Mc Donald's, Maharani (2020) mendapati beberapa alasan yang menjadi pertimbangan para mahasiswa dalam memilih restoran tersebut sebagai tempat *nugas* mereka, di antaranya (1) fasilitas Wifi gratis yang memadai, (2) *seating area* yang nyaman karena dilengkapi AC, (3) tidak perlu mengeluarkan banyak uang untuk dapat menikmati fasilitas di restoran tersebut, dan (4) banyaknya pelanggan yang datang dengan tujuan sama memberikan sugesti semangat yang lebih bagi para pelaku. Bagi orang-orang yang tidak mudah terdistraksi oleh kebisingan, alasan-alasan tersebut sudah lebih dari cukup untuk membuat mereka selalu kembali ke Mc Donald's. Keempat faktor di atas selaras dengan karakteristik generasi Z yang saat ini menjadi komposisi utama dalam populasi penempuh pendidikan tinggi, di mana untuk memenuhi gaya belajarnya, mereka membutuhkan (1) akses terhadap teknologi dan (2) interaksi serta keterkaitan sosial (Ramirez, 2018). Selain itu, pihak Mc Donald's Indonesia juga tidak mempermasalahkan adanya pelanggan yang menempati restoran mereka selama berjam-jam untuk belajar selama mereka tidak mengganggu keamanan dan kenyamanan pengunjung lain, sehingga aktivitas belajar di dalam restoran Mc Donald's pada dasarnya sah-sah saja dilakukan.

Kendati demikian, timbul kritik dari kelompok konsumen yang mengunjungi Mc Donald's murni untuk makan dan minum (selanjutnya akan disebut sebagai "konsumen non-pembelajar"). Durasi para mahasiswa (selanjutnya akan disebut sebagai "konsumen pembelajar") menempati restoran yang begitu lama menyebabkan konsumen non-pembelajar sulit mendapatkan tempat ketika hendak makan di tempat (*dine-in*). Selama *peak hours*, seiring dengan bertambahnya pengunjung yang datang baik untuk *dine-in* atau sekadar *take away*, antrian semakin padat dan memungkinkan terbentuknya *waiting list* bagi pengunjung yang hendak *dine-in*. Pada saat inilah, keberadaan konsumen pembelajar berpotensi menghambat pelayanan restoran. Lantas, berapa lama durasi makan di restoran yang ideal? Berapa lama durasi tersebut dikatakan terlalu lama atau terlalu sebentar? Menurut Kimes, Wirtz, & Noone (2002), rata-rata durasi ideal untuk makan di restoran di Asia adalah 57,2 menit (sudah termasuk pelayanan). Durasi 92 menit tergolong terlalu lama, sedangkan 22 menit dianggap terlalu sebentar. Apabila dibandingkan dengan kebiasaan sebagian konsumen Mc Donald's yang menganggap

restoran tersebut sebagai tempat belajarnya, tentu waktu yang dihabiskan di dalam restoran tergolong terlalu lama. Meskipun pihak Mc Donald's mengaku tidak keberatan akal hal tersebut, tetapi adanya penyimpangan dalam pemanfaatan fungsi ruang di dalam restoran tersebut tidak dapat disangkal. Fenomena ini pun menimbulkan pertanyaan, apakah para mahasiswa kekurangan ruang komunal sampai harus menjagokan sebuah rumah makan—dengan kondisi yang kurang kondusif—sebagai tempat mereka belajar? Apakah ruang komunal yang sudah tersedia tidak cukup memenuhi kebutuhan mahasiswa, sehingga sebuah rumah makan dirasa lebih nyaman dan kondusif sebagai tempat mereka belajar? Bagaimana pun, banyak yang dapat dipelajari dari cara Mc Donald's memfasilitasi pelanggannya, terutama dalam menciptakan "atmosfir" yang nyaman bagi sebagian mahasiswa untuk *nugas* di dalam bangunannya. Pelajaran tersebut dapat ditiru untuk membangun kesetiaan pelanggan restoran. Di sisi lain, arsitek dapat berperan lebih untuk menghindari penyimpangan pemanfaatan fungsi ruang dalam restoran tanpa harus menghilangkan identitas Mc Donald's yang ramah terhadap konsumen pembelajar.

Arsitek, dalam merancang bangunan, memiliki kekuatan untuk secara implisit mengarahkan pengguna bangunan untuk memanfaatkan ruang sebagaimana yang dikehendakinya. Kekuatan ini dapat diterapkan dalam pengondisian ruang pada bangunan restoran Mc Donald's—atau restoran manapun yang ingin mengundang pelajar dan mahasiswa sebagai pelanggan setianya. Fungsi ruang restoran sebagai tempat makan dan sebagai ruang kerja bersama (*coworking space*) dapat dileburkan tanpa meninggalkan hierarkinya. Dengan kata lain, memisahkan mana area khusus makan dan mana yang sekaligus *coworking area*. Dengan begitu, pengunjung tidak perlu lagi memperdebatkan bagaimana seharusnya pengunjung lain memanfaatkan ruang dalam restoran.

## Kesimpulan

Restoran merupakan sebuah tempat yang menyediakan jasa makanan dan minuman. Tanpa perlu uraian lebih lanjut, sudah jelas bahwa peruntukkan sebuah restoran adalah sebagai tempat makan. Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan pelajar dan mahasiswa dalam bekerja secara berkelompok, rupanya fungsi ruang dalam bangunan restoran mulai meluas; tidak hanya untuk makan, tetapi juga untuk *nugas*. Perilaku ini tentunya memicu perdebatan di antara konsumen, sebab *dine-in* yang terlalu lama menyebabkan konsumen lain kesulitan mendapat tempat dan terhambat dalam pelayanannya. Isu ini dapat diakali dengan membentuk *coworking area* dalam suatu restoran, serta mengondisikan area khusus makan agar tidak memadai bagi aktivitas belajar. Namun di saat yang sama, fenomena ini menunjukkan indikasi kurangnya ruang komunal bagi kelompok pelajar, bisa jadi secara kuantitatif atau pun secara kualitatif. Untuk itu, diperlukan penelitian lebih lanjut agar pencerahan yang lebih akurat bisa tercapai.

## Daftar Pustaka

- Cickovska, E. (2020, December). Understanding and Teaching Gen Z in Higher Education. *Horizons International Scientific Journal*, 26, 275-290. doi:10.20544/HORIZONS.A.26.3.20.P22
- Kementrian Dalam Negeri. (2021). *Berita Resmi Statistik: Hasil Sensus Penduduk 2020*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. (2019). *Statistik Pendidikan Tinggi Tahun 2019*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Iptek Dikti.
- Kimes, S. E., Wirtz, J., & Noone, B. M. (2002). How Long Should Dinner Take? Measuring Expected Meal Duration for Restaurant Revenue Management. *Journal of Revenue & Pricing Management*, 1 (3). DOI:10.1057/palgrave.rpm.5170026
- Maharani, S. (2020). *Kenapa Banyak Orang Suka Ngerjain Tugas di McD?* Diakses dari kumparanFOOD. <https://kumparan.com/kumparanfood/kenapa-banyak-orang-suka-ngerjain-tugas-di-mcd-1sk3fxj8j0h/full>
- McDonald's Indonesia. (t.thn.). *Sejarah Mc Donald's Indonesia*. Diakses dari <https://mcdonalds.co.id/>
- Ramirez, K. P. L. (2018). A Systematic Review of Gen Z's Learning Characteristics and Preferences. doi:10.13140/RG.2.2.30557.84969