

Model Pelatihan Berbasis Inquiry (IBT) untuk Perubahan Perilaku Pengunjung dalam Pemanfaatan Fasilitas Umum di Pusat Perbelanjaan

Inquiry-Based Training (IBT) Model for Changing Visitors' Behavior in Utilizing Public Facilities at Shopping Centers

Neni Alyani¹ & M Miftahul Madya²

¹Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Jatinangor Sumedang, Indonesia

²Institut Teknologi Bandung (ITB), Bandung, Indonesia

Email: nenialyani5@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini tentang fasilitas umum di 3 Supermall Jawa Barat seperti pedestrian, tempat parkir disabilitas, tangga landai, area merokok, ruang terbuka bagi anak-anak bermain, *nursery room*, ruang laktasi, toilet bagi disabilitas serta informasi keselamatan pengunjung, tetapi pengunjung tidak memanfaatkannya bahkan tidak mengetahui akses menuju fasilitas tersebut. Pihak mall juga kurang mengontrol mengakibatkan terjadi anak yang hilang di mall dan mencari tempat bermain sendiri, pengunjung yang terkunci di toilet, baju rok panjang wanita terjepit di eskalator, ibu menyusui bayi di tempat terbuka, disabilitas jarang berkunjung ke mall, bahkan pengunjung ada yang jatuh dari ketinggian dan meninggal padahal mall memiliki hampir separuh kebutuhan hidup, menyerap tenaga kerja, tempat berbisnis maupun mengisi waktu luang. Seharusnya bisa dinikmati manfaatnya oleh masyarakat, inilah yang menjadi latar belakang penelitian jika tidak dilaksanakan akan membahayakan nyawa manusia. Metode penelitian secara kualitatif dengan wawancara dan observasi. Solusi penelitian adalah melatih pengunjung untuk menggunakan fasilitas umum. Model pelatihan adalah *Inquiry based training* dengan merekayasa situasi di mall untuk eksperimen pembiasaan. Model di uji cobakan kepada 50 pengunjung mall dengan membagi pengunjung atas 2 kelas kelas experiment dan kelas kontrol. Kurikulum latihan terdiri atas pengetahuan, simulasi, dan pembiasaan penggunaan fasilitas umum.

Kata kunci: Mall; Fasilitas umum; perilaku pengunjung; Model Pelatihan Inquiry; kurikulum.

1 Pendahuluan

Fasilitas umum sebagai sarana yang dapat dimanfaatkan oleh pengunjung atau wisatawan di obyek wisata. Obyek wisata banyak jenisnya diantaranya wisata belanja seperti mall, mini market, *larger mart*, *shopping center*, *trade mall* dan sebagainya. Wisata alam seperti *travelling*, wisata alam, wisata air, wisata

gunung, wisata laut, wisata kota dan sebagainya. Wisata mall yang digabungkan dengan objek wisata juga kini dapat dinikmati oleh pengunjung, bahkan wisata belanja yang bergabung dengan wisata hotel juga banyak ditemui di kota-kota tertentu.

Berbagai fasilitas yang ada pada wisata pusat perbelanjaan antara lain: (i) fasilitas pembangunan fisik seperti area parkir yang luas sesuai dengan kapasitas pengunjung umum maupun pengunjung disabilitas, sarana jalan kaki bagi pengunjung dari pintu masuk menuju pintu mall, sarana sanitasi bagi pengunjung seperti toilet yang terpisah, toilet disabilitas dan lansia dengan jumlah yang cukup, area bebas bermain bagi pengunjung anak-anak, kursi tunggu yang nyaman bagi lansia, kursi tunggu bagi *delivery pick up* dan *take away* di resto (*waiting area*), pintu keluar dan pintu masuk pengunjung yang berbeda, area merokok yang strategis, taman terbuka, tangga bagi disabilitas dan lansia, *nursery*, klinik dan pertolongan pertama pada kecelakaan, ruang laktasi bagi ibu menyusui, penerangan yang cukup. (ii) fasilitas informasi terkait keselamatan pengunjung seperti informasi jalur evakuasi, titik kumpul, tangga naik dan turun, jalan yang curam dan licin, etika eskalator dan lift, informasi rest room, etika penggunaan toilet, etika antrian di resto maupun pintu masuk, etika pembuangan sampah terpisah.

Hasil observasi awal terhadap pengunjung yang dilakukan peneliti masih banyak pedestrian yang seharusnya digunakan pada pejalan kaki tetapi mereka melewati dan bahkan berjalan di luar jalur. Hal tersebut dapat membahayakan nyawa pengunjung juga dapat terjadi tertabrak kendaraan. Terdapat antrian panjang menuju toilet umum sementara toilet disabilitas maupun lansia kosong tidak digunakan, banyak ditemukan pampers bayi yang terbuang di tempat sampah umum bahkan dekat dengan restoran ini terkesan menjadi kotor, para ibu yang membawa bayi kemudian menyusui di tempat terbuka, pengunjung menggunakan tangga darurat karena takut naik ke eskalator, anak-anak yang menangis karena merasa bosan ingin bermain, para lansia yang kelelahan karena tidak menggunakan tangga landai padahal tangga tersebut disediakan, suami yang merokok bukan di area merokok, tempat parkir wanita dan disabilitas yang tidak digunakan, pengunjung jatuh dari ketinggian dan meninggal di mall.

Selain penggunaan fasilitas yang diabaikan pengunjung adapun kontrol pihak mall yang kurang sehingga terjadi pengunjung yang terkunci di toilet mall, baju rok pengunjung terjepit di tangga eskalator dapat membahayakan bagi pengunjung itu sendiri padahal semua rambu sudah disediakan oleh mall, tetapi pengunjung tidak mengetahui. Hal inilah yang menjadi latar belakang penelitian ini. Jika tidak dilakukan penelitian akan membahayakan nyawa manusia. Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis membatasi penelitian ini pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengunjung menggunakan fasilitas umum yang disediakan mall?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam Penggunaan fasilitas umum?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan fasilitas umum di mall?

Sejalan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari di laksanakan nya penelitian ini adalah:

1. Untuk meningkatkan pemahaman pengunjung terhadap fasilitas umum di mall.
2. Untuk mendorong minat pengunjung menggunakan fasilitas umum di mall
3. Untuk membiasakan pengunjung menggunakan fasilitas umum di mall

Maka dari itu, cakupan akhir adalah untuk menghasilkan kurikulum pelatihan dengan menggunakan model training berbasis *inquiry* untuk meningkatkan pengetahuan pengunjung terhadap penggunaan fasilitas umum, terampil menggunakan fasilitas umum serta merubah kebiasaan penggunaan fasilitas umum di mall.

Model Pelatihan *Inquiry*

Model pelatihan *inquiry* merupakan salah satu model pembelajaran yang lebih mengedepankan berkembangnya keterampilan kognitif. Ciri khas metoda belajar *inquiry* adalah peserta latihan memiliki pengalaman dalam melakukan percobaan dan prinsip prinsip pengetahuan yang dirasakan mereka sendiri. Adapun cara yang digunakan adalah dengan menyampaikan pengetahuan kepada peserta dengan melaksanakan, menyelidiki langsung dengan menggunakan teknik yang tepat. Penerapan metode ini dapat membuat peserta latihan akan dituntun menemukan informasi di awal dan selanjutnya mereka mencari sendiri informasi tersebut. Dalam pelaksanaanya peserta latihan didorong untuk menjawab permasalahan melalui pertanyaan kognitif, merancang eksperimen beberapa kali latihan, melaksanakan eksperimen, menyimpulkan dan memberikan contoh.

Model *Inquiry* akan menemukan potensi terbaik pengunjung untuk menemukan potensi terbaik yang dimilikinya, meliputi modal personal, modal sosial dan modal kapital. Kelangkaan potensi pengunjung bukan karena nominal melainkan karena gagal melihat potensi [1]. Modal personal adalah nilai keunggulan yang dimiliki seperti semangat, kreatif dan selalu ingin belajar hal-hal baru, modal

sosial dapat berupa kerjasama berkelompok dan peduli sosial dan modal kapital adalah modal sebagai sumber daya yang memiliki kemampuan.

Model *Inquiry* merupakan refleksi, introspeksi dan kolaborasi untuk memanfaatkan potensi secara kolektif dengan tujuan untuk membangun seseorang atau sekelompok orang agar melihat potensi positif yang dimiliki dan bersama untuk mewujudkan perbaikan kearah yang lebih baik. Tahapan pelatihan inquiry antara lain : (i) *Dream* (ii) *Discovery* (iii) *Design* (iv) *Destiny*. Ada 6 alasan menggunakan *inquiry* yaitu (1) membangun hubungan yang bermanfaat; (2) menciptakan kesempatan seseorang agar dapat mencapai keinginan; (3) menghasilkan kesempatan bagi orang untuk berbagi mimpi mereka; (4) menciptakan lingkungan yang familiar dan dapat dijadikan alternatif tempat; (5) membantu orang untuk memilih dan bertindak; (6) mendorong orang bertindak laku positif. Metoda *Inquiry learning* menggunakan 4 metode yaitu (A) *Problem based learning*; (B) *Problem Solving* (C) *Mind Mapping* dan (D) Temuan terbimbing.

Perilaku

Perilaku merupakan aktifitas individu secara fisik yang dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, tindakan dalam memperoleh informasi dan pengambilan keputusan [1]. Faktor yang mempengaruhi perilaku yaitu: (1) faktor budaya, bahwa pengusaha harus memahami peran yang dimainkan oleh budaya sub budaya dan kelas sosial konsumen; (2) faktor Sosial, kemampuan keuangan, keinginan mengisi waktu luang, kebutuhan eksistensi diri; (3) faktor pribadi; (4) faktor psikologis yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, sikap. Sikap adalah sebuah ekspresi dari perasaan [2]. Hal tersebut mencerminkan apakah seseorang senang atau tidak senang terhadap sesuatu. Sikap adalah predisposisi yang bisa dipelajari sebagai respons terhadap objek yang terdiri atas 3 komponen yaitu: komponen kognitif, afektif, dan konatif atau kecenderungan melakukan sesuatu terhadap obyek [3].

Pengunjung

Pengunjung atau wisatawan adalah setiap orang yang mengunjungi suatu tempat yang bukan merupakan tempat tinggalnya yang biasa, dengan alasan apapun kecuali mengusahakan suatu pekerjaan [5]. Pengunjung adalah orang yang bepergian dari satu tempat ke tempat lainya dengan tujuan menikmati perjalanan dari kunjungannya. Pengunjung juga adalah orang yang berwisata wisatawan kuliner adalah kunjungan ke produsen makanan, resto untuk mencoba berbagai jenis makanan [4].

Fasilitas umum

Fasilitas umum adalah sarana dan prasarana pelengkap yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kualitas kehidupan yang layak. Fasilitas umum berupa fasilitas yang disediakan bagi semua orang guna untuk mewujudkan kesetaraan dan keadilan bagi pengunjung sehingga tercapai kemandirian dan kesejahteraan. Fasilitas umum di mall meliputi semua sara yang dibuat oleh manajemen mall untuk dapat dinikmati oleh pengunjung baik berbentuk fisik maupun non fisik (informasi).

Fasilitas umum harus memenuhi 4 kriteria yaitu: (1) Kemudahan; (2) kegunaan; (3) Keselamatan; (4) Kemandirian. (UU Pekerjaan Umum RI Nomor 468/KPTS/1998). Mengacu pada UU tersebut maka fasilitas umum antara lain:

(1) Ram/ Jalur melandai, yang digunakan orang yang tidak dapat memakai anak tangga pemasangan ram mulai dari luar bangunan sampai dengan didalam bangunan. Panjang tidak boleh melebihi 900 cm bila lebih dari itu maka diperlukan bordes atau tempat istirahat yang datar derajat ram yang dibutuhkan adalah 5 derajat. Pada sisi Ram dibutuhkan pegangan tangan atau handrail untuk menopang beban tubuh pada saat naik atau turun tinggi handrail 65 cm bagi anak-anak dan 80 cm bagi orang dewasa

(2) Lift merupakan tangga elektrik berupa ruang untuk berpindah antar lantai . Lift harus ada ketika bangunan lebih dari 5 lantai, lebar lift minimal 140 cm x 140 cm sehingga dapat memuat kursi roda bagi disabilitas dan lansia. Ruang tunggu lift adalah 185 cm.

(3) Ruang toilet, dipersyaratkan panjang 80-90 cm, lebar 150-160 cm, dan tinggi 240 cm untuk buang air besar sedangkan ruang untuk buang air kecil Lebar 70-80 cm dan tinggi 40-50 cm. Sirkulasi udara di toilet kelembapan 40-50 % dengan *air change* 15/jam dengan suhu normal 20-27 °C pencahayaan 100-200 lux. Lantai kemiringannya 1 % dinding keramik.

(4) Ruang *nursery*, adalah tempat mengurus bayi yang merupakan area khusus ibu yang memerlukan untuk mengurus bayi dibawah 3 tahun kegiatan utama di ruang ini adalah ibu yang mengganti popok bayi dan balitanya serta kegiatan yang ada di toilet anak-anak lama kegiatan antara 15-30 menit. Ruang ini juga dapat digunakan untuk melatih bayi dan balita dalam program toilet *training*.

(5) *Ladies Parking* adalah fasilitas bagi perempuan dengan jangka waktu dua puluh empat jam dengan aman dan nyaman.

(6) Pedestrian, adalah area untuk pejalan kaki dengan lancar dan aman, pedestrian merupakan area terbuka public dapat digunakan sosialisasi antar individu

Tabel 1 Aspek Fasilitas Umum di Pusat Perbelanjaan

No	Jenis Fasilitas Fisik	Aspek yang harus ada	Jumlah aspek
1	Pintu Masuk	(1).Penyediaan pintu masuk kendaraan, (2).Pintu masuk pejalan kaki,(3). Pintu masuk ke mall, (4).Pintu masuk disabilitas	4
2	Pintu keluar	(1).Penyediaan pintu keluar kendaraan,(2). Pintu keluar pejalan kaki, (3).Pintu keluar dari mal, (4).Pintu keluar Disabilitas	4
3	Area Parkir	(1).Marka area parkir, (2).Marka arah masuk parkir, (3).Marka arah keluar parkir , (4).Maka are parkir disabilitas	4
4	Trotoar untuk pejalan kaki	(1).Marka hijau pejalan kaki (2).Marka hijau pejalan kaki disabilitas,	2
5	Pedestrian	(1).Zebra cross untuk penyebrangan para pejalan kaki dari satu Gedung ke Gedung lainnya dalam kawasan mall;(2). Zebra cross bagi pejalan kaki di jalan raya dari dan menuju pintu gerbang mall ; (3). Zebra cross bagi disabilitas	3
5	Toilet	(1).Toilet laki-laki, (2). Toilet Perempuan, (3). Toilet disabilitas dan lansia, (4).Handle bidet toilet seat,(5). flush toilet, (6). Rar wash, (7).tempat sampah, (etika toilet), (8) roll tissue, (9).Jumlah toilet yang cukup, (10),handling hand bagi disabilitas	10
6	Area bebas bermain anak	(1).Area terbuka yang memenuhi standar keamanan terhindar dari bahaya dan dapat dijangkau dengan mudah, teduh dan ditumbuhi pepohonan (2). Area tertutup yang nyaman dan bersih (3). Kursi duduk anak ,(4). Wahana bermain, (5).buku bacaan ;(6). Kursi duduk dewasa; (7).Pemisahan area bermain anak dengan area olahraga	7
7	Kursi tunggu pengunjung	(1). Kursi tunggu yang nyaman ; (2). Kursi bagi lansia diberi label, (3).Kursi bagi disabilitas diberi label	3

8	Kursi waiting area bagi pembeli makanan yang akan pick up	(1). Kursi tunggu diberi label	1
9	Smoking area	(1). Area terbuka, (2).kursi duduk, (3).Tempat abu rokok, (4).Informasi terkait ruang merokok	4
10	Tangga	(1).Tangga darurat , (2).plat form lift bagi disabilitas , (3). Desain ramp /tangga landau untuk disabilitas dan lansia dan ibu hamil , (4).Escalator, (5). Lift	5
11	Nursery room	(1).Tempat tidur bayi untuk mengganti popok, (2) Wastafel (3).sabun, (4). Lampu yang terang, (5).tempat sampah untuk membuang popok, (6).baby toilets,	6
12	Klinik Pertolongan pertama pada kecelakaan	(1).tempat tidur (2), brankar, (3).lemari obat, (4).timbangan badan, (5). Tempat sampah, (6).AC, (7). Obat-obatan	7

Tabel 2 Kreasi Peneliti

No	Jenis Fasilitas informasi	Aspek yang harus ada	warna
1	Jalur Evakuasi	Gambar	Hijau list putih tulisan
2	Titik kumpul	Gambar	Hijau list putih
3	Larangan	Symbol lingkaran	Merah
4	Bahaya	Symbol segitiga	Kuning list hitam
5	Api	Symbol Kotak	Merah
6	Dilarang Merokok	Symbol lingkaran , garis miring dan rokok	Lingkaran merah, rokok hitam
7	Jalan licin	Symbol segitiga, orang dan tangga	Warna kuning list hitam

2 Metode

Waktu dan Tempat

Waktu yang diperlukan peneliti adalah 3 bulan, dari bulan agustus sampai September tahun 2021. Tempat pelaksanaan penelitian di 3 supermall di Jawa Barat dngan kapasitas pengunjung antara 20.000 sampai dengan 80.000 pengunjung setiap akhir pekan, kapasitas kendaraan 500 kendaraan di area parkir dengan fasilitas umum yang dimiliki antara 30 sampai dengan 60 aspek fasilitas.

Jenis penelitian

Jenis penelitian kualitatif, data-data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Disamping itu penulis dapat meneliti permasalahan yang ada dilokasi secara mendalam sehingga dapat menemukan hal-hal yang tidak terduga selama proses penelitian.

Informan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dan mengambil data Informan sebanyak 30 dari pengunjung berdasarkan jenis kelamin dan usia informan ini dijadikan peserta pada kelas eksperimen serta 20 orang pengunjung yang dijadikan peserta pada kelas control.

Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan tiga teknik dalam melakukan analisis data yang dimulai dengan mereduksi data atau merangkum hal-hal yang dianggap menjadi pokok pembahasan penelitian. Data yang akan direduksi dalam hal ini adalah hasil wawancara dengan seluruh informan. Hal ini dikarenakan hasil wawancara yang didapat melalui informan tentunya akan sangat banyak dan beraneka ragam, sehingga perlu dilakukan reduksi atau pemilihan data yang dianggap penting dan akan dijadikan sebagai fokus penelitian. Data yang telah dirangkum bertujuan untuk mempermudah penulis dalam pengumpulan data-data berikutnya yang kemudian diteruskan dengan penyajian data (*display*) dengan kata lain menunjukkan data dalam bentuk teks yang bersifat naratif, bagan dan atau uraian singkat. Pada teknik terakhir yaitu dengan menarik kesimpulan berupa temuan dalam bentuk mendiskripsikan suatu objek.

3 Hasil dan Pembahasan

Tabel 3 Observasi terhadap pengguna fasilitas

No	Jenis Fasilitas Fisik	Fasilitas umum yang disediakan mall	Jumlah Pengunjung yang diteliti	Jumlah pengunjung yang memanfaatkan
1	Pintu Masuk	(1).Pintu masuk kendaraan,	20	20
		(2).Pintu masuk pejalan kaki,	20	20
		(3).Pintu masuk ke mall,	20	39
		(4).Pintu masuk disabilitas	20	1
2	Pintu keluar	(1).Penyediaan pintu keluar kendaraan	20	20
		(2).Pintu keluar pejalan kaki	20	20
		(3).Pintu keluar dari mall	20	39
		(4).Pintu keluar Disabilitas	20	1
3	Area Parkir	(1).Marka area parkir,	20	11
		(2).Marka arah masuk parkir	20	20
		(3).Marka arah keluar parkir ,	20	13
		(4).Maka area parkir disabilitas	20	1
4	Trottoar untuk pejalan kaki	(1).Marka hijau pejalan kaki,	20	5
		(2).Marka hijau pejalan kaki disabilitas,	20	12
5	Pedestrian	(1).Zebra cross untuk penyebrangan para pejalan kaki dari satu Gedung ke Gedung lainnya dalam kawasan mall	20	4
		(2).Zebra cross bagi pejalan kaki di jalan raya dari dan menuju pintu gerbang mall	20	8

		(3).Zebra cross bagi disabilitas	20	20
5	Toilet	(1).Toilet laki-laki,	20	20
		(2).Toilet Perempuan,	20	20
		(3).Toilet disabilitas dan lansia,	20	8
		(4).Handle bidet toilet seat,	20	18
		(5). Flush toilet,	20	18
		(6). Rar wash,	20	18
		(7). Tempat sampah,	20	7
		(8). Roll tissue	20	20
		(9).Jumlah toilet yang bisa digunakan	10	8
		(10).Handling hand bagi disabilitas	20	14
6	Area bebas bermain anak	(1).Area terbuka yang memenuhi standar keamanan terhindar dari bahaya dan dapat dijangkau dengan mudah, teduh dan ditumbuhi pepohonan	20	14
		(2).Area tertutup yang nyaman dan bersih	20	6
		(3). Kursi duduk anak	20	7
		(4). Wahana bermain,	20	20
		(5). Buku bacaan	20	5
		(6). Kursi tunggu dewasa	20	20
		7).Pemisahan area bermain anak dengan area olahraga		
7	Kursi tunggu pengunjung	(1).Kursi tunggu yang nyaman ;	20	10
		(2). Kursi bagi lansia diberi label,		
		(3).Kursi bagi disabilitas diberi label		
8	Kursi waiting area bagi pembeli makanan yang akan pick up	(1). Kursi tunggu diberi label		

9	Smoking area	(1).Area terbuka,	20	8
		(2).Kursi duduk,	20	6
		(3).Tempat abu rokok,	20	6
		(4).Informasi terkait ruang merokok	20	14
10	Tangga	(1).Tangga darurat	20	13
		(2).Plat form lift bagi disabilitas	20	8
		(3).Desain ramp /tangga landai untuk disabilitas lansia dan ibu hamil ,	20	9
		(4).Escalator	20	20
		(5). Lift	20	8
11	Nursery room	(1).Tempat tidur bayi untuk mengganti popok,	20	1
		(2) Wastafel	20	1
		(3).Sabun	20	1
		(4). Lampu yang terang		
		(5).tempat sampah untuk membuang popok	20	1
		(6).baby toilets,	20	1
12	Klinik Pertolongan pertama pada kecelakaan	(1).tempat tidur,	20	8
		(2), brankar	20	0
		(3).lemari obat,		
		(4).Timbangan badan	20	20
		(5). Tempat sampah,		
		(6).AC	20	20
		(7). Obat-obatan	20	11

Tabel 4 Hasil Wawancara dengan informan

No	Pertanyaan Terkait Pemanfaatan Fasilitas	Jawaban: Tidak Tahu	Jawaban: Takut	Jawaban Kebiasaan
1	Fasilitas bangunan fisik	50%	10%	40%
2	Fasilitas berupa informasi	90%	0%	10%

Analisis Kebutuhan Pelatihan.

Tabel 5 Identifikasi kebutuhan pelatihan inquiry

No	Masalah	Masalah kompetensi	Pelatihan yg dibutuhkan
1	Pengunjung Mall, kurang memahami penggunaan fasilitas umum sehingga fasilitas yang disediakan belum dimanfaatkan. Akibatnya terjadi pengujung anak-anak yang hilang, pengujung terkunci di toilet, bu menyusi di tempat terbuka, pengujung jatuh di mall bahkan berujung kematian karena terjatuh	(1).Perilaku buruk masyarakat tidak menggunakan fasilitas umum (2).Tidak memahami manfaat fasilitas umum (3).Lingkungan kotor akibat tidak digunakannya fasilitas umum (4).Pengunjung terancam jika tidak menggunakan (5).Mall bisa sepi dari pengujung	(1).Pelatihan perilaku pengujung untuk menggunakan fasilitas umum (2).Pelatihan Praktek penggunaan fasilitas umum (3).Pelatihan berbasis inquiry untuk memperdalam pengetahuan (4).Pelatihan peniruan (5).Pelatihan kader pendamping pengguna fasilitas umum di mall (6).Latihan peningkatan kualitas hidup sehat

Model Training Based Inquiry

Tabel 6 Adapun tahapan Model BTI tergambar pada tabel dibawah ini

No	Tujuan	Tahapan Kegiatan
1	Tahap Persiapan	(a) identifikasi kebutuhan pelatihan berbasis inkuiri untuk penggunaan fasilitas umum di mall (b) menyusun program pelatihan, (c) menentukan peserta volunteer di lokasi (d) menyusun rencana pelaksanaan pelatihan, (e) menyediakan sumber daya manusia instruktur (f) menyusun jadwal pelatihan (g) menyiapkan administrasi pelatihan dengan google form
2	Tahap Pelaksanaan	(h) Pelatihan diawali dengan pemahaman dan sosialisasi terkait fasilitas umum di mall

			yang dapat dimanfaatkan pengunjung (kepada kelas eksperimen)
		(i)	Dilakukan demonstrasi pemanfaatan fasilitas umum (kepada kelas eksperimen)
		(j)	Dilatihkan penggunaan fasilitas umum di mall untuk praktek pemanfaatannya (kepada kelas eksperimen)
		(k)	Melakukan test kepada peserta sebagai pemahaman individu/ kelompok (kepada kelas eksperimen)
		(l)	Memperluas kebiasaan kepada pengunjung mall lainnya yang tidak dilatih dengan proses peniruan individu (kelompok kontrol)
		(m)	Memperagakan hasil latihan kepada kelompok kontrol
3	Tahap Evaluasi	(n)	Dengan interview,
		(o)	Dengan praktek
		(p)	Dengan melatihkan pada pengunjung mall lainnya
		(q)	Dengan Pendampingan
		(r)	Dengan Pembudayaan

Tabel 7 Tiga kegiatan utama yang dilaksanakan dalam pengembangan IBT di obyek wisata Perbelanjaan

1	Kegiatan	Pengenalan	Indikator:
	Pengetahuan tentang fasilitas umum yang disediakan di mall (untuk meningkatkan knowledge dengan problem based learning)		(1).Tersosialisasikannya fungsi fasilitas umum untuk keselamatan pengunjung Peserta : volunteer pengunjung mall melalui google form (2).Tersosialisasikannya Bahaya bagi pengunjung jika mengabaikan fasilitas umum Peserta : volunteer pengunjung mall melalui google form (3).Terdatanya calon peserta Pemanfaatan fasilitas umum di pusat perbelanjaan (Mall) Peserta: • Pengunjung yang dilatih pada kelas eksperimen 30 orang • Pengunjung yang tidak dilatih pada kelas control 20 orang (4).Adanya pelatihan penggunaan fasilitas umum di pusat perbelanjaan berupa penggunaan sejumlah aspek kepada pengunjung

		Peserta kelas eksperimen Volunteer sebanyak 30 orang Peserta peniruan yang tidak dilatih pada kelas kontrol Pengunjung Mall sebanyak 20 orang Fasilitator : Expert 2 orang
2	Kegiatan pelatihan menggunakan fasilitas umum (untuk meningkatkan skill dengan problem solving)	indikatornya (5).Terlatihnya 30 peserta pada kelas eksperimen menggunakan berbagai fasilitas umum di pusat perbelanjaan (mall). Fasilitator: - Expert (6).Terlaksananya proses peniruan dari pengunjung pada kelas control (yang tidak dilatih) fasilitator - Expert - Peserta kelas eksperimen (7).Terlaksananya praktek Latihan bersama kelas eksperimen dan kelas control dalam penggunaan fasilitas umum di pusat perbelanjaan (Mall) Peserta: Pengunjung mall
3	Kegiatan merubah perilaku pengunjung pengguna fasilitas umum (Proses Mind Mapping pada kelas kontrol dan temuan terbimbing pada kelas eksperimen)	Indikatornya: (8).Pemanatauan Penggunaan berbagai fasilitas umum di pusat perbelanjaan (mall) dari peserta kelas eksperimen serta munculnya rasa malu jika pengunjung tidak sesuai penggunaannya fasilitator : Alumni kelas kontrol dan kelas eksperimen

Tabel 8 Kurikulum dan Jadwal Pelatihan pada kelas eksperimen

Hari 1 Pukul 10-15	1. Mendata volunteer pelatihan 2. Melakukan test melalui google form pengetahuan tentang fasilitas umum dan kemanfaatannya 3. Melakukan wawancara pada volunteer pengunjung mall	Fasiitator :Expert
Hari ke 2 Pukul 10-15	4. Materi 1 Pentingnya menggunakan fasilitas umum di mall 5. Materi2 Penelusuran berbagai informasi fasilitas umum yang ada di mall 6. Materi3 : Praktek penggunaan fasilitas umum untuk wanita 7. Materi 4: Praktek penggunaan fasilitas umum untuk Pria	Fasiitator :Expert
Hari ke 3 Pukul 10.00-15.00	8. Materi 5:Praktek Penggunaan fasilitas umum untuk anak-anak 9. Materi 6: Praktek Penggunaan fasilitas umum untuk disabilitas 10.Materi 7: Praktek Penggunaan fasilitas umum untuk Lansia	Fasiitator :Expert
Hari ke 4 Pukul 10.00 sd selesai	11.Peragaan penggunaan fasilitas umum di pusat perbelanjaan (mall)	

Tabel 9 Modul pelatihan bagi pengunjung kelas kontrol

Deskripsi singkat	Modul pelatihan ini adalah mengenai kegiatan penggunaan fasilitas umum di pusat perbelanjaan (Mall).
Tujuan Pembelajaran	- a.Tujuan Umum setelah mengikuti materi ini peserta mampu menggunakan fasilitas umum - B.Tujuan khusus setelah mengikuti materi ini peserta mampu mengajak pengunjung lainnya untuk menggunakan fasilitas umum di mall
Pokok Bahasan	Pokok bahasan 1: Proses refleksi peniruan penggunaan fasilitas umum dari contoh yang dilakukan oleh peserta pada kelas eksperimen Pokok bahasan 2 Pembiasaan Penggunaan

Tabel 10 Output Latihan pada kelas eksperimen

Pengunjung	Pengetahuan (Pre tes-Post test)	Keterampilan menggunakan fasilitas umum	Perubahan Perilaku melalui proses pengulangan	Perubahan Perilaku pengguna fasilitas
1	75%	95%	1kali	Sangat baik sekali
2	40%	87%	2 kali	Baik sekali
3	80%	88%	2 kali	Baik sekali
4	65%	96%	1kali	Sangat baik sekali
5	45%	96%	1 kali	Sangat baik sekali
6	57%	82%	2 kali	Baik sekali
7	83%	89%	2 kali	Baik sekali
8	61%	73%	3 kali	Baik sekali
9	97%	95%	1kali	Sangat baik sekali
10	94%	87%	2 kali	Baik sekali
11	83%	90%	1kali	Sangat baik sekali
12	69%	96%	1kali	Sangat baik sekali
13	80%	82%	2 kali	Baik sekali
14	65%	89%	2 kali	Baik sekali
15	83%	90%	1kali	Sangat baik sekali
16	45%	73%	3 kali	Baik sekali
17	57%	95%	1kali	Sangat Baik sekali
18	83%	87%	2 kali	Baik sekali
19	61%	99%	1kali	Sangat baik sekali
20	93%	63%	4 kali	Baik sekali
21	84%	79%	3 kali	Baik sekali
22	54%	90%	1kali	Sangat baik sekali
23	80%	90%	1kali	Sangat baik sekali
24	65%	96%	1kali	Sangat baik sekali
25	45%	82%	2 kali	Baik sekali
26	57%	89%	2 kali	Baik sekali
27	83%	73%	3 kali	Baik sekali
28	61%	95%	1kali	Sangat baik sekali
29	93%	87%	2 kali	Baik sekali
30	88%	98%	1kali	Sangat baik sekali

4 Kesimpulan

1. Pemahaman pengunjung terhadap fasilitas umum di mall terjadi peningkatan pada pengetahuan melalui pre dan post test tertinggi dicapai peserta volenter 9 dengan capai kognitif 97 %. 3 % kekurangannya adalah karena fasilitas pada soal pertanyaan memang tidak tersedia pada mall.score terendah dicapai dengan nilai 40 % pada volunteer nomor 2, peningkatannya sedikit dikarenakan peserta masih bingung dengan penamaan fasilitas seperti Nursery room tertukar dengan lactation room, parkir disabilitas tertukar dengan parkir ladies.Score rata-rata peserta Latihan diatas rata-rata.

2. Pada sisi keterampilan diperoleh data volunteer sangat terampil dengan score 99 % benar yaitu volunteer 19, dan terendah score 63% volunteer 20 karena yang bersangkutan bingung dengan informasi yang hamper mirip seperti titik kumpul dengan jalur evakuasi, toilet male dengan female.
3. Pada perubahan perilaku semua peserta sudah berubah meskipun terjadi proses pengulangan Latihan untuk meyakinkan penggunaan fasilitas umum.

Daftar Pustaka

- [1] Niluh, S.W., Mayan A. A., I N. J. S., Hendri, Y., dan Rizal, K., Manajemen pengelolaan toilet umum di daya tarik wisata kuta Lombok tengah, Jurnal Inovasi Penelitian 1 (1), pp. 1-6, Juni. 2020. (Jurnal)
- [2] Ramli, S., Manajemen risiko dalam perspektif keselamatan kerja, Dian Rakyat, 2020. (Buku)
- [3] Fakih, M., Analisis gender dan transformasi sosial, Rineka Cipta, 2017. (Buku)
- [4] Endang, S., Optimalisasi tata Kelola sarana dan prasarana, Erlangga, 2017. (Buku)
- [5] Arifin, M. B., Manajemen sarana dan prasarana, Aneka Ilmu, 2018. (Buku)