

SKRIPSI

ANALISIS EFEKTIVITAS TATA LETAK (*LAYOUT*) PADA STARBUCKS COFFEE MAL SKA PEKANBARU

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S1)
pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau*



RANI RAHIMA SEPTIANI
185210354

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

2021

ABSTRAK

Analisis Efektivitas Tata Letak (Layout) Pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru

Oleh:

RANIRAHIMA SEPTIANI
NPM 185210354

Perancangan tata letak (*layout*) merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh pada kinerja suatu organisasi. Hal ini disebabkan oleh tata letak yang kurang baik akan menyebabkan aliran bahan yang kurang baik dan perpindahan, produk, informasi, peralatan dan tenaga kerja menjadi relatif tinggi yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian produk dan menambah biaya produksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui menganalisis efektivitas tata letak (*Layout*) yang diterapkan pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan menggunakan model *Activity Relationship Chart* (ARC) dengan aplikasi AutoCAD. Hasil penelitian menunjukkan indikator operasional variabel seperti alokasi luas ruangan, penataan produk, penentuan pola berjalan/lalu lintas pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru pada saat ini sudah efektif, sedangkan perlengkapan dan penempatan beberapa kursi belum efektif yang diketahui dari hasil observasi dan tanggapan konsumen melalui lembar observasi yang telah dibagikan kepada konsumen dan data dari Analisis *Activity Relationship Chart* (ARC) menyimpulkan bahwa terdapat beberapa fasilitas yang masih belum tepat penempatannya.

Kata Kunci: Activity Relationship Chart, Efektivitas, Layout.

ABSTRACT

Analysis of the Effectiveness of Layout (Layout) at Starbucks Coffee Mall Ska Pekanbaru

By:

RANLRAHIMA SEPTIANI
NPM 185210354

The layout design is one of the most influential factors on the performance of an organization. This is due to the layout that will cause poor flow, relatively high product, information, and labor which causes product delays and increases production costs. The purpose of this study was to determine and analyze the effectiveness of the layout applied to Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru. Data analysis was carried out descriptively and using the Activity Relationship Chart (ARC) model with the AutoCAD application. The results of the study show that operational indicators such as the allocation of room area, product arrangement, walking time/traffic at Starbucks Coffee Mall Ska Pekanbaru are currently available, while the equipment and placement of some chairs have not been effective, which is known from the results of observations and consumers through the observation sheets that have been distributed. to consumers and data from Activity Relationship Chart (ARC) analysis concluded that there were several facilities that were not properly placed.

Keywords: Activity Relationship Chart, Effectiveness, Layout.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil alamin, Puji syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah Swt atas segala limpahan berkat rahmat serta hidayah-Nya, shalawat serta salam atas junjungan Nabi Besar Muhammad Saw, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS EFEKTIVITAS TATA LETAK (LAYOUT) PADA STARBUCKS COFFEE MAL SKA PEKANBARU”.

Penulisan skripsi ini guna melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE) pada program studi manajemen konsentrasi manajemen operasional fakultas ekonomi dan bisnis universitas islam riau (UIR). Berbagai kesulitan, tantangan dan rintangan yang peneliti hadapi dalam proses penulisan skripsi ini, namun berkat kasih dan pertolongan tuhan juga berkat bimbingan, petunjuk dan dorongan dosen pembimbing, beserta doa dan dukungan dari orang tua keluarga dan teman-teman sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Pada kesempatan kali ini izinkan peneliti mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama pada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM., CCRBC selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

3. Bapak Abd. Rajak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
4. Ibu Susie Suryani., SE., MM selaku Pembimbing yang telah memberikan waktu, motivasi, tenaga, dan pikiran untuk membimbing peneliti dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
6. Seluruh karyawan yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang telah membantu peneliti selama aktivitas perkuliahan.
7. Seluruh pihak manajemen starbucks coffee mal ska pekanbaru yang telah sudi memberikan izin melakukan obeservasi dan membantu dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan.
8. Terimakasih yang luar biasa kepada kedua orang tua saya tercinta, ayah Basri M (anit), ibu Anita dan kedua abang saya tercinta, Fikri arisandi dan Rangga deswara beserta keluarga terkasih lainnya yang selalu mendukung dalam bentuk perhatian, motivasi doa maupun materi sehingga saya mendapatkan gelar sarjana Ekonomi.
9. Terimakasih kepada teman hidup saya M dwi harsya saputra yang telah membantu, mendukung dalam bentuk perhatian, motivasi dan menemani saya dalam pembuatan skripsi ini.

10. Terimakasih kepada Reva andrea sebagai teman seperjuangan saya dan terlebih-lebih teman-teman kelas E manajemen angkatan 18 yang mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang peneliti tak mampu menyebutkan namanya satu persatu.

11. Terimakasih untuk diri sendiri yang telah berjuang dan mampu mengatasi berbagai masalah yang terus terjadi dan bisa bertahan sejauh ini. Teruslah bekerja keras, jaga kesehatan dan tetap berdoa untuk masa depan yang lebih baik.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan yang harus diperbaiki, oleh karena itu peneliti juga mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun. Akhir kata, peneliti berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan kepada semua pihak-pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat untuk kita semua.

Pekanbaru, November 2021

Peneliti

Rani Rahima Septiani

185210354

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
2.1 Pengertian Tata Letak.....	7
2.2 Tujuan Tata Letak.....	8
2.3 Manfaat Tata Letak.....	11
2.4 Tipe-tipe Tata Letak.....	11
2.5 Tata Letak Yang efektif.....	17
2.6 Penelitian Terdahulu.....	19
2.7 Kerangka Pemikiran.....	21
2.8 Hipotesis.....	21
BAB III.....	22
3.1 Lokasi dan Objek Penelitan.....	22
3.2 Operasional Variabel.....	22
3.3 Populasi Dan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data.....	24

3.5 Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV.....	26
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	26
4.2 Visi dan misi perusahaan	31
4.2.1 Visi Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru	31
4.2.2 Misi Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru	32
4.3 Struktur organisasi.....	34
4.4 Tugas dan tanggung jawab setiap bagian.....	36
4.5 Produk yang ditawarkan	37
BAB V.....	38
5.1 Hasil Penelitian.....	38
5.1.1 Alokasi Luas Ruang	38
5.1.2 Penataan produk.....	41
5.1.3 Perlengkapan	44
5.1.4 Penentuan pola berjalan / lalu lintas.....	48
5.2 Layout Awal Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru	50
5.3 Alur Kerja atau Kegiatan yang ada pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru.....	53
5.4 Analisis Activity Relationship Chart (ARC).....	55
5.5 Tabel Worksheet ARC	57
5.6 Pembahasan.....	61
BAB VI.....	69
6.1 Kesimpulan.....	69
6.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	22
Tabel 5.1	Pemaparan lembar kerja hasil ARC.....	58
Tabel 5.2	Rincian lembar observasi.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Tata letak (layout) Starbucks Fofee Mal Ska Pekanbaru	4
Gambar 2. 1	Tata Letak Aliran Fleksibel.....	13
Gambar 2. 2	Tata Letak Aliran Lini.....	14
Gambar 2. 3	Tata Letak Campuran.....	16
Gambar 2. 4	Tata Letak Posis Tetap.....	17
Gambar 2. 5	Kerangka Berfikir	21
Gambar 4. 1	Perkembangan Logo Starbucks	30
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi Starbucks Cofee Mall Ska Pekanbaru	35
Gambar 5. 1	Ruang Indoor	39
Gambar 5. 2	Ruang Outdoor	41
Gambar 5. 3	Rak Merchandise	42
Gambar 5. 4	Rak Pastry Area.....	43
Gambar 5. 5	Rak Food Station	44
Gambar 5. 6	Jenis Meja dan Kursi.....	45
Gambar 5. 7	Meja Cashier.....	47
Gambar 5. 8	Bar Station.....	48
Gambar 5. 9	Layout Starbucks Cofee Mall Ska Pekanbaru	51
Gambar 5. 10	Gambar Tabel Activity Relationship Chart (ARC)	57
Gambar 5. 11	Layout Usulan	63

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis ialah sesuatu aktivitas ataupun kegiatan yang dilakukan oleh sesuatu industri buat mencari keuntungan. Pada dasarnya suatu industri ataupun organisasi bisnis memiliki tujuan untuk dapat bertahan hidup, memperoleh laba serta tumbuh. Perihal tersebut pastinya bisa dicapai dengan memakai strategi yang sanggup bersaing dengan perusahaan lain. Disaat ini pertumbuhan usaha bisnis semakin mengalami kenaikan paling utama yang tengah berkembang merupakan bisnis kuliner, khususnya bisnis yang banyak menawarkan aneka cita rasa kopi. Kopi sudah jadi tren minuman serta mengonsumsi tiap hari. Sesudah kopi jadi style hidup, terdapat begitu banyak kedai kopi yang buka di pasaran. Kedai kopi mulai timbul serta jadi bagian dari bisnis yang menjanjikan serta menguntungkan. Perancangan tata letak (*layout*) merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh pada kinerja suatu organisasi. Hal ini disebabkan oleh tata letak yang kurang baik akan menyebabkan aliran bahan yang kurang baik dan perpindahan, produk, informasi, peralatan dan tenaga kerja menjadi relatif tinggi yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian produk dan menambah biaya produksi. Tata letak pada sebuah perusahaan bermacam- macam wujudnya sesuai dengan kebutuhan serta minat pelanggan. Tata letak wajib dapat di terapkan dengan baik sebab mempengaruhi besar terhadap keputusan kapasitas, proses, bahan baku, dan persediaan.

Tata letak merupakan bagaimana mengganti sumber daya yang transformasinya diposisikan satu dengan yang lain serta bagaimana berbagai tugasnya dialokasikan ke sumber daya transformasinya tersebut(Slack, Jones,& Johnston, 2013). Tata letak merupakan salah satu kunci yang memastikan efisiennya suatu pembedahan industri dalam jangka panjang. Tata letak yang efisien bisa menolong suatu organisasi menggapai strategi yang menunjang perbedaan, harga rendah, ataupun respon.(Heizer, Render,& Munson, 2017). Tujuan tata letak ini adalah untuk membangun tata letak yang ekonomis yang dapat memenuhi persaingan perusahaan. Maka dari itu perusahaan dituntut untuk membuat sebuah perencanaan tata letak yang baik dan efisien. Apabila penataan tata letak fasilitas suatu perusahaan tersebut tepat maka proses produksi dapat berjalan lancar dan tidak merugikan perusahaan nantinya.

Dalam program serta perencanaan tata letak ini harus sudah dipikirkan penempatan mesin serta perlengkapan produksi, ruang untuk penempatan material handling, ruangan buat penyimpanan bahan serta komponen rakitan, ruang buat tenaga kerja manusia, serta ruang lain buat mendukung proses penciptaan yang mudah supaya tercapai pemanfaatan yang baik serta efisiensi tercapai. Tetapi dalam kenyataannya penempatan tata letak kursi dan meja di tengah ruangan kurang efektif. Penempatan kursi *waiting driver* di samping pintu masuk, letak meja *condiment bar* di tengah ruangan, penempatan sepasang kursi di depan pintu keluar yang sudah tidak digunakan lagi dan pemakaian beberapa jenis kursi yang berbeda pada starbucks coffee mal ska pekanbaru. Hampir tiap industri alami

hambatan dalam layout perusahaan yang tidak cocok dengan kemauan pelanggan yang terus berubah- ubah.

Starbucks pertama kali di Indonesia dibawah naungan PT. Sari Coffee Indonesia (Starbucks Indonesia) dibuka pertama kali di plaza Indonesia 17 mei 2002 terbilang sejak tahun 2010 sampai dengan saat ini Starbucks Coffee Indonesia telah berhasil membuka 338 kedai kopi dengan lokasi berbeda di 12 kota besar Indonesia (www.starbucks.co.id) . Starbucks Coffee sendiri saat ini hadir di Mal Ska Pekanbaru dan merupakan cabang ke-17 di Indonesia sekaligus gerai ke 222 di Indonesia. Penelitian ini akan berfokus pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru. Sebagai salah satu rumah kopi yang menawarkan menu- menu yang nyaris seragam, suasana yang aman, pelayanan yang cepat serta ramah. Starbucks Coffee terus berinovasi dalam tingkatkan keunggulan bersaing, spesialnya dalam bidang tata letak yang mempunyai banyak akibat strategis sebab tata letak menentukan daya saing perusahaan dalam perihal kapasitas, proses, fleksibilitas, pengeluaran, mutu lingkungan kerja, kontak dengan pelanggan serta citra perusahaan. Tata letak yang efisien akan bisa mendukung penerapan strategi bisnis yang sudah diresmikan perusahaan. Berikut adalah gambar tata letak pada starbucks coffee mal ska pekanbaru:

Gambar 1. 1 Tata letak (*layout*) Starbucks Fofee Mal Ska Pekanbaru



Sumber: toko (*store*) Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru, 2021

Dari gambar yang diperoleh mengenai denah tata letak dari Starbucks Coffee Mal SKA Pekanbaru, dapat dilihat bahwa dengan toko (*store*) yang berukuran tidak besar dan memiliki workroom untuk barista dan karyawan Starbucks dalam melaksanakan kegiatannya. Tata letak (*layout*) yang memiliki konsep indoor dan outdoor juga merupakan hal baik dari keefektifan tata letak yang dilakukan oleh pihak Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru agar konsumen merasa puas. Selain itu dengan backbar yang memadai dengan tata letak yang baik menambah konsep yang diberikan memang berkualitas. Namun penempatan tata letak (*layout*) yang digunakan oleh Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru harus disesuaikan dengan standar yang diberikan oleh PT. Starbucks Corporation. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terhadap berbagai faktor tersebut menggunakan metode Activity Relationship Chart (ARC) dan aplikasi AutoCAD dalam upaya meminimumkan jarak lintas. Maka dari itu penulis mempunyai ketertarikan

mengadakan penelitian yang berjudul “ANALISIS EFEKTIVITAS TATA LETAK (*LAYOUT*) PADA STARBUCKS COFFEE MALL SKA PEKANBARU”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari data yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka identifikasi masalah yang ingin diteliti “Apakah tata letak (*layout*) pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru sudah efektif?”.

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas tata letak (*layout*) pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan manfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

Untuk menerapkan dan mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah khususnya mengenai penerapan Tata letak (*layout*) di dalam toko (*store*).

2. Bagi Perusahaan

Untuk mendapatkan susunan tata letak yang paling optimal dari fasilitas-fasilitas produksi yang tersedia di dalam toko (store). Dengan adanya susunan tata letak yang optimal, diharapkan pelaksanaan proses produksi di dalam toko (store) tersebut akan dapat berjalan dengan lancar.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini bisa menjadi referensi bagi para peneliti dalam merancang tata letak (*layout*) pada cafe.



BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Tata Letak

Tata letak merupakan sesuatu keputusan berarti yang memutuskan efisiensi operasi secara jangka panjang. Tata letak mempunyai banyak akibat strategis karena tata letak memastikan daya saing toko(store) dalam perihal kapasitas, proses, fleksibilitas, bayaran, kualitas area kerja, kontak dengan pelanggan serta citra toko (store) (Render dan Heizer 2015: 272),

Tata letak adalah bagaimana mengubah sumber daya yang transformasinya diposisikan satu dengan yang lain dan bagaimana berbagai tugasnya dialokasikan ke sumber daya transformasinya tersebut (Slack, Jones, & Johnston, 2013). Sedangkan tata letak bagi Wibowo, Nurcahyo, & Khairunnisa(2016), ialah keputusan berarti yang membuktikan efisiensi dari pembedahan jangka panjang. Tujuan utama tata letak merupakan optimalisasi pengaturan tata letak serta perlengkapan produksi sehingga tata posisinya bisa memaksimalkan operasi produksi.

Tata letak (*layout*) yang efektif akan dapat menunjang pelaksanaan strategi bisnis yang telah ditetapkan toko (store), apakah diferensiasi, low cost atau respon yang cepat. Tata letak kantor (*office layout*) memerlukan pengelompokan pekerja, perlengkapan mereka, dan ruang demi kenyamanan, keamanan serta pergerakan informasi. Ciri khas utama tata letak kantor adalah perhatian utamanya pada aliran informasi. Pengaruh layout yang tepat untuk toko(store) merupakan peningkatan

produktivitas toko(store). Mengenai tersebut diakibatkan arus barang yang hendak diproses, serta berikutnya masuk kedalam pemrosesan hingga jadi produk akhir dapat berjalan dengan mudah. Ataupun, karyawan yang langsung ikut serta dalam pemrosesan bisa bergerak bebas tanpa khawatir hendak mungkin terjadi kecelakaan, sehingga mereka bekerja dengan tenang serta nyaman. Tata letak mencakup desain dari bagian- bagian, pusat kerja serta perlengkapan yang membentuk proses pergantian dari bahan mentah menjadi bahan jadi. Perencanaan tata letak ialah satu sesi dalam perencanaan sarana yang bertujuan buat meningkatkan sesuatu sistem penciptaan yang efisien serta efektif sehingga bisa tercapainya sesuatu proses penciptaan..

2.2 Tujuan Tata Letak

Menurut Krajewski et al. dalam Wahyu Ariani (2011) menerangkan bahwa tata letak dikatakan baik apabila memenuhi satu ataupun sebagian aspek yaitu:

1. Kepuasan pelanggan.
2. Tingkat investasi modal.
3. Persyaratan penanganan bahan atau material
4. Kemudahan dalam mengambil dan menyimpan barang.
5. Lingkungan dan atmosfer kerja.
6. Mudah dalam perawatan mesin
7. Sikap pelanggan internal dan eksternal.
8. Banyak fleksibilitas yang diperlukan.
9. Pelanggan-pelanggan dan tingkat penjualan.

Pada dasarnya perencanaan tata letak memiliki banyak tujuan yang hendak membagikan keuntungan untuk industri. Tata letak fasilitas bisa didefinisikan sebagai tata cara pengaturan fasilitas- fasilitas pabrik guna mendukung kelancaran proses produksi. Pengaturan tersebut akan coba memanfaatkan luas zona buat penempatan mesin ataupun sarana penunjang produksi yang lain, kelancaran gerakan perpindahan material, penyimpanan material baik bersifat temporer ataupun permanen. Tujuan strategi tata letak merupakan membangun tata letak yang ekonomis yang penuh kebutuhan persaingan perusahaan.(Heizer serta Render, 2011).

Perencanaan tata letak termasuk fase dalam desain sesuatu sistem penciptaan baik benda ataupun jasa. Desain tata letak wajib memikirkan bagaimana dapat menggapai perihal- perihal berikut.(Heizer serta Render, 2011: 532)

1. Layout yang baik merupakan bagaimana mendapatkan penggunaan yang besar pada tiap- tiap ruangan. Jangan hingga dalam penyusunan tata letak ditemui ruangan yang tidak berfungsi ataupun tempat yang tidak bermanfaat.
2. Memperbaiki arus informasi, bahan baku, serta orang. Oleh sebab itu, tidak disarankan terdapatnya arus informasi, bahan baku, serta orang yang tidak efektif. Misalnya saja kantor, antara direktur utama dan direktur SDM ruangnya berjauhan, sehingga betapa tidak efisiennya komunikasi yang terjalin sebab wajib menunggu lama pada saat

dibutuhkan sebagai akibat jarak yang jauh. Oleh sebab itu, dalam layout kantor, bagian- bagian yang kerap berhubungan posisinya terbuat bersebelahan.

3. Membetulkan moral pekerja serta menghasilkan keadaan kerja yang lebih nyaman. Sebaiknya desain layout wajib memaksimalkan pekerja yang bekerja serta meminimalkan ruang yang kontra- produktif untuk pekerja(tempat tersembunyi buat main, tidur, dll).
4. Membetulkan interaksi pelanggan serta klien. Oleh sebab itu, tidak disarankan interaksi yang susah. Untuk usaha jasa, perihal ini sangat dominan semacam Perbankan, Konsultan, Rumah Sakit, Klinik, Apotek, dll.
5. Pertimbangan yang kelima ataupun yang terakhir merupakan fleksibilitas. Oleh sebab itu, tidak disarankan layout yang tidak fleksibel ataupun sangat kaku.

Apabila dalam menata suatu layout, namun masih terjadi salah satu ataupun lebih dari 5 perihal yang tidak disarankan, hingga kita wajib mengubah layout tersebut. Layout yang baik menghendaki, penindakan bahan baku biar lebih efektif, kapasitas serta ruangan/ tempat, area(temperatur, suara, dll), arus data, serta bayaran perpindahan antara bermacam zona kerja(bayaran seminimal bisa jadi).

2.3 Manfaat Tata Letak

Secara spesifik tata letak fasilitas yang baik hendak bisa memberikan manfaat- manfaat dalam sistem produksi, ialah:

1. Tingkatkan jumlah penciptaan. Sesuatu tata letak kantor secara baik hendak membagikan kelancaran proses penciptaan serta kesimpulannya hendak membagikan output yang lebih besar dengan bayaran yang sama ataupun lebih sedikit, jam tenaga kerja serta jam kerja mesin lebih kecil.
2. Kurangi waktu tunggu. Tata letak kantor yang baik hendak membagikan penyeimbang beban serta kementerian dengan kementerian yang lain. Keseimbangan ini hendak bisa kurangi penimbunan bahan dalam proses.
3. Penghematan pemakaian ruangan. Penempatan tata letak kantor yang pas membolehkan kinerja dari karyawan bisa lebih maksimal.
4. Tingkatkan kepuasan serta keselamatan kerja. secara baik akan bisa menghasilkan atmosfer ruang serta area kerja yang aman, nyaman, tertib serta bersih. Sehingga kepuasan serta keselamatan kerja hendak bisa lebih ditingkatkan.

2.4 Tipe-tipe Tata Letak

Menurut Heizer, Render, & Munson (2017), layout terbagi menjadi beberapa jenis, antara lain:

- 1) Tata letak kantor (*Office Layout*), menentukan lokasi pekerja, peralatan kerja, dan ruang kerja yang disediakan untuk pergerakan informasi.
- 2) Tata letak toko eceran (*Retail Layout*), mengalokasikan ruang display dan tanggapan untuk kebiasaan pelanggan.
- 3) Tata letak gudang (*Warehouse Layout*), menentukan ruang penyimpanan dan pertukaran antar material handling.
- 4) Tata letak posisi tetap (*Fixed-Position Layout*), menentukan persyaratan tata letak untuk proyek besar seperti kapal dan bangunan.
- 5) Tata letak berorientasi proses (*Process-oriented Layout*), berurusan dengan produksi yang bervolume rendah dan bervariasi tinggi.
- 6) Tata letak sumber daya dan lingkungan (*Work-cell Layout*), mengatur mesin dan peralatan untuk fokus pada produksi dari produk tunggal atau produk yang berkelompok.
- 7) Tata letak berorientasi produk (*Product-oriented Layout*), mencari penggunaan tenaga dan mesin terbaik dalam produksi berulang atau berkelanjutan.

Menurut Krajewski et al . (dalam jurnal Mar'ie Ibrahim 2018), pada umumnya terdapat empat tata letak, yaitu:

1. Tata letak aliran fleksibel (*flexible flow*)

Tata letak ini digunakan pada kantor yang langsung berhubungan dengan pelanggan (*front office*) dan job process dengan aliran kerja beragam, volume rendah, dan kastemisasi tinggi. Keunggulan tipe tata letak ini adalah di atur secara linear, menggunakan peralatan yang bersifat umum dan sedikit sumber daya, lebih

flexibel menangani perubahan dalam bauran produk, karyawan lebih ahli dalam pengetahuan teknis, dan peralatan yang multifungsi. Tantangan dengan tata letak alur yang fleksibel ini adalah menyiapkan tata letak yang menyederhanakan alur agar tidak menimbulkan kebingungan. Tata letak proses berusaha untuk berpindah antar departemen yang berdampak pada biaya.

Gambar 2. 1 Tata Letak Aliran Fleksibel



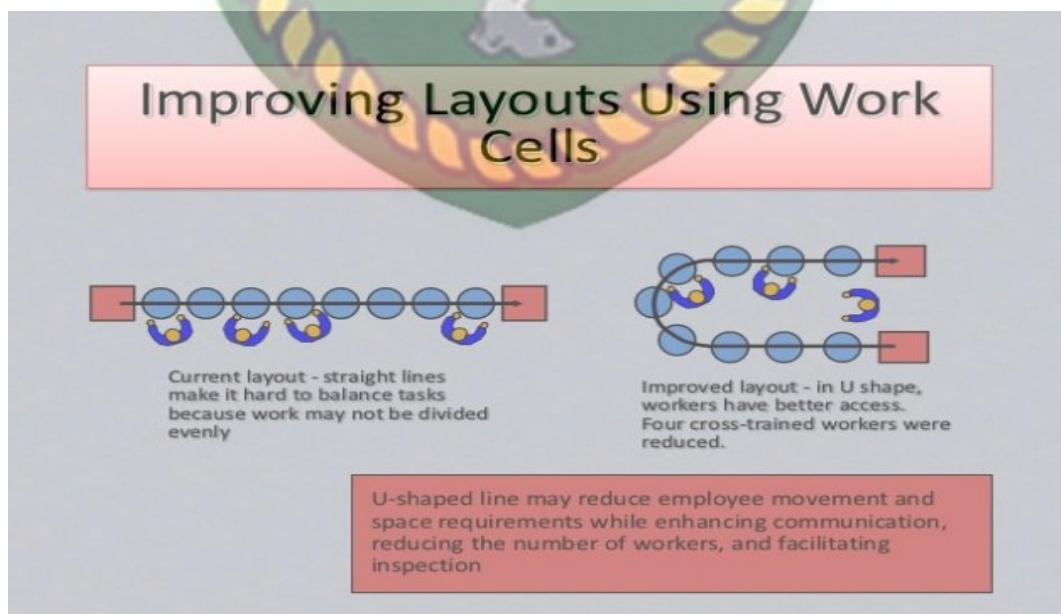
2. Tata letak aliran lini

Tata letak ini digunakan pada pabrikasi (back office) dan proses lini yang memiliki aliran kerja linear dan tugas yang berulang-ulang. Setiap stasiun atau pusat kerja (work station) atau departemen diatur sesuai jalur lini. Meskipun tata letak aliran lini diatur mengikuti aliran jalur lurus, namun aliran tersebut serigkali bukan yang terbaik. Ada beberapa jenis pengaturan aliran, seperti bentuk L,O,S atau U. Tata letak ini disebut dengan aliran produksi atau lini perakitan.

Tipe Tata letak ini memiliki spesialisasi tingkat tinggi dan sumber daya modal yang tinggi. Ketika volumenya tinggi, keuntungan dari tata letak jalur perakitan adalah pemrosesan yang cepat, persediaan yang rendah, dan waktu henti yang rendah untuk perubahan dan penanganan material. Tantangannya adalah mengelompokkan aktivitas ke dalam stasiun kerja dan mencapai tingkat hasil yang diinginkan dengan sumber daya yang terbatas. Tata letak ini juga sering disebut sebagai tata letak produk dengan proses yang berkesinambungan. Keuntungan dari tata letak produk ini adalah persediaan bahan baku dan barang dalam proses yang rendah, prioritas pelatihan karyawan yang rendah, biaya variabel per unit yang rendah, dan waktu penyiapan mesin yang lebih sedikit.

Sedangkan kelemahan tata letak produk ini adalah fleksibilitas rendah, unit produk yang dihasilkan banyak, dan terhentinya sebagian proses akan menghambat proses produksi secara keseluruhan.

Gambar 2. 2 Tata Letak Aliran Lini



3. Tata letak campuran

Tata Tata letak campuran digunakan di fasilitas dengan operasi manufaktur dan perakitan. Operasi manufaktur adalah komponen yang dibuat dari bahan baku yang dicampur dan mengalir, sedangkan dalam operasi perakitan, komponen dirakit menjadi produk akhir. Manajer operasi juga membuat tata letak hibrida untuk memperkenalkan sel dan otomatisasi yang fleksibel, seperti sistem manufaktur yang fleksibel. Sel adalah dua atau lebih stasiun kerja yang ditempatkan berdekatan satu sama lain yang berisi beberapa bagian atau model yang diproses melalui saluran pipa. Sedangkan jika sebuah sel memiliki satu pegawai dan beberapa mesin disebut teknologi kelompok. letak campuran digunakan dalam fasilitas yang mempunyai kegiatan operasi pabrikasi dan rakitan (assembly). Operasi pabrikasi merupakan komponen yang dibuat dari bahan mentah dengan aliran campuran, sedangkan pada operasi rakitan komponennya dirakit menjadi produk akhir. Manajer operasi juga menciptakan tata letak campuran dalam memperkenalkan sel dan otomasi yang fleksibel seperti system pemanufakturan fleksibel. Suatu sel merupakan dua atau lebih stasiun kerja yang ditempatkan saling berdekatan dengan beberapa bagian atau model diproses dengan aliran lini. Sedangkan bila sel satu karyawan dan beberapa mesin disebut teknologi kelompok.

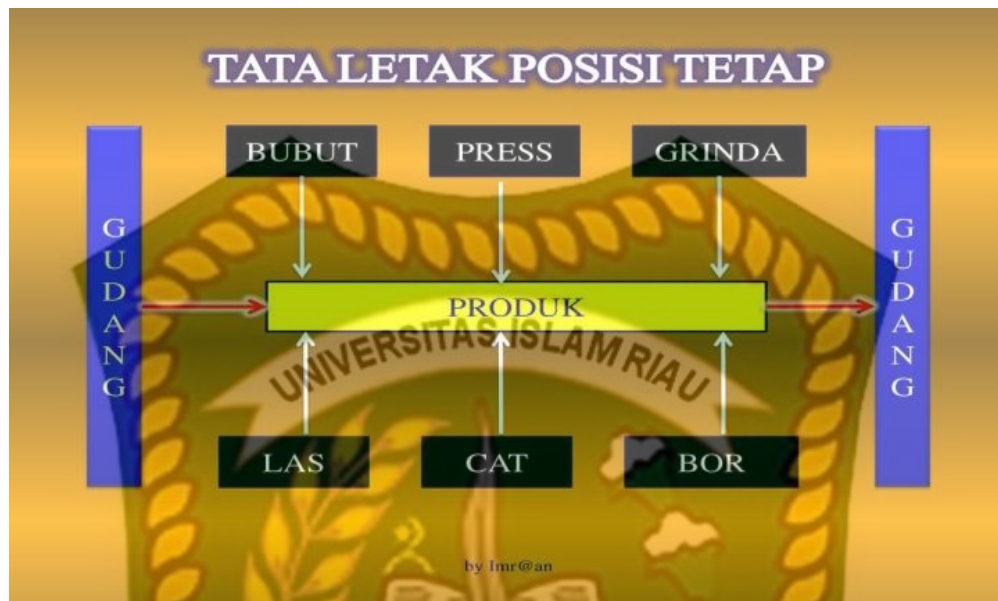
Gambar 2. 3 Tata Letak Campuran



4. Tata letak posisi tetap

Tipe tata letak ini digunakan dalam toko (store) manufaktur dan jasa dengan lokasi tetap, sementara karyawan dan peralatan didatangkan ke lokasi tersebut. Tata letak ini digunakan bila produk yang dihasilkan sulit dibawa, seperti gedung, lokomotif, bendungan, dan sebagainya.

Gambar 2. 4 Tata Letak Posis Tetap



2.5 Tata Letak Yang efektif

Menurut Russell dan Taylor (dalam jurnal Mar'ie Ibrahim 2018), tata letak fasilitas yang efektif adalah:

Meminimalkan biaya perpindahan dan penanganan bahan.

1. Menggunakan ruang secara efisien.
2. Menggunakan karyawan secara efisien.
3. Mengurangi hambatan (bottleneck).
4. Membantu komunikasi dan interaksi antar karyawan, antara karyawan dan supervisor, dan antara pelanggan dan supervisor.
5. Mengurangi siklus pemanufakturan dan waktu pelayanan pelanggan
6. Mengurangi pemborosan dan redundansi perpindahan.
7. Membantu masuk, keluar, dan perpindahan orang, alat, dan bahan.

8. Memperhatikan keamanan dan perlindungan.
9. Memperhatikan kualitas produk dan pelayanan.
10. Mendorong kegiatan perawatan.
11. Menyediakan pengendalian kegiatan visual.
12. Menyediakan fleksibilitas untuk mengadaptasi kondisi perubahan.
13. Meningkatkan kapasitas.

Sementara itu, Krajewski et al. (dalam jurnal Mar'ie Ibrahim 2018) menyatakan bahwa tata letak dikatakan baik apabila memenuhi satu atau beberapa factor berikut ini yaitu:

- a. Kepuasan pelanggan;
- b. Tingkat investasi modal;
- c. Persyaratan penanganan bahan atau material;
- d. Kemudahan dalam mengambil dan menyimpan barang;
- e. Lingkungan dan atmosfer kerja;
- f. Mudah dalam perawatan mesin;
- g. Sikap pelanggan internal dan eksternal;
- h. Banyaknya fleksibilitas yang diperlukan;
- i. Pelanggan dan tingkat penjualan.

Ukuran kinerja kepuasan pelanggan terutama digunakan untuk toko dengan jumlah kontak pelanggan internal dan eksternal yang tinggi. Klien menunjukkan keterlibatan aktif mereka dengan layanan yang disediakan. Oleh karena itu, loyalitas pelanggan, hubungan emosional, kenyamanan pelanggan, dan

tingkat penjualan semuanya dipengaruhi oleh tata letak. Dalam sebuah toko ritel, kenyamanan pelanggan akan menghemat biaya yang harus mereka keluarkan untuk menemukan produk yang mereka butuhkan. Di kantor, komunikasi dan kolaborasi sering meningkat ketika orang atau departemen yang sering berhubungan berdekatan untuk memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi langsung (tatap muka). Fleksibilitas tata letak memungkinkan penanganan perubahan kebutuhan dan preferensi pelanggan.

2.6 Penelitian Terdahulu

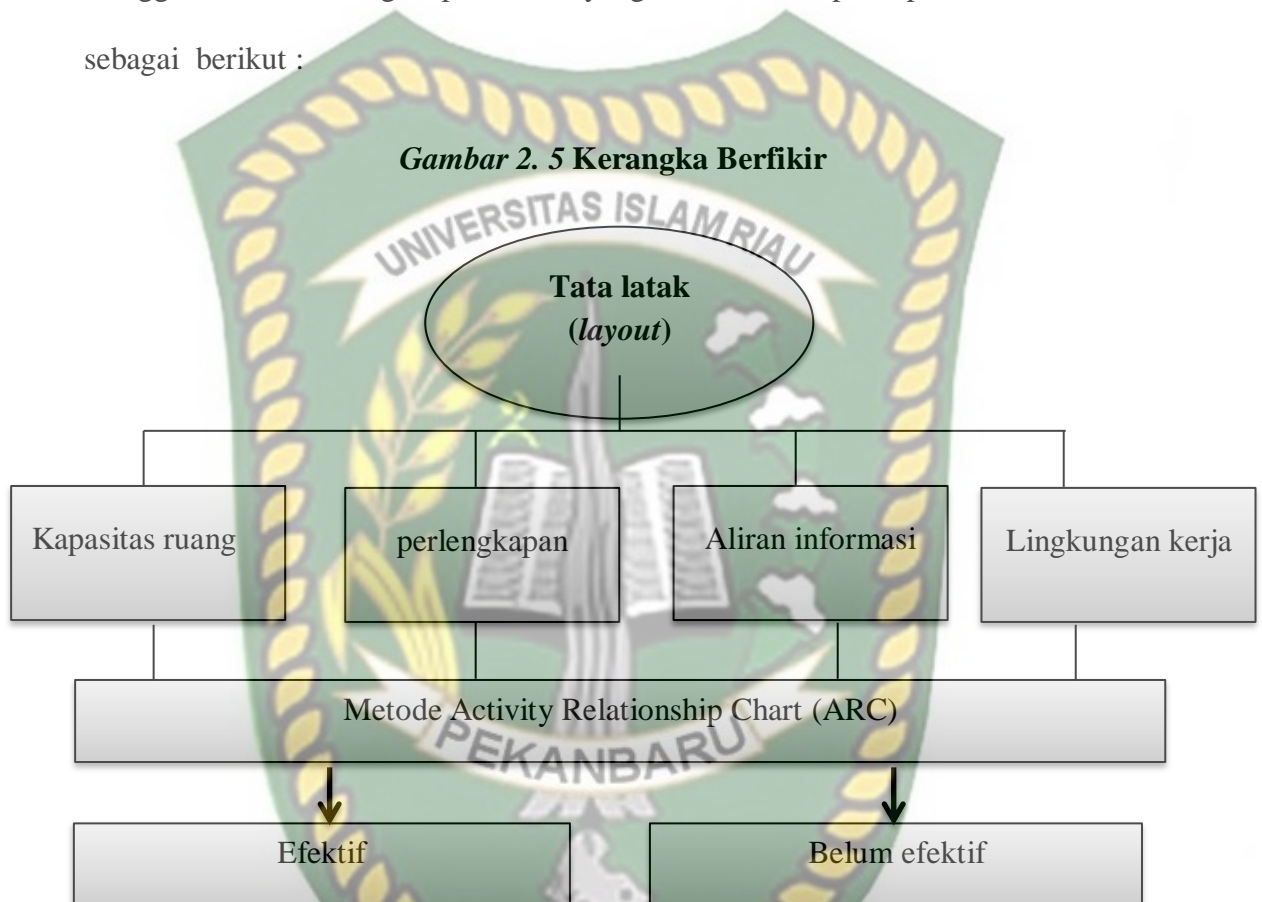
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Variabel	Metode	Kesimpulan
1.	Yoga adi wijaya (2019)	Analisis Tata Letak Ruang pada Cafe Ora Ngiro Kabupaten Malang	Store layout	Metode form to chart, Activity Relationship Chart, Activity Relationship Diagram (ARD)	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tata ruang berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan dan perusahaan.
2.	Nadia Dini Safitri, Zainal Ilmi, M. Amin Kadafi (2017)	Analisis perancangan Tata Letak Fasilitas Produksi Menggunakan Metode Activity Relationship Chart (ARC)	Tata letak fasilitas (layout)	Metode Activity Relationship Chart (ARC)	hasilnya menunjukkan bahwa layout usulan hasil penelitian memiliki jarak lebih pendek dengan efisiensi sebesar 27,6%, waktu pengerjaan yang optimal

					mencapai 19%, dapat menghemat biaya perusahaan setiap bulannya hingga 50%, dan output yang dihasilkan lebih optimal.
3.	Mar'ie Ibrahim, Lisbeth Mananeke, Djurwati Soepeno(2018)	Analisis Tata Letak Ruang dan Fungsionalitas Restoran Rumah Kopi Billy terhadap Kepuasan Pelanggan	Tata Letak (<i>layout</i>)	Metode Activity Relationship Chart (ARC)	Hasil penelitian ini variabel tata letak ruang dan fungsionalitas restoran rumah kopi billy secara simultan berpengaruh positif dan signifikan.
4.	Helena Hexnerová (2021)	Analysis Of A Layout Solution Of Design By CTU Students –Uštek Rectory	Analysis Layout	-	Menganalisis dan membandingkan karya individu siswa dalam hal penggunaan area untuk fungsi operasi individu dan jumlah kursi untuk tamu.

2.7 Kerangka Pemikiran

Untuk memperoleh hasil penelitian yang diharapkan penulis menggambarkan kerangka pemikiran yang akan dicoba pada penelitian kali ini sebagai berikut :



2.8 Hipotesis

Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Tata letak (*Layout*) pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru sudah efektif.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada toko (store) STARBUCKS COFFEE yang berlokasi di Mal SKA Pekanbaru lantai 1 jalan Soekarno Hatta, delima kec. Tampan Kota Pekanbaru, Riau 28292.

3.2 Operasional Variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Tata letak (<i>layout</i>) adalah salah satu keputusan yang menentukan efisiensi operasi perusahaan dalam jangka panjang (Render dan Heizer (2015: 272).	1. Alokasi luas ruangan	a. Luas ruangan <i>indoor</i> . b. Luas <i>workstation</i> . c. Luas ruangan <i>office</i> . d. Luas ruangan <i>outdoor</i> .	Rasio
	2. Penataan produk	a. Penempatan barang yang dijual (<i>nerchandise</i>). b. Pengelompokan produk memudahkan konsumen memilih produk. c. Penempatan produk yang memerlukan perlakuan khusus.	Rasio

	3. Perlengkapan	a. Penempatan perabotan ruangan. b. Penataan meja dan kursi c. Penempatan mesin dan perlengkapan bahan yang mudah digunakan barista.	Rasio
	4. Penentuan pola berjalan/ arus lalu lintas	a. alur konsumen mengantri, memesan, lalu mengambil produk.	Rasio

Sumber: Data Penelitian, 2021

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian (Suharsimi Arikunto, 1991:52). Populasi adalah individu atau sejumlah penduduk yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama (Sutrisno Hadi, 1992:157). Populasi adalah keseluruhan subyek yang berada dalam daerah penelitian yang dimaksud, dimana hasil penelitian tersebut akan digeneralisasikan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh stakeholders yang berkaitan dengan tata letak pada starbucks coffee mal ska pekanbaru.

3.3.2 Sampel

Sampel yaitu sebagian dari populasi yang hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (Masri Singarimbun, 1997:112). Adapun sampel yang akan diambil yaitu 5 orang dari pihak perusahaan dan 20 orang dari konsumen Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru.

3.4 Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini bersumber dari 2 Jenis data yang yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan pihak perusahaan, bahan bacaan dari berbagai buku, jurnal, serta data pendukung lainnya dari berbagai literature.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan kusioner di starbucks mal ska pekanbaru dalam jangka waktu tertentu lalu di input ke dalam computer untuk di analisis selanjutnya menggunakan metode dan di bantu dengan metode *Activity Relationship Chart* (ARC) dan aplikasi autoCAD.

3.5 Teknik Analisis Data

Untuk menguji apakah tata letak (layout) yang digunakan Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru sudah efektif maka peneliti meakukan analisis dengan mengambil data-data toko (store) dan melakukan pengamatan secara langsung ke toko tersebut. Data yang diperoleh akan dihitung dengan menggunakan metode *Activity Relationship Chart* (ARC) dan aplikasi autoCAD.

Activity Relationship Chart (ARC) adalah diagram yang digunakan untuk mendapatkan hubungan dari aktivitasaktivitas tertentu, sehingga dapat ditentukan aktivitas yang harus berdekatan dan aktivitas yang harus berjauhan dalam suatu perancangan tata letak fasilitas. Sedangkan AutoCAD adalah suatu Aplikasi

Desain Dibantu komputer (Computer Aided Design) yang digunakan untuk mendesain atau penyusunan model dalam bentuk 2D dan 3D.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Sari Coffee Indonesia, Starbucks Coffee ialah industri kedai kopi terbanyak di Indonesia yang mempunyai lebih dari 100 cabang baik di dalam kota ataupun luar kota. Starbucks Coffee menjual banyak produk, mulai dari kopi minuman panas yang berbasis espresso, minuman dingin, frappuccino blended coffee serta frappuccino blended cream, santapan ringan semacam cake, puff, cookies, hingga sandwich. Tidak hanya kopi, frappuccino serta santapan, Starbucks pula menjual mug ataupun gelas- gelas serta pula tumbler. Tidak ketinggalan jajanan anak- anak semacam permen lollypop juga pula ada.

Diawali pada tahun 1971, kala 3 mahasiswa akademi besar ialah Sigel, Bowker serta Baldwin membuka Starbucks Store di Seattle' s Pike Place Market. Merk itu berasal dari nama pelaut dalam novel Moby Dick. Pada dikala itu menjual segar roasted bean coffee(biji kopi asli) ialah konsep baru kala kopi pasar swalayan kalengan ialah standar.

Pada tahun 1971, kota itu dilanda kemunduran yang memporak- porandakan yang diucap Boeing Bust. Pesan populer itu timbul pada April 1971, bulan yang sama kala Starbucks membuka tokonya yang awal. Pada waktu itu pula suatu proyek update kota mengancam hendak memecahkan Pike Place Market. Sekelompok pengembang mau membangun suatu tempat perdagangan dengan suatu hotel, convention hall serta tempat parkir. Tetapi rencana itu sukses digagalkan sebab dalam sesuatu referendum, penduduk Seattle memilah buat

mempertahankan Pike Place Market sehingga Starbucks Coffee senantiasa bertahan disitu.

Starbucks Coffee membuka banyak tokonya dengan sedikit keramaian pada bulan April 1972. Toko itu dirancang bernuansa laut klasik, seluruh perlengkapan terbuat dengan tangan. Satu bilik yang panjang ditutup dengan rak kayu, sebaliknya yang lain disediakan buat biji- biji kopi, yang sepenuhnya cuma terdapat 30 tipe biji kopi yang terdapat di dunia. Starbucks tidak cuma membuat kopi serta menjualnya dengan cawan, tetapi pula menawarkan contoh buat dicoba yang senantiasa disajikan dengan cangkir- cangkir porselen, sebab kopi memanglah hendak terasa lebih nikmat dengan metode itu. Cangkir- cawan itu pula yang memforsir para pelanggan buat tinggal lebih lama serta menikmati kopi.

Prediksi keuntungan toko awal diluar dugaan, warnanya Starbucks menemukan reaksi yang baik dari warga, Industri itu sudah tumbuh dengan sendirinya. Tidak hanya itu pada akhir pekan setiap hari kabar Seattle Times muat tentang Starbucks serta berakibat pelanggan hendak tiba di hari sabtu selanjutnya.

Satu dekade selanjutnya, Howard Schultz, seseorang marketer muda dari Perstop(produsen perlengkapan dapur) tertarik buat turut bergabung dengan Starbucks. Dalam perjalanannya ke Milan yang dicoba Howard Schultz pada tahun 1983 dia memperoleh kepercayaan kalau bisnis kedai kopi mempunyai kemampuan yang luar biasa di luar Milan.

Sehabis kepemilikannya, Howard lekas mengganti bisnis Starbucks dari model penggilingan kopi jadi bar espresso bergaya Italia, yang populer selaku penyedia kopi terbaik di segala dunia. Starbucks menyebut dirinya selaku “the third place”; terdapat rumah, kantor, serta Starbucks. Kedai ini menghasilkan bermacam produk, desain bidang dalamnya, filosofi pelayanan, serta komunikasi yang baik. Suasannya dengan kursi serta musik mendesak konsumen betah berlama- lama disitu.

Semenjak tahun 1987, Starbucks sudah tumbuh dari 11 toko di Seattle, Washington, hingga 6500 toko di segala dunia. Saat ini Starbucks memiliki toko nyaris di tiap wilayah Amerika Serikat, Kanada serta toko- toko baru di Eropa, Timur Tengah, Amerika Latin, serta tepi Pasifik. Analisa bisnis memandang kalau kopi Starbucks dihidangkan di restoran, hotel- hotel, tercantum kantor- kantor serta perusahaan- perusahaan penerbangan yang baik, tercantum Nordstrom Cafes serta Espresso Carts, Barnes serta Noble Bookstore serta United Horizon serta Delta Airlines. Tidak hanya itu kopi Starbucks pula dihidangkan di kios- kios Host Marriot yang memiliki lisensi banyak posisi lapangan terbang.

Pada tahun 1996, Starbucks Coffee membuka tokonya di Jepang, Hawaii serta Singapura. Pada tahun 1998, Starbucks Coffee membuka tokonya di Taiwan, Thailand, New Zealand, United Kingdom, serta Malaysia. Pada tahun 1999, tumbuh pula di Cina, Kuwait, Dubai, Hongkong, Shanghai, Qatar, Bahrain, Saudi Arabia, Australia, serta Korea. Berikutnya pada tahun 2001, di Swiss, Israel, serta Austria. Setelah itu pada tahun 2002 di Oman, Indonesia, Jerman, Spanyol, Puerto Rico, Mexico, Yunani. Serta pada tahun 2004 di Paris serta Costa Rica.

Pada tahun 2002 industri ini memperkenalkan Starbucks barista Quattro serta Sacco Italia, ialah mesin espresso otomatis yang bisa dipakai dirumah-rumah ataupun di kantor. Setelah itu Starbucks pula menghasilkan produk baru buat jenis produk siap minum ialah Starbucks DoubleShot. pada bertepatan pada 17 Mei 2002.

PT. Sari Coffee Indonesia ialah pemegang hak tunggal buat memperkenalkan serta memasarkan Starbucks Coffee di Indonesia. PT. Sari Coffee Indonesia sendiri bernaung di dasar bendera industri retail terkemuka PT. Mitra Adi Perkasa. PT. Sari Coffee Indonesia selaku pemegang lisensi industri kopi terbanyak di dunia Starbucks Coffee yang telah mempunyai ribuan toko di dunia. PT. Sari Coffee wajib mendirikan minimum 30 toko di negeri tempat industri beroperasi, serta pada dikala ini Starbucks Coffee Indonesia telah mempunyai 126 toko yang tersebar di 10 kota di Indonesia ialah Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Medan, Batam, Yogyakarta, Semarang, Balikpapan serta Makasar.

Lisensi Starbucks Coffee Indonesia yang dipegang oleh PT. Sari Coffee Indonesia dapat dicabut oleh Licensor apabila tidakenuhi persyaratan-persyaratan yang tertera pada kontrak menyangkut hak pendirian serta pengelolaan. Syarat-syarat tersebut meliputi standarisasi mutu produk, pelayanan, kebersihan, penempatan posisi(buat Coffee Bar wajib terletak di pojok), desain ruangan, perlengkapan yang digunakan, strategi pemasaran, laporan keuangan, serta pelatihan buat karyawan- karyawan yang bekerja di Starbucks Coffee. Spesial buat bahan bawah yang digunakan buat seluruh produk Starbucks,

tercantum pula peralatan outlet dari sofa, meja sampai ornamen- ornamen di bilik, seluruhnya di impor langsung dari Amerika.

Untuk para pekerja yang suka meeting di luar kantor, Starbucks ialah salah satu tempat alternatif yang baik buat di kunjungi sebab tidak hanya tempat yang aman dengan tempat duduk mulai dari sofa biasa hingga kursi pula ada. Sarana yang diberikanpun tidak kalah menarik, para pekerja ataupun mahasiswa yang mau mengerjakan tugas bisa memakai sarana gratis wi- fi buat browsing sembari ditemani dengan iringan musik klasik maupun jazz. Direktur Operasional serta Marketing Starbucks Coffee, Howard Schultz berkata“ Starbucks tidaklah hanya kopi yang hebat. Dia ialah romantika pengalaman minum kopi, perasaan hangat, serta komunitas orang- orang yang masuk ke toko Starbucks”.

Gambar 4. 1 Perkembangan Logo Starbucks



Sumber: facebook.com

4.2 Visi dan misi perusahaan

4.2.1 Visi Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru

Visi utama Starbucks Coffee merupakan menghasilkan sesuatu area yang inklusif buat seluruh orang dengan perbedaan-perbedaan mereka. Perbedaan-perbedaan ini meliputi hal- hal semacam umur, ras, suku, tipe kelamin, orientasi intim, asal- usul kebangsaan, ketidakmampuan(cacat), pembelajaran, status sosial ekonomi, perbandingan geografis serta kebudayaan. Visi utama Starbucks Coffee merupakan menghasilkan sesuatu area yang inklusif buat seluruh orang dengan perbedaan- perbedaan orang mereka. Perbedaan- perbedaan ini meliputi hal- hal semacam umur, ras, suku, tipe kelamin, orientasi intim, asal- usul kebangsaan, ketidakmampuan(cacat), pembelajaran, status sosial ekonomi, perbandingan geografis serta kebudayaan.

Dengan mitra kami, kopi kami, dan pelanggan kami sebagai inti, kami menjalani hidup dengan nilai – nilai sebagai berikut:

- 1) Menghasilkan budaya yang penuh dengan kehangatan serta kenyamanan, dimana tiap orang bisa merasa diterima.
- 2) Berperan dengan keberanian, menantang status quo, dan mencari metode baru buat meningkatkan industri serta sesama.
- 3) Tetap muncul, menjalankan ikatan dengan keterbukaan bermartabat serta silih menghormati.
- 4) Membagikan yang terbaik dalam tiap perihal yang kami jalani, serta bertanggung jawab atas hasil yang diperoleh.

4.2.2 Misi Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru

Untuk menginspirasi dan memelihara semangat kemanusiaan – satu individu, satu cangkir dan satu lingkungan secara bertahap. Memegang teguh prinsip komitmen untuk berperan menjadi pemimpin di setiap aspek-aspek bisnis serta lingkungan dimana Starbucks Coffee beroperasi.

“The mission of Starbucks is to establish Starbucks as the premier purveyor of the finest coffee in the world while maintaining our uncompromising principles while we grow Starbucks is committed to a role of environmental leadership in all facets of our business” Starbucks berkomitmen buat berperan sebagai pemimpin dalam memperjuangkan lingkungan hidup disetiap lini aktivitas perusahaan.

untuk mencapai misi tersebut menggunakan berkomitmen untuk :

1. memahami wacana persoalan lingkungan hidup dan mengembangkan isu menggunakan kawan usaha.
2. membentuk solusi yang inovatif serta fleksible saat menghadapi perubahan.
3. Bekerja keras untuk membeli, menjual serta memakai produk yang ramah lingkungan.
4. mengetahui tanggung jawab itu menjadi hal yang penting untuk lingkungan hidup.

5. Menanamkan tanggung jawab lingkungan hidup menjadi nilai dasar perusahaan.
6. Mengukur serta memonitor kemajuan setiap proyek terhadap akibat pada lingkungan hidup.
7. Mendorong seluruh mitra usaha untuk ikut serta dalam memperjuangkan misinya.

Enam prinsip dasar untuk mengukur kelayakan pada pengambilan keputusan di Starbucks:

1. Melakukan usaha yang berguna untuk lingkungan serta saling menghargai dan memuliakan sesama makhluk.
2. menjadikan keanekaragaman atau perbedaan menjadi hal yang sangat penting pada aplikasi kegiatan perusahaan.
3. memutuskan standar yang tinggi dalam pembelian, proses produksi serta pengiriman produknya.
4. menaikkan kepuasan pelanggan
5. memberikan kontribusi yang positif untuk masyarakat serta lingkungan hidup.
6. memutuskan bahwa keuntungan bagi masyarakat serta lingkungan itu sebagai hal yang penting bagi keberhasilan di masa yang akan tiba.

4.3 Struktur organisasi

Struktur organisasi sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan. Struktur organisasi merupakan perwujudan dari pola hubungan antar fungsi, departemen, dan orang-orang dengan posisi, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda dalam suatu perusahaan. Struktur tersebut mengandung unsur-unsur spesialisasi pekerjaan dalam pengambilan keputusan untuk memberikan pedoman tentang penugasan tanggung jawab, wewenang, dan tanggung jawab kepada setiap karyawan.

Struktur organisasi juga memberikan petunjuk tentang alur perintah dan pertanggung jawaban oleh setiap karyawan. Struktur organisasi memberikan gambaran susunan kedudukan dari masing-masing fungsi, bagian, posisi, serta menunjukkan hierarki organisasi dan struktur sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam sistem pelaporan kepada manajer yang dapat memberikan stabilitas dan kontinuitas agar organisasi tetap berjalan. Struktur organisasi yang disusun dengan baik dapat mendorong efektivitas jalannya suatu organisasi.

Dalam melaksanakan kegiatan perusahaan dibutuhkan kerja sama tim yang baik untuk semua golongan unit kerja. Tujuan dari kerja sama tim ini yaitu untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik serta meningkatkan kinerja organisasi agar lebih efektif dan efisien. Dalam suatu organisasi manager harus menetapkan pembagian beban tanggung jawab, kedudukan dalam organisasi, dan batasan wewenang. Dengan demikian masing-masing karyawan akan mengetahui apa tanggung jawabnya dan kepada siapa dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka struktur organisasi yang digunakan oleh Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru yaitu struktur organisasi garis karena kekuasaan dan tanggung jawab dari setiap bawahan ditujukan langsung kepada masing-masing atasan. Untuk lebih jelasnya mengenai struktur organisasi Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Starbucks Cofee Mall Ska Pekanbaru



Sumber: toko (store) Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru, 2021

4.4 Tugas dan tanggung jawab setiap bagian

1. *Store Manager*

Adapun tugas dan tanggungjawab adalah:

- a. Pimpinan tertinggi atas segala kegiatan yang terjadi di Starbucks.
- b. Merekrut dan Mengontrol semua personel/karyawan di Starbucks.
- c. Pengendalian dan pengawasan agar kualitas minuman dan pelayanan tetap baik.
- d. Bertanggungjawab untuk semua kegiatan operasi sehari-hari di Starbucks.
- e. Mengawasi pekerjaan, jam kerja atau ketidakhadiran karyawan.

2. *Supervisor*

Adapun tugas dan tanggungjawab adalah:

- a. Menyapa setiap tamu.
- b. Mencapai tujuan yang ditetapkan.
- c. Menanggapi kebutuhan konsumen.
- d. Periksa kebersihan dalam dan luar ruangan.
- e. Menjaga kualitas operasional store.

3. *Barista*

Adapun tugas dan tanggungjawab adalah:

- a. Sajikan minuman pelanggan sesuai dengan resep.
- b. Menjaga tempat kerja tetap bersih.
- c. Jual *merchandise* Starbucks.

4.5 Produk yang ditawarkan

Sasaran Perusahaan Kebanyakan pada Starbucks Coffe penikmatnya adalah kalangan remaja atau kalangan muda. Tetapi tidak menutup kemungkinan semua kalangan juga dapat menikmatinya. Terutama kalangan menengah keatas adalah sasaran utama pada Starbucks Coffe. Hal ini dapat di lihat dari harga yang di tawarkan oleh Starbucks Coffe dan juga keragaman menunya.

Starbucks menjual kopi, minuman panas berbasis espresso, minuman dingin dan panas lainnya, makanan ringan, serta cangkir dan biji kopi. Menu kopi yang ditawarkan oleh Starbucks yaitu Espresso, Cappucino, Coffee Latte, Java Chips Frappuccino, Iced Caramel Machiato, Double Chocolate Cream Chips Frappuccino, dan Caramel Frappuccino. Starbucks Coffee tidak hanya menjual berbagai jenis coffee saja, ada juga beberapa *merchandise* berupa botol minum/*tumbler*, gelas, tempat makan, dan berbagai kue kering lainnya untuk memperkuat citra perusahaan yang mereka bangun.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan operasional variabel dan analisis data yang penulis gunakan, maka hasil penelitian akan dipaparkan sebagai berikut :

5.1.1 Alokasi Luas Ruangan

Setiap toko (*store*) harus memiliki data total luas lantai yang tersedia dan harus membaginya antara penjualan, barang dan pelanggan. Ruangan adalah suatu tempat dari sebuah aktivitas, dengan merencanakan terlebih dahulu fungsi dari masing-masing ruangan tersebut dan merancang apa saja yang akan di letakkan di dalam ruangan tersebut. Alokasi luas ruangan yang digunakan oleh starbucks coffee mal ska pekanbaru sudah efektif dengan luas ruangan yang lumayan kecil terbagi atas ruangan *indoor* dan *outdoor*. Ruangan *indoor* meliputi ruangan *office*, rak *merchandise*, rak *food station*, *pastry area*, *chasier*, *bar station*, dan beberapa meja dan kursi untuk pelanggan. Sedangkan luas *outdoor* sudah mampu menampung 13 meja untuk pelanggan. Gambaran ruangnya dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 5. 1 Ruang Indoor



Sumber : store starbucks coffee mal ska pekanbaru

Dari gambar ruangan yang telah dipaparkan diatas maka dapat dideskripsikan ringkasan ruangnya sebagai berikut:

1. Ruang *Indoor* adalah area yang meliputi *work station* yang digunakan oleh barista ataupun karyawan dalam menerima pesanan dan pembuatan pesanan, ruangan *office* terletak berdekatan di samping kanan *work station* yang memudahkan akses barista maupun karyawan dalam bekerja. Dalam ruangan *indoor* juga ada rak *merchandise* yang terletak di samping kiri pintu masuk agar konsumen akan langsung tertuju pada rak tersebut. Penggunaan *community table* dengan meja dan kursi yang tinggi dengan satu meja besar dan 12 kursi bertaut dengan *condiment bar* yang digunakan untuk tempat gula, sirup, susu, vanila, *cinnamon* dan *chocolate powder* yang dapat digunakan pelanggan.

Di dalam ruangan *indoor* terdapat 16 meja pendek dan 32 kursi hijau terletak di sekeliling ruangan *indoor*, 2 baris *sofa* memanjang dengan 14 meja bulat dan 14 kursi tinggi, dan 1 *community table* dengan 12 kursi yang saling berhadapan dan Penempatan 5 buah kursi di samping kanan pintu masuk digunakan untuk *waiting driver* online seperti gojek, grab dan shopee food yang sudah mulai diberlakukan sejak tahun 2020. *Work station* terdiri dari *pastry area* yang berisi makanan dalam rak tertutup kaca mempermudah pelanggan memilih kue kering seperti *cake, puff, cookies*, sampai *sandwich*. Di belakang *pastry area* terdapat *food station* terdiri dari bermacam-macam bubuk kopi kemasan. Adapun meja *chasier*, dan *bar station* untuk pembuatan *coffee*. Di dalam ruangan *office* terdiri dari tempat penyimpanan produk dan juga meja komputer terdapat di dalamnya.

2. Ruang *outdoor*

Ruangan *outdoor* berbentuk memanjang di sisi luar Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru, memiliki 13 meja dan 26 kursi masing masing 1 meja terdapat 2 kursi yang saling berhadapan. Gambaran ruangan *outdoor* dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 5. 2 Ruang Outdoor



Sumber : store starbucks coffee mal ska pekanbaru

Ruangan di Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru terdiri dari dua bagian kelompok utama, yaitu ruangan *indoor* yang digunakan untuk kegiatan memesan produk dan tempat duduk pelanggan serta ruangan *office* dan ruangan *outdoor* yaitu tempat khusus pelanggan yang ingin duduk di luar. Kelompok ruangan tersebut harus saling mendukung dan memiliki keterkaitan dengan fungsi masing-masing kelompok ruangan. Oleh sebab itu masing-masing fasilitas harus disusun menurut alur kegiatan aktivitas kerja dan juga untuk kenyamanan pelanggan.

5.1.2 Penataan produk

Produk yang ditawarkan oleh Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru beragam, tidak hanya menawarkan bermacam-macam jenis *coffee* Starbucks juga menawarkan beberapa produk yang terdapat pada rak *merchandise* yaitu botol minum/*tumbler*, gelas, tempat makan, dan bubuk *coffee* dalam kemasan.

Di awal masuk Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru kita akan melihat rak *merchandise* yang berisi beberapa macam *tumbler*, berbagai jenis gelas. Ada pula *merchandise* yang digantung seperti tas, *totebag*, baju dan lain-lain. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 5. 3 Rak Merchandise



Sumber : store starbucks coffee mal ska pekanbaru

Rak *pastry area* berbentuk rak tertutup oleh kaca bening yang memudahkan pelanggan dalam pemilihan produk yang ingin di beli, rak *pastry area* menyediakan berbagai macam produk kue kering, misalnya cake, puff, cookies, sampai sandwich dengan info nama produk dan harga terdapat di setiap produk tersebut.

Gambar 5. 4 Rak Pastry Area



Sumber : store starbucks coffee mal ska pekanbaru

Pada rak *food station* berisi berbagai jenis biji kopi yang disusun sesuai dengan nama kopi tersebut. Walaupun rak ini terdapat di belakang pelanggan tetap dapat memilih karena tinggi rak dapat terlihat dari jauh.

Gambar 5. 5 Rak Food Station



Sumber : store starbucks coffee mal ska pekanbaru

5.1.3 Perlengkapan

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwa perlengkapan yang ada di Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru sudah cukup lengkap. Adapun fasilitas ini terdiri dari perabotan ruangan, meja dan kursi yang digunakan oleh konsumen, rak *merchandise*, *pastry area*, meja *cashier*, *food station*, peralatan pembuatan minuman, mesin dan berbagai peralatan pendukung lainnya yang mendukung berjalannya kegiatan.

Dari macam-macam peralatan yang telah disebutkan diatas maka dapat dideskripsikan ringkasan peralatan sebagai berikut:

1. Meja dan kursi

Meja dan kursi yang digunakan oleh Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru terdapat 16 meja pendek masing masing memiliki 4 kursi hijau berjumlah

34 kursi. 2 baris sofa berbentuk memanjang yang melintang di dalam ruangan dengan 14 meja bulat dan 14 kursi hitam yang berhadapan dengan sofa tersebut, 5 kursi untuk *waiting driver* dan 1 meja *community table* dan disampingnya sebuah *condiment bar*. Jenis kursi yang digunakan ada yang berbentuk sofa, kursi besi, dan kursi kayu. Dan berbagai bentuk meja yaitu meja bulat, meja rendah berbentuk persegi, dan meja memanjang.

Gambar 5. 6 Jenis Meja dan Kursi



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Sumber : store starbucks coffee mal ska pekanbaru

Jenis meja dan kursi yang digunakan pada ruangan *outdoor* yaitu meja bulat hitam dan 2 kursi besi yang saling berhadapan.

2. Rak *merchandise*, *pastry area* dan *food station*.

Pengaturan dari produk-produk yang dikelompokkan sesuai tipe produk dan juga harga. Produk diposisikan dengan cara khusus untuk membantu pilihan pelanggan dalam memilih produk.

3. Meja *cashier*

Terdapat beberapa barang yaitu 2 komputer yang digunakan untuk menginput produk yang di beli oleh konsumen, alat pembayaran *debit card*, beberapa produk *coffee* dalam kemasan dan contoh ukuran gelas yang digunakan.

Gambar 5. 7 Meja Cashier



Sumber : store starbucks coffee mal ska pekanbaru

4. Tempat pembuatan minuman (*bar station*)

Terdapat beberapa mesin seperti mesin penggiling kopi, alat cuci piring dan gelas, mesin pembuatan minuman serta alat timbangan dan bahan-bahan pelengkap yang digunakan dalam pembuatan *coffee*.

Gambar 5. 8 Bar Station



Sumber : store starbucks coffee mal ska pekanbaru

5. Perlengkapan lainnya

Yaitu perlengkapan yang diperlukan dalam ruangan *office* seperti *komputer* dan perlengkapan penyimpanan produk dan beberapa tambahan lainnya yang dapat memberi kemudahan bagi barista.

Seperti yang telah dijabarkan semua fasilitas pekerjaan pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru sudah lengkap maka berdasarkan hasil observasi penggunaan kursi *driver waiting* di samping pintu masuk dinilai kurang efektif.

5.1.4 Penentuan pola berjalan / lalu lintas

Dalam toko (*store*) ada kecenderungan pelanggan mengikuti alur dinding atau (*follow the walls*), Komsumen yang ingin membeli produk starbucks akan mengikuti antrian, masuk melalui pintu di dalam mal ska pekanbaru, dari pintu

konsumen diarahkan kedepan dengan rak *merchandise* disampingnya, lalu lanjut mengantri pelanggan akan memiliki waktu untuk melihat barang pada rak *merchandise* dan rak *pastry area* lalu menuju meja *cashier*, barista akan memberikan informasi kepada pelanggan dan merekomendasikan produk kepada pelanggan. Selanjutnya pelanggan akan disuruh menunggu pesanan sambil memilih meja. Pelanggan dapat memilih ruangan yang diinginkan ruangan *indoor* atau ruangan *outdoor*. Ruangan *indoor* dan ruangan *outdoor* dibatasi oleh pintu.

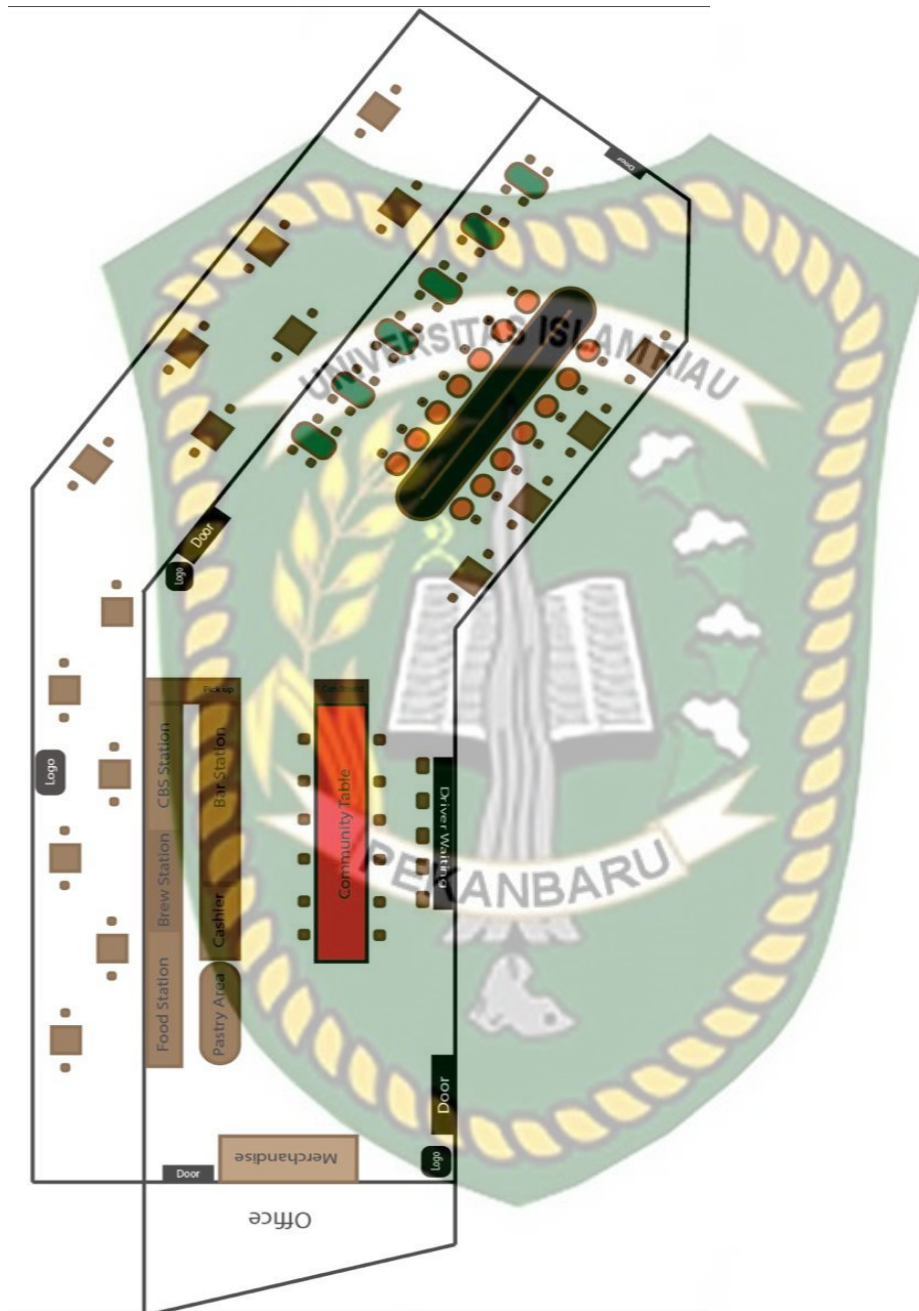
Pintu pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru terdiri dari 3 pintu, yaitu 1 pintu masuk dan keluar yang terdapat di dalam Mal Ska Pekanbaru, 1 pintu yang menghubungkan ruangan *indoor* dan ruangan *outdoor*, dan 1 pintu masuk yang sudah tidak digunakan terdapat di belakang meja melintang. Kebijakan ditutupnya pintu tersebut agar menghindari tindak kejahatan dari luar ruangan. Pintu ini ditutup sejak tahun 2017 dan dalam perencanaan akan dibuka kembali dikarenakan sudah ada petugas *security* yang berjaga di pintu siak tersebut.

5.2 *Layout* Awal Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru

Layout pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru pertama kali diatur pada bulan Desember tahun 2015 sekaligus masa awal pembukaan store Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru. Menurut informasi yang diperoleh dari manajer penempatan meja dan kursi cenderung berubah-ubah mengikuti pola *trend* yang sedang berlaku setiap saat. Penempatan meja dan kursi terkadang dirubah oleh pihak manajer namun tidak suatu perubahan besar. Hanya ada beberapa meja dan kursi yang dipindah atau bertukar posisi. Bentuk perubahan seperti penempatan 5 kursi di samping pintu masuk dalam mal Ska Pekanbaru digunakan untuk *waiting driver* gojek, grab dan shopee food.

Berikut peneliti akan melampirkan tata letak (*layout*) yang diperoleh melalui observasi secara langsung ke Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru. Tata letak ini bersifat aktual karena pada saat ini, tata letak ini dipakai pada kegiatan operasional *store* tersebut:

Gambar 5. 9 Layout Starbucks Cofee Mall Ska Pekanbaru



Sumber : Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru 2021

Gambar diatas merupakan tata letak (*layout*) Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru yang diperoleh melalui observasi langsung ke Starbucks Cofee Mal

Ska Pekanbaru. Gambar tata letak yang diperoleh berdasarkan kondisi sebenarnya yang ada di Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru.

Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru memiliki 2 ruangan, yaitu *indoor* dan *outdoor*:

1. Ruangan *indoor*

Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru memiliki ruangan *indoor* yang terdiri dari:

- a. Rak *merchandise* yang menyediakan berbagai produk *tumbler*, gelas, tas, baju, boneka, *totebag*, tempat bekal makan dan berbagai macam jenis termos.
- b. Rak *pastry area* yang menyediakan berbagai macam *cake and sweets* seperti *via red velvet roll cake*, *classic dark chocolate cake*, *scarlet velvet cake*, *new york cheesecake*, *oreo cheesecake*, *avocado medley cake*, *starbucks vanilla keju cake*, *starbucks pandan gula aren cake*, *raisin oatmeal scone*, *choco eclairs* dan kue lainnya.
- c. Rak *food station* menyediakan berbagai macam kopi yang belum digiling, ragam pilihan biji kopi yang disediakan oleh starbucks coffee Mal Ska Pekanbaru yaitu colombia, ethopia, kenya, arabica, sumatra dan lainnya.
- d. Disamping itu ada tempat untuk mencuci, mesin press kopi, mesin blender, meja tempat letak produk yang sudah jadi dan akan diberikan kepada pelanggan.

- e. Meja kasir terdapat 2 komputer yang digunakan untuk menginput pesanan dan tempat pembayaran.
- f. *Community table* digunakan oleh pelanggan yang dapat berkelompok, biasanya untuk acara *meeting*, kerja kelompok dan sebagainya.
- g. *Driver waiting* digunakan khusus untuk *driver* online seperti gojek, grab, dan shopee food.
- h. Kursi sofa dua baris yang dikelilingi oleh meja dan kursi.
- i. Tempat duduk yang memakai kursi sofa dan meja yang cenderung rendah dengan dua jenis yaitu, satu meja dengan dua kursi dan dua meja dengan 4 kursi.

2. Ruang *outdoor*

Pada ruangan *outdoor* memiliki 13 meja. Penempatan antar meja yang bersilang dan terletak di pinggir mal ska pekanbaru. Ruang *outdoor* memiliki 13 meja, disetiap meja memiliki 2 kursi berhadapan.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, dapat dilihat pada gambar dan informasi tata letak Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru diatas bahwa penempatan kursi pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru masih ada yang tidak efektif berdasarkan aliran aktivitasnya.

5.3 Alur Kerja atau Kegiatan yang ada pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru

Pada Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru terdapat banyak aktivitas yang terjadi. Alur kegiatan yang terjadi tersebut bisa menjadi acuan untuk menetapkan dan menyusun tata letak yang efektif bagi Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru.

Adapun jenis kegiatan yang terjadi pada Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru yaitu kegiatan alur kerja pihak store Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru dan alur pembelian dari pelanggan.

Pada kegiatan alur kerja Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan *supervisor* Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru pak Rangga Deswara menjelaskan proses alur kerja barista pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru. Adapun tahap kegiatannya yaitu:

1. Barista selalu stand by pada bar sambil menunggu pelanggan.
2. Barista menyapa pelanggan dengan ramah dan menanyakan produk apa yang diinginkan pelanggan.
3. Barista menginput produk yang telah dipilih pelanggan, lalu memberi total belanja kepada konsumen.
4. Barista membuat pesanan pelanggan.

Setelah menjelaskan kegiatan alur kerja, berikut adalah kegiatan pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Kegiatan pembelian yang dilakukan pada umumnya sama, oleh karena itu peneliti mengambil kegiatan yang dilakukan pada umumnya agar dapat menjadi acuan membuat penempatan tata letak yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

1. Pelanggan masuk dari pintu yang terletak dalam Mal Ska Pekanbaru.
2. Pelanggan masuk ke jalur antrian menuju kasir.
3. Pelanggan melakukan pembelian produk dan mencantumkan nama.
4. Pelanggan membayar produk dan menunggu di kursi yang sudah disediakan.

5. Barista akan memanggil pelanggan sesuai nama yang telah dicantumkan saat pembelian.

Alur kerja dan aktifitas yang dilakukan barista ataupun pelanggan yang telah disimpulkan diatas dapat digunakan menjadi acuan dalam menetapkan tata letak yang efektif untuk tata letak pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru.

5.4 Analisis *Activity Relationship Chart* (ARC)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis *Activity Relationship Chart* (ARC). Metode ARC adalah metode untuk menganalisis dan membandingkan tata letak ruangan atau aktivitas dalam operasi ritel, berdasarkan penilaian kualitatif, hasil akhir dijelaskan menggunakan diagram. Dalam penggunaannya akan digunakan dengan menggunakan kode-kode abjad:

A = Mutlak untuk didekatkan

E = Sangat penting berdekatan

I = Penting berdekatan

O = Cukup/biasa untuk didekatkan

U = Tidak penting untuk berdekatan

X = tidak diinginkan untuk berdekatan

Kemudian, melalui hasil obeservasi yang telah dilakukan akan dilakukan pembuatan diagram ARC. Diagram ARC berguna untuk memberikan informasi mengenai hubungan aktivitas atau keterkaitan antar produk yang ada. Perlu

diketahui bahwa ada beberapa jenis produk ataupun posisi fasilitas yang yang tidak diikuti sertakan karena produk tersebut sifatnya memang tidak dapat dipindah atau bersifat permanen.

Adapun beberapa alasan terkait yang dengan hubungan kedekatan antar bagian fasilitas yaitu:

1. Urutan aliran informasi
2. Urutan derajat pengawasan
3. Urutan aliran kerja
4. Aliran produk
5. Fungsi saling menunjang
6. Tidak berhubungan
7. Fasilitas saling terkait
8. Kemungkinan bising, kotor, debu

Setelah mengetahui beberapa alasan dan keinginan dari pihak manajemen yang berperan dalam hubungan kedekatan tata letak masing-masing fasilitas, maka selanjutnya peneliti membuat diagram hubungan aktifitas dari hasil observasi yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 5.1
Pemaparan lembar kerja hasil ARC

NO	Ruang	Derajat Kedekatan					
		A	E	I	O	U	X
1	<i>Office</i>		2,3,4,5, 6,7,8		9,10,11	12,13,14	
2	<i>Food station</i>	3,4,5,6, 7	1,8		9,10,11, 12,13,14, 15		
3	<i>Brew station</i>	2,4,5,6, 7	1,11	8	4,8,12,1 3,14,15		
4	<i>CBS station</i>	2,3,5,6, 7,8	1			9,10,11,1 2,13,14,1 5	
5	<i>Bar station</i>	2,3,4,6, 7	1		9,10,12, 13,14,15		
6	<i>Cashier</i>	2,3,4,5	1	7,8,11	9,10,12, 13,14,15		
7	<i>Pastry area</i>	2,3,4,5	1,8	6	9,10	12,13,14, 15	
8	<i>Merchandise</i>	4	1,2,7	3,6	9,10	5,12,13,1 4,15	11
9	<i>Community table</i>			10,13	1,2,5,6,7 ,8,12,14	3,4,15	11
10	<i>Condiment bar</i>			9	1,2,5,6,7 ,8,12,13, 14,15	3,4	11
11	<i>Driver waiting</i>		3	5,6	1,2,13,1 4,15	4,7	8,9,10, 12
12	Meja khusus berdua			13	2,5,6,9,1 0,14	1,3,4,7,8, 15	11

13	Kursi sofa panjang			9,12,14	2,5,6,10,11	1,3,4,7,8,15	
14	Meja khusus berempat			13	2,5,6,9,10,11,12	1,3,4,7,8,15	
15	Meja dan kursi outdoor				2,5,6,10,11	1,3,4,7,8,9,12,13,14	

Sumber : Data Olahan Lembar Kerja (*Worksheet*) ARC Perbaikan (Tahun 2021)

Dari hasil tabel worksheet diatas merupakan penjabaran hubungan fasilitas yang saling berkaitan. Pada tabel dapat dilihat bahwa terdapat fasilitas yang mutlak untuk didekatkan, sangat penting untuk didekatkan, penting untuk berdekatan, cukup/biasa untuk didekatkan, tidak penting untuk berdekatan, tidak diinginkan untuk berdekatan.

Berdasarkan simpulan dari tabel worksheet diatas dapat dilihat terdapat fasilitas yang mutlak untuk didekatkan. Salah satu fasilitas yang mutlak untuk didekatkan yaitu fasilitas nomor dua *food station* dan fasilitas nomor empat *CBS station*. Penyebab kedua fasilitas ini harus saling berdekatan karena urutan aliran kerja dan aliran bahan produk. Fasilitas yang mutlak untuk didekatkan selanjutnya yaitu fasilitas nomor tiga *brew station* dan nomor dua *food station* . Hubungan aktifitas kedua fasilitas ini mutlak untuk didekatkan karena urutan aliran kerja dan pembuatan produk. Fasilitas yang mutlak untuk didekatkan yaitu *CBS station, bar station, cashier, pasrty area* dengan *food station*. Hubungan aktifitas fasilitas yang mutlak didekatkan yaitu *bar station, CBS station, cashier, pasrty area* dengan *brew station*.

Hasil dari *worksheet* diatas beberapa fasilitas memiliki hubungan yang penting untuk berdekatan. Diantaranya yaitu pada fasilitas nomor satu *office* dengan fasilitas nomor dua *food station*. Kedua fasilitas ini memiliki aliran kerja yang seharusnya berdekatan untuk menghemat dan memberi efisiensi waktu barista dalam memindahkan bahan produk. Fasilitas selanjutnya yang memiliki kaitan yang penting untuk berdekatan yaitu fasilitas *food station*, *brew station*, *CBS station*, *Bar station*, *Cashier*, *pasry area*, *merchandise* dengan *office*.

Berdasarkan hasil *worksheet* dapat dilihat juga terdapat fasilitas yang cukup/biasa untuk berdekatan. Jadi apabila fasilitas-fasilitas tersebut berdekatan ataupun tidak berdekatan, tidak menjadi masalah yang serius untuk pembeli ataupun karyawan. Alasan yang biasanya yang mendasari fasilitas-fasilitas tersebut biasa untuk didekatkan karena tidak memiliki kaitan.

Hasil tabel *worksheet* terdapat juga fasilitas yang tidak penting untuk didekatkan dan terdapat fasilitas yang harus tidak saling berdekatan. Alasan fasilitas yang tidak penting untuk berdekatan yaitu karena fasilitas tersebut tidak memiliki kaitan dan alasan fasilitas tidak diinginkan untuk berdekatan yaitu karena tidak ada kaitan dan fasilitas ada yang harus ditangani khusus.

Adapun diagram yang sangat penting untuk didekatkan yaitu fasilitas nomor delapan *merchandise* dengan *brew station*. Salah satu alasan yang mendasari hubungan kedekatan untuk kedua fasilitas ini berdekatan yaitu aliran kerja.

Berdasarkan hasil *worksheet* dapat dilihat juga terdapat fasilitas yang cukup/biasa untuk berdekatan. Jadi apabila fasilitas-fasilitas tersebut berdekatan ataupun tidak berdekatan, tidak menjadi masalah yang serius untuk pembeli ataupun karyawan. Alasan yang biasanya yang mendasari fasilitas-fasilitas tersebut biasa untuk didekatkan karena tidak memiliki kaitan.

Hasil tabel *worksheet* terdapat juga fasilitas yang tidak penting untuk didekatkan dan terdapat fasilitas yang harus tidak saling berdekatan. Alasan fasilitas yang tidak penting untuk berdekatan yaitu karena fasilitas tersebut tidak memiliki kaitan dan alasan fasilitas tidak diinginkan untuk berdekatan yaitu karena tidak ada kaitan dan fasilitas ada yang harus ditangani khusus.

Fasilitas yang mendapat banyak X yaitu nomor sebelas *driver waiting*. Fasilitas ini terlihat tidak baik untuk ditempatkan di belakang *community table* karena tinggi meja *community table* akan menghalangi pandangan *driver food*.

Data *worksheet* ARC diperoleh melalui hasil observasi yang dilakukan peneliti ke starbucks coffee mal ska pekanbaru langsung berdasarkan alur kerja dan pengelompokan beberapa macam produk secara umum. Berdasarkan data *worksheet* tersebut maka peneliti akan membuat usulan tata letak agar penempatan rak ataupun meja dan kursi yang dapat membantu berjalannya kegiatan pada starbucks coffee mal ska pekanbaru secara efektif

5.6 Pembahasan

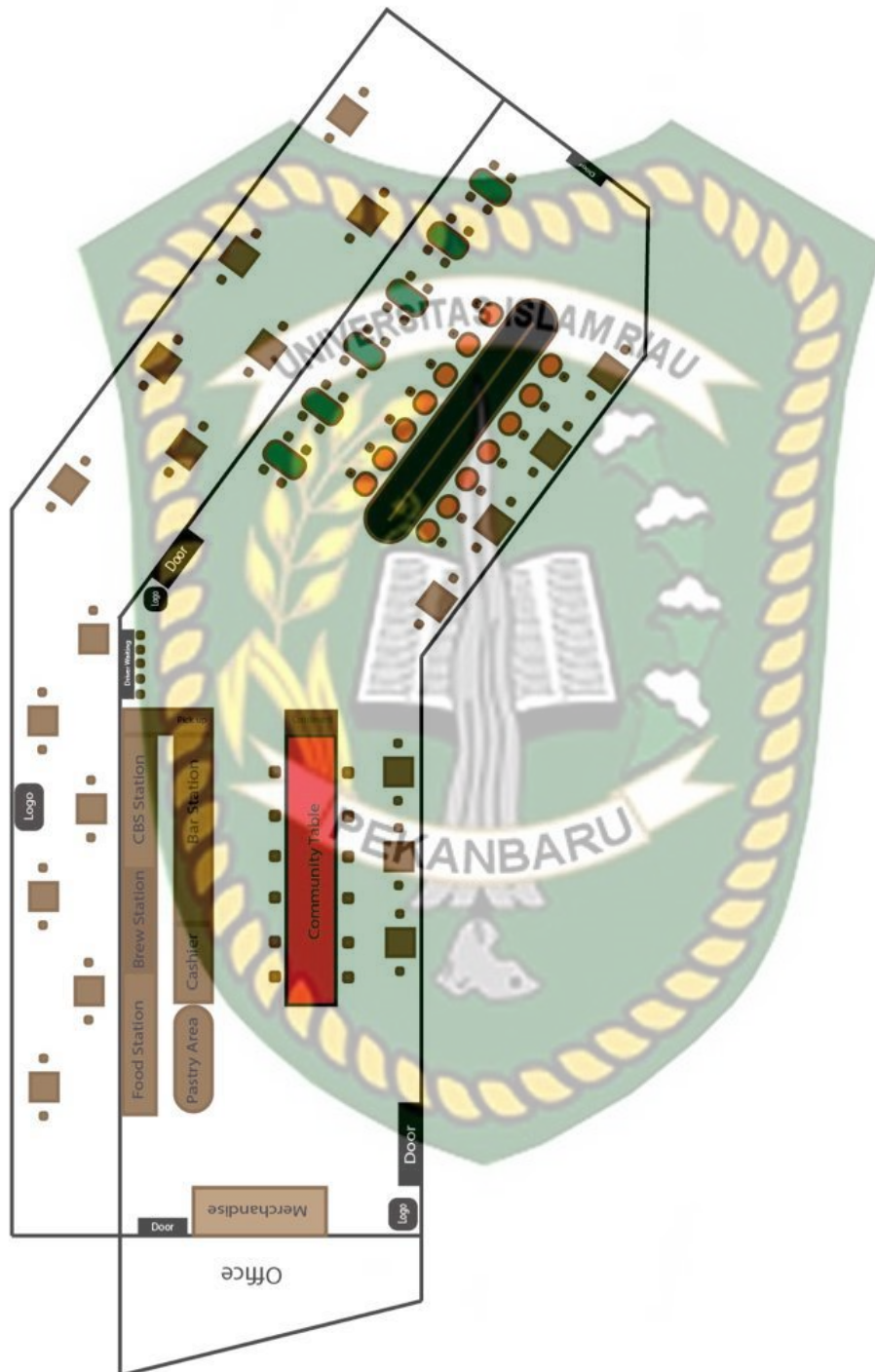
Setelah mengisi tabel *worksheet* ARC melalui pengamatan dan analisa, dari hasil yang diperoleh perlunya melakukan perbaikan penempatan fasilitas pada

Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru demi kelancaran dan keefektifan berjalannya kegiatan yang ada pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru dengan memperhatikan aktivitas hubungan kerja ataupun kaitan produk.

Tata letak usulan dibawah adalah hasil representasi dari semua tahapan *Activity Relationship Chart* (ARC) sehingga didapatkan hasil tata letak usulan yang dapat digunakan. Tata letak dibawah terbentuk dari hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan menganalisis hubungan keterdekatan antar fasilitas yang terdapat dalam toko (*store*) berdasarkan teori dan pertimbangan yang telah dilakukan berdasarkan aktivitas kerja serta keterkaitan produk. Usulan tata letak dibawah dibuat agar karyawan dapat bekerja lebih optimal dan efektif serta pelanggan mendapatkan kenyamanan saat berada di Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru.



Gambar 5. 11 Layout Usulan



Sumber : Data olahan 2021

Bagian fasilitas yang paling banyak tidak diinginkan dari fasilitas lainnya yaitu *driver waiting*. Hal itu karena penempatan letak 5 kursi yang di anggap tidak

efektif karena penggunaan kursi yang lebih rendah dari meja *community table* di depannya. Dari informasi yang peneliti peroleh dari *supervisor* pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru alasan mengapa kursi *driver waiting* diletakkan di samping kanan pintu masuk dari dalam mal ska pekanbaru karena ingin sejajarkan dengan meja khusus berdua disampingnya. Namun kebijakan ini dianggap peneliti kurang optimal, maka dari itu peneliti mengusulkan fasilitas *driver waiting* harus dipindahkan di samping *CBS station* yang memiliki *space* yang cukup untuk 5 kursi *driver waiting* dan mempermudah barista memanggil *driver food* saat pesanan sudah selesai.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, fasilitas-fasilitas yang harus didekatkan yaitu *office* dengan *food station*, *brew station*, *CBS station*, *bar station*, *cashier*, *pastry area*, dan *merchandise*. Aliran kerja dan aliran bahan produk yang dari *office* harus didekatkan dengan *food station*, *pastry area* dan *merchandise*. Produk makanan yang diletakkan pada rak *pastry area* harus didekatkan dengan *merchandise* karena merupakan produk yang dipajang berdasarkan hubungan keterkaitan jenis produk.

Fasilitas yang penting untuk didekatkan pada Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru yaitu tata letak meja dan kursi, dari hasil pengamatan langsung peneliti Starbucks Cofee Mal Ska Pekanbaru memiliki banyak jenis meja dan kursi. Penempatan meja panjang yang memiliki banyak kursi yaitu *community table* di ruangan *indoor* yang dapat kita jumpai saat masuk dari pintu dalam mal ska pekanbaru. Adapun penggunaan jenis meja dan kursi yang sama namun dibedakan

oleh penggunaan untuk dua kursi dan penggunaan empat kursi. Terakhir penggunaan sofa panjang yang dapat menampung banyak meja dan kursi.

Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru memiliki alokasi luas ruangan yang sudah optimal, penggunaan kapasitas ruangan *indoor* yang cukup dan penggunaan *outdoor* yang baik. Penataan produk yang dilakukan Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru sudah rapi dan memudahkan konsumen dalam memilih produk. Namun hal yang juga dapat mempengaruhi kinerja Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru yaitu penempatan kursi yang dianggap kurang baik dan pemborosan tempat. Hal ini tidak membuat letak kursi yang baik dengan mengikuti alur pola berjalan pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru.

Tata letak yang diterapkan oleh Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru itu belum optimal. dapat dilihat pada hasil penyebaran lembaran observasi yang dilakukan oleh peneliti dari 25 orang yang terdiri dari 5 karyawan dan 20 orang konsumen. Berikut adalah tabel kesimpulan dari lembaran observasi yang dikelompokkan berdasarkan jumlah responden.

Tabel 5.2
Rincian lembar observasi

NO	Pertanyaan Observasi	Sangat Baik	Baik	Kurang	Penilaian buruk
1	Penempatan barang pada rak <i>merchandise</i> tertata rapi	16	9		
2	Jarak rak <i>merchandise</i> dengan meja kasir	19	6		
3	Kemudahan akses informasi daftar menu	17	8		
4	Jarak antar meja dengan meja lainnya	20	5		
5	Kemudahan alur komunikasi antara pembeli dengan barista	22	3		
6	Penataan produk pada rak pastry area dan food station	21	4		
7	Penggunaan jenis kursi yang berbeda (sofa dan kursi biasa)	13	12		
8	Letak condiment bar disamping community table	18	7		
9	Letak pintu penghubung antara ruangan indoor dengan outdoor	20	5		
10	Penyusunan beberapa kursi untuk waiting driver disamping pintu masuk		6	11	8

Sumber : data olahan

Berdasarkan hasil tabel dari lembar observasi diatas yang telah digabungkan menjadi satu tabel, dapat dilihat ada pertanyaan yang mendapatkan penilaian yang tidak baik.

Pada pertanyaan pertama yaitu memiliki 16 responden yang menyatakan bahwa penempatan barang pada rak *merchandise* sudah tertata rapi. Selanjutnya

pertanyaan kedua dari 25 responden terdapat 19 responden menyatakan bahwa jarak rak *merchandise* dengan meja kasir sangat baik.

Pada pertanyaan ketiga untuk kemudahan akses informasi darter menu dianggap sangat baik, hal itu dibuktikan oleh 17 responden memilih pilihan sangat baik. Pada pertanyaan keempat, jawaban dari responden mayoritas menyatakan sangat puas dengan jarak antar meja yang sudah disediakan oleh pihak Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru hal itu dapat dilihat dari 20 responden yang menyatakan sangat baik. Sama halnya dengan nomor lima, 22 responden juga menyatakan sangat puas dengan kemudahan alur komunikasi yang dilakukan antara pembeli dengan barista.

pada pertanyaan yang keenam 21 responden menyatakan sangat puas dengan produk yang dipajang pada *food station* dan *pastry area*. Dari penggunaan jenis kursi yang digunakan oleh Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru pada pertanyaan nomor tujuh 13 responden menyatakan sangat baik dan 12 responden menyatakan baik. Hal ini menjadikan pilihan yang baik bagi pelanggan. Selanjutnya nomor delapan untuk letak *condiment bar* di samping *community table* 18 responden menyatakan sangat baik, letak *condiment bar* yang tinggi dan terletak di tengah ruangan *indoor* menjadi kemudahan akses bagi pelanggan.

Pada pertanyaan ke sembilan banyak responden yang memberikan respon yang sangat baik. Dapat dilihat dari hasil observasi peneliti bahwa letak pintu penghubung antara ruangan *indoor* dan ruangan *outdoor* sudah efektif.

Pada pertanyaan terakhir memiliki respon yang kurang baik, mayoritas responden menyatakan bahwa letak kursi *driver waiting* di samping pintu masuk

dianggap kurang baik. Oleh karena itu, pihak manajemen pada Starbucks Coffee di Pekanbaru perlu memindahkan letak kursi *driver waiting* ke samping *cash station* yang berada tepat di samping pintu penghubung antara ruangan *indoor* dan ruangan *outdoor*. Hal itu juga memberikan kemudahan bagi *driver food* yang sedang menunggu pesanan karena dekat dengan *pick up area*.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa layout yang baik akan memudahkan mobilisasi dan memudahkan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu Yoga Adi Wijaya (2019).



BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Hasil analisis dari hasil penelitian dan observasi dengan judul “Analisis Efektivitas Tata Letak (*layout*) pada Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru” peneliti menggunakan metode *Activity Relationship Chart* (ARC) menggunakan aplikasi AutoCAD maka peneliti dapat memberikan kesimpulan berdasarkan fokus penelitian yaitu:

1. Dimensi yang menjadi fokus utama pada penelitian ini yaitu alokasi luas ruangan, penataan produk ,perlengkapan, dan Penentuan pola berjalan/ arus lalu lintas. Dari keempat dimensi fokus utama yaitu Dimensi perlengkapan yang belum efektif.
2. Hasil *Activity Relationship Chart* menunjukkan fasilitas yang masih belum tepat penempatannya yaitu *driver waiting*. Hal itu karena penempatan letak 5 kursi yang lebih rendah dari meja *community table* di depannya.
3. Berdasarkan tanggapan responden dari lembar obsevasi yang disebar oleh peneliti terdapat pada indikator perlengkapan yang mendapat respon yang tidak baik. Hal itu terdapat pada letak kursi *driver waiting* di samping pintu masuk dianggap kurang baik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil yang telah diuraikan pada Bab V, peneliti dapat memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat bermanfaat dan dimanfaatkan oleh pihak Starbucks Coffee Mal Ska Pekanbaru dan pihak lain. Saran tersebut diantaranya yaitu:

- a. Dimensi yang masih kurang efektif yaitu Dimensi perlengkapan. Pihak pengelola hendaknya lebih memperhatikan penempatan meja dan kursi dengan memindahkan kursi *driver waiting* ke samping *CBS station*, lalu menempatkan beberapa kursi dan meja di samping kanan pintu masuk yang membuat kapasitas tempat duduk menjadi bertambah.
- b. Berdasarkan hasil olahan Activity Relationship Chart, pihak pengelola hendaknya lebih memperhatikan penempatan fasilitas yang saling berkaitan maupun yang tidak memiliki kaitan sama sekali. Fasilitas yang harus berdekatan dan fasilitas yang seharusnya tidak berdekatan karena tidak memiliki kaitan kerja dan produk.
- c. Berdasarkan tanggapan responden terdapat pada indikator perlengkapan yang mendapat respon yang tidak baik. Tanggapan tersebut hendaknya diproses oleh pihak pengelola untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Karena bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi *driver food* yang sedang menunggu pesanan karena dekat dengan *pick up area*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimudin, A. (2018). *Model Strategi Pengembangan Positioning Kafe di Surabaya*. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 10(2), 156-168.
- Ariani, D. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Azmi, A. (2021). *Implementation Of Ambient Condition, Spatial Layout And Functionality And Sign Symbols And Artifacts In Improving Customer Satisfaction And Customer Loyalty Janji Jiwa & Jiwa Toast*. *Jurnal Mantik*, 5(2), 1184-1191.
- Chaerul, A., Arianto, B., & Bhirawa, w. t. (2021). *Perancangan Ulang Tata Letak Fasilitas di Café “home 232” cinere*. *jurnal teknik industri*, 8(2).
- GUNAWAN, D.(2016) *Pengaruh Store Layout Dan Interior Display Serta Human Terhadap Customer Shopping Orientation Di Conato Café Roxy Square Jember (Effect Of Store Layout And Interior Display And Human To Customer Shopping Orientation At Conato Cafe Roxy Square Jember)*.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations management: sustainability and supply chain management, 12/e*. Harlow: Pearson Education.
- Hexnerová, H. (2021). *analysis of a layout solution of design by ctu students–ústěk rectory*. *Stavební obzor-Civil Engineering Journal*, 30(3).
- Keraf, Gorys. (2009). *Diksi Dan Gaya Bahasa*. Jakarta: GramediaPustakaUtama.
- Mananeke, L., & Soepeno, D. (2018). *analisis tata letak ruang dan fungsionalitas restoran rumah kopi billy terhadap kepuasan pelanggan*. *Jurnal: Jejak* Vol.1, No.1, September 2018.
- Puspitasari, Diah. (2020). *Sistem informasi Manajemen*. Yogyakarta. Graha Ilmu RajaGrafindoPersada.
- Safitri, N. D., Ilmi, Z., & Kadafi, M. A. (2017). *Analisis perancangan tataletak fasilitas produksi menggunakan metode activity relationship chart (ARC)*. *Jurnal Manajemen*, Volume 9(1), 38-47.
- Sanusi, Anwar.(2016). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta. Salemba Empat.

- Sarihati, T., & Lazaref, S. M. (2021). *Kajian Tata Letak Interior Kafe di Jalan Braga Sebelum dan Sesudah Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Jurnal Arsitektur ZONASI*, 4(1), 34-45.
- Situmorang, S. H., Mulyono, H., & Azmi, A. (2018). *Effect of servicescape and customer experience on social location marketing (case study at café in Medan). Advances in Economics, Business and Management Research (AEBMR)*, 46, 546-552.
- Stevenson, W. J., & Cong, S. C. (2014). *Manajemen Operasi: Perspektif Asia*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, Yoga Adi (2019) *analisis tata letak ruang pada cafe ora ngiro kabupaten malang*. Undergraduate (S1) thesis, University of Muhammadiyah Malang.

