

TINJAUAN DESAIN *LAYOUT* DI RESTAURANT KOPI MEDAN PADA PARDEDE INTERNATIONAL HOTEL MEDAN

Vera Kristina Hutagalung, S.Pd., M.Pd (NIDN : 0106027501)

e-mail : verakristina602@gmail.com

Dosen Program Studi Perhotelan Politeknik MBP Medan

ABSTRAK

Restoran yang kurang berkualitas dapat dilihat dari berbagai aspek salah satunya tata ruang yang kurang menarik seperti pencahayaan, susunan meja serta kursi, hiasan dan desain lainnya. Tata ruang yang baik adalah hal yang sangat penting yang harus diaplikasikan di setiap restoran. Layout design restoran dan pelayanan memiliki pengaruh yang besar kepada tamu dan juga karyawan yang bekerja di restoran tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan penulis di Restaurant Kopi Medan pada Pardede International Hotel Medan, penulis melihat bahwa ada beberapa faktor yang menimbulkan permasalahan yaitu tata letak perlengkapan restoran tidak sesuai dengan ukuran restoran, seperti letak meja buffet yang berdekatan dengan meja tamu sehingga pada saat restoran ramai, tamu berdesak-desakan saat mengambil makanan di meja buffet. Pada pelayanannya ketika pramusaji mengantarkan piring kotor ke steward trolley terkadang mengenai tamu karena jalan restoran yang sempit dan hanya ada satu jalur yang dilalui sehingga menyebabkan operasional kerja menjadi terganggu. Penulis juga melihat bahwa ukuran dan tata letak restoran yang tidak sesuai standarisasi mengancam keselamatan pramusaji dalam bekerja hal ini mengakibatkan pramusaji terkadang terpeleset di area restoran, sehingga juga menyebabkan kurang nyamannya tamu pada saat makan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan 29% tamu Puas dan 71% tamu Tidak Puas terhadap Lay out design di Medan coffee restaurant pada Pardede International Hotel Medan.

Kata Kunci: *lay out design, restoran, keselamatan kerja, kepuasan tamu*

A. PENDAHULUAN

Pada era yang modern ini restoran harus memiliki daya tarik tersendiri agar dapat menunjang kenyamanan pengunjung, dasar kekuatan sebuah restoran terletak pada desain yang digunakan, sehingga mampu mewujudkan suasana yang berhubungan dengan sajian restoran tersebut ke dalam bentuk desain dengan memperhatikan keinginan serta kenyamanan pengunjung. Restoran merupakan tempat manusia melakukan kegiatan menyimpan, mengolah, serta menyajikan makanan dan minuman juga menjadi tempat para pembeli menikmati makanan dan minuman sesuai pilihannya, tujuan tersebut melandasi tata letak dan tata ruang restoran yang hendaknya di desain sedemikian rupa dan memiliki fasilitas ruang yang menarik dan dapat memberikan kesempatan beraktivitas yang nyaman dan selamat bagi pelanggan restoran dalam menikmati produk restoran tersebut. *Layout* adalah susunan, penataan, pemaduan unsur-unsur komunikasi grafis,

menjadikan komunikasi visual yang komunikatif, estetik dan menarik.

Restoran yang kurang berkualitas dapat dilihat dari berbagai aspek salah satunya tata ruang yang kurang menarik seperti pencahayaan, susunan meja serta kursi, hiasan dan desain lainnya. Tata ruang yang baik adalah hal yang sangat penting yang harus diaplikasikan oleh setiap restoran. Karena desain dan *layout* fasilitas restoran dan pelayanan memiliki pengaruh yang besar kepada tamu dan juga karyawan yang bekerja di restoran tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan penulis di *Restaurant* Kopi Medan pada Pardede International Hotel Medan, penulis melihat bahwa ada beberapa faktor yang menimbulkan permasalahan yaitu desain tata letak yang tidak sesuai dengan ukuran restoran dan kurang menarik, seperti tata letak *buffet* yang terlalu sempit dan dekat ke meja tamu sehingga pada saat tamu ramai, tamu berdesak-desakan saat mengambil makanan di meja *buffet*, dan pada saat *waiter/waitress* mengantarkan piring kotor ke *steward trolley*

terkadang mengenai tamu karena jalan restoran yang terlalu sempit dan dikarenakan hanya ada satu jalur yang dilalui sehingga menyebabkan operasional kerja menjadi terganggu. Penulis juga melihat bahwa ukuran dan tata letak restoran yang tidak sesuai standarisasi mengancam keselamatan *waiter/waitress* yaitu pernah mengakibatkan *waiter/waitress* terpeleket di area restoran, sehingga juga menyebabkan kurang nyamannya tamu pada saat makan.

Berdasarkan hal diatas , terdapat beberapa permasalahan yang timbul yaitu :

1. Bagaimana desain *layout* di *Restaurant Kopi Medan* pada *Pardede International Hotel Medan*?
2. Bagaimana keselamatan kerja di *Restaurant Kopi Medan* pada *Pardede International Hotel Medan*?
3. Bagaimana kepuasan tamu di *Restaurant Kopi Medan* pada *Pardede International Hotel Medan*?

B. KAJIAN TEORI

1. Desain Layout restaurant

Desain adalah pengolahan ruang dalam disuatu bangunan yang meliputi semua pendukung didalamnya yang menjadikan ruangan tersebut nyaman, indah, dan memenuhi fungsi utamanya. Ching (Triyani, 2013:20) berpendapat bahwa desain interior dalam sebuah bangunan yang memiliki bentuk tidak hanya sesuai dengan arsitektur tetapi lebih pada fungsi. Desain tidak hanya secara bentuk garis geometris saja tetapi lebih pada kondisi penataan yang logis, harmonis, dan komperensif dimana setiap elemen disesuaikan dengan tujuan dan elemen lainnya. Penataan interior ruang lebih ditekankan pada penyesuaian terhadap suatu bentuk dalam elemen-elemen pembentuk interior dengan pendukungnya. Sebuah interior juga harus memperhitungkan segi proporsi ruang dan elemen-elemen penunjang yang akan menjadi sebuah penentu terciptanya suatu tatanan interior ruang yang menarik.

Menurut Wignjoseobroto (Henni, 2009:34) Tata letak adalah suatu landasan utama dalam dunia industri. Tata letak pabrik atau tata letak fasilitas dapat didefinisikan sebagai tata cara pengaturan fasilitas pabrik untuk menunjang kelancaran proses produksi. Tata letak fasilitas produksi dan area kerja adalah suatu masalah

yang sering dijumpai dalam dunia industri. Masalah yang sering ditemui adalah apakah dalam pengaturan tata letak fasilitas produksi sudah dibuat dengan sebaik-baiknya sehingga proses produksi bisa efisien dan bisa menunjang kelancaran proses produksi tersebut. Secara umum tata letak pabrik yang terencana dengan baik akan ikut menentukan efisiensi dan juga dalam beberapa hal akan turut menjaga kesuksesan kerja suatu industri.

2. Keselamatan Kerja di Restoran

Menurut Wirawan (Nugraha, 2019:96) mengemukakan bahwa “Keselamatan kerja adalah kondisi dimana para pekerja selamat, tidak mengalami kecelakaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya”. Sedangkan menurut Mangkunegara (Nugraha, 2019:96)), mengemukakan bahwa “Keselamatan kerja menunjukkan pada kondisi aman atau selamat dari penderitaan, kerusakan atau kerugian di tempat kerja”. Sutrisno (Nugraha, 2019:96) mengemukakan bahwa “Keselamatan kerja adalah sebagian ilmu pengetahuan yang penerapannya sebagai unsur-unsur penunjang seorang karyawan agar selamat saat sedang bekerja dan setelah mengerjakan pekerjaannya”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja menyatakan bahwa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi keselamatan dan kesehatan tenaga kerja melalui upaya pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja. Kemudian menurut *International Labour Organization* (ILO) kesehatan keselamatan kerja atau *Occupational Safety and Health* adalah meningkatkan dan memelihara derajat tertinggi semua pekerja baik secara fisik, mental, dan kesejahteraan sosial disemua jenis pekerjaan, mencegah terjadinya gangguan kesehatan yang diakibatkan oleh pekerjaan, melindungi pekerja pada setiap pekerjaan dari risiko yang timbul dari faktor-faktor yang dapat mengganggu kesehatan, menempatkan dan memelihara pekerja di lingkungan kerja yang sesuai dengan kondisi fisiologis dan psikologis pekerja dan untuk menciptakan kesesuaian antara pekerjaan dengan pekerja dan setiap orang dengan tugasnya. Dari uraian mengenai defenisi di atas dapat dirumuskan tujuan utama pelaksanaan K3 ada dua. Pertama, menciptakan lingkungan

kerja yang selamat dengan melakukan penilaian secara kualitatif dan kuantitatif. Kedua, menciptakan kondisi yang sehat bagi karyawan, keluarga dan masyarakat sekitarnya melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative.

Dalam suatu proses produksi disebuah perusahaan yang menggunakan suatu alat maupun teknologi memiliki kecenderungan menimbulkan kecelakaan kerja bagi penggunaannya. Maka penerapan program kesehatan dan keselamatan kerja perlu di perhatikan sebagai upaya mencegah terjadinya kecelakaan kerja. Penerapan program K3 bukan sepenuhnya menjadi tugas perusahaan, namun program ini merupakan tugas semua pihak yang berhubungan dengan perusahaan. Semua pihak yang terkait harus melaksanakan program K3 secara optimal agar kecelakaan kerja di perusahaan dapat dihindari. Menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja, "Kecelakaan kerja adalah kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya, dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja".

3. Kepuasan Tamu

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya, Umar (Meithiana 2019:82). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Kotler dan Bowen (2002:7) yang mengatakan bahwa Kepuasan pelanggan adalah bila kinerja produk lebih buruk dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau gembira.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan

merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.

C. METODE PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan dan tamu yang berkunjung di restoran Kopi serta yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah desain *layout Restaurant*, keselamatan kerja di *Restaurant* dan kepuasan tamu di *Restaurant* Kopi Medan. Lokasi penelitian bertempat di Pardede International Hotel Medan. Data atau informasi yang dikumpulkan dari hasil observasi dan dalam bentuk kuisisioner kepada para tamu dan wawancara kepada Supervisor dan FB Manager diolah sendiri oleh penulis baik secara langsung dari objek. Data diperoleh dari wawancara langsung dengan supervisor. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang ada dan diolah oleh orang lain atau organisasi lain. Data sekunder dapat diperoleh dari buku, data perusahaan, penjualan perusahaan. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dilakukan untuk mengklarifikasi permasalahan yang ada.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil keseluruhan observasi desain *layout* menunjukkan keadaan ruang restoran sangat kurang memadai mulai dari dekorasi ruangan, penempatan meja serta kursi yang tidak beraturan, dan sistem pencahayaan dan penghawaan serta letak restoran dan dapur yang tidak berhubungan langsung mengakibatkan operasional kerja menjadi terganggu/tidak lancar karena apabila keadaan restoran sedang ramai maka tamu pun akan lama mendapatkan pesannya.

Berdasarkan jawaban angket dari 9 orang karyawan di restoran Kopi pada Pardede International Medan, maka diperoleh data olahan di bawah ini :

Tabel 1. Hasil keseluruhan analisis keselamatan karyawan/pramusaji di Restoran Kopi Medan

Nomor Tabel	Selalu		Kadang-kadang		Tidak Pernah	
	Jlh	%	JLh	%	Jlh	%
4.3	5	55,55%	3	33,33%	1	11,11%
4.4	4	44,44%	3	33,33%	2	22,22%
4.5	2	22,22%	4	44,44%	3	33,33%
4.6	5	55,55%	3	33,33%	1	11,11%
4.7	3	33,33%	5	55,55%	1	11,11%
4.8	6	66,66%	2	22,22%	1	11,11%
4.9	2	22,22%	2	22,22%	5	55,55%
Total	27		22		14	
%		43%		35%		22%

Sumber: Hasil Keseluruhan Olahan Kuesioner (2022)

Berdasarkan dari hasil keseluruhan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjawab selalu adalah 43% sedangkan yang menjawab kadang-kadang adalah 35% dan yang menjawab tidak pernah adalah 22%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan/pramusaji hampir selalu mengalami kecelakaan ketika melayani di restoran.

Berdasarkan jawaban angket dari 78 orang tamu yang berkunjung di restoran Kopi pada Pardede International Medan, maka diperoleh data olahan di bawah ini :

Tabel 2. Hasil keseluruhan Analisis kepuasan tamu terhadap layout di Restoran Kopi Medan pada Pardede International Hotel Medan

No	Tabel	Puas		Tidak Puas	
		Jlh	%	Jlh	%
1	Tabel 4.4	23	29,48%	55	70,51%
2	Tabel 4.5	22	28,20%	56	71,79%
3	Tabel 4.6	25	32,05%	53	67,94%
4	Tabel 4.7	24	30,76%	54	69,23%
5	Tabel 4.8	19	24,35%	59	75,64%
6	Tabel 4.9	27	34,61%	51	65,38%
7	Tabel 4.10	21	26,92%	57	73,07%
	Total	161		385	
	%		29%		71%

Sumber: Hasil Keseluruhan Olahan Kuesioner (2022)

Berdasarkan dari hasil keseluruhan analisis kepuasan tamu diatas dapat disimpulkan bahwa tamu yang mengatakan puas 29% , sedangkan yang mengatakan tidak puas adalah 71%. Berdasarkan hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa tamu yang makan di Restoran Kopi Hotel Pardede Medan tidak puas dengan desain layout restoran karena terkesan sempit sehingga menghambat ruang gerak tamu dan seringnya bersinggungan dengan pramusaji sehingga tamu tidak nyaman.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil observasi desain *layout* restoran pada Pardede International Hotel Medan, terdapat ruang restoran kurang memadai mulai dari dekorasi ruangan, penempatan meja serta kursi yang tidak beraturan, kurangnya sistem pencahayaan dan penghawaan serta letak restoran dan dapur yang tidak berhubungan langsung mengakibatkan operasional kerja menjadi terganggu/tidak lancar. Mengenai keselamatan kerja berdasarkan jawaban supervisor bahwa pramusaji pernah mengalami kecelakaan kerja yang disebabkan oleh tata letak meja dan jarak kursi yang sempit. Pramusaji juga mengakui bahwa keadaan desain *layout* yang kurang baik seperti jarak antara meja dan kursi yang terlalu rapat dan juga pencahayaan di restoran yang terlalu redup mengakibatkan pramusaji pernah terpeleset dan menjatuhkan gelas dan piring di depan tamu saat sedang bergeser membawa piring kotor dari hadapan tamu. Pernyataan ini juga di dukung oleh hasil kuesioner ke pramusaji yang menyatakan 43% pramusaji menjawab selalu , 35% pramusaji menyatakan kadang-kadang dan 22% menyatakan tidak pernah mengalami kecelakaan ketika bekerja. Maka dapat disimpulkan bahwa keselamatan kerja di Restoran Kopi Medan belum memadai.

Berdasarkan hasil kuesioner dari tamu dapat di simpulkan bahwa 29% tamu menyatakan puas, dan 71% tamu menyatakan tidak puas dengan layout design di restoran.

Sebagai saran penulis berharap kepada pihak hotel agar segera memperbaiki keadaan desain *layout* restoran supaya para pramusaji yang sedang bekerja terhindar dari kecelakaan kerja dan tentunya akan membuat operasional juga boleh berjalan dengan lancar, serta yang terpenting adalah tamu merasa puas dan merasa nyaman saat berada di Restoran Kopi pada Pardede International Hotel Medan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, H. Rifai. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Suka Press UIN Sunan Kalijaga.
- Aditya, Aloysius. R. 2021. *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.

- Afrianti, Ria. 2017. Analisis Tata Letak Dalam Perspektif Ritel. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Vol. 3, No.1 , 85.
- Endar Sugiarto, S. Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi Untuk Anda Yang Berkecimpung Dalam Industri Pariwisata Dan Restoran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Harahap, Nursapiah. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing.
- Hardandi. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hendry, L. Geger. 2017. Pengaruh Desain Area Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan di L'Sociate Dine. *Jurnal INTRA* Vol. 3, No. 2, (2015) 35-36 , 35.
- Henni. 2021. Perancangan Tata Letak di IKM Usaha Kuliner. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi* Vol 5 No 2 Bulan Juli 2021 , 34.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Lestari, Dianis. 2018. *Desain Interior Restoran Dining Experience*. Surabaya: Departemen Desain Interior.
- Nugraha, Heri. 2019. Analisis Pelaksanaan Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja Dalam Upaya Meminimalkan Kecelakaan Kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol 10 No 2 November 2019 , 96-97.
- Philip Kotler, J. Bowen. (2002). *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan Edisi Kedua*. Jakarta: PT Prehallindo Jakarta.
- Dewi, Anita. 2012. *Dasar-Dasar Keselamatan & Kesehatan Kerja*. Kalimantan: Perpustakaan Nasional RI.
- Rahmadi. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Saat Sulaiman, M. Siti. 2020. *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula Edisi Kedua*. Sulawesi Selatan: Pusaka Almaidia.
- Sumiati, Tuti. 2013. *Sanitasi,Hygiene dan Keselamatan Kerja Bidang Makanan 1*. Jakarta: Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan.
- Triyani, Endang. 2013. *Gambar Interior dan Eksterior Bangunan Gedung*. Jakarta:Departemen Teknik Sipil dan Perencanaan. WA,
- Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yunita, Lilik. 2020. *Food and Beverages Peralatan dan Perlengkapan Restoran*. Bali: CV Pustaka Ilmu.