



## Analisis Efektivitas Tata Letak pada Excelso di Gress Mall Gresik

**Rivaldy Raihan Syams**

Universitas Muhammadiyah Gresik

Korespondensi penulis: [raihansyams.edu@gmail.com](mailto:raihansyams.edu@gmail.com)

**Ayu Balqis Salsabilah**

Universitas Muhammadiyah Gresik

**Moh. Agung Surianto**

Universitas Muhammadiyah Gresik

Alamat: Jl. Sumatera No.101, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik

**Abstract.** *This study aims to analyze the effectiveness of the layout at the Excelso outlet in Gress Mall, Gresik Regency. Through the Activity Relationship Chart (ARC) approach, this research evaluates the relationship between facilities and infrastructure, focusing on blank-spot areas identified from the pre-survey results. Literature studies on layout, its purpose, benefits, types of layout, and factors that make an effective layout are the basis for analyzing the research results. The research method includes research design with ARC analysis, primary and secondary data collection through interviews, observation, and documentation. The results show that there is a blank-spot in the outdoor area that can be overcome by strategically placing waiters. The ARC diagram illustrates the relationship of activities and interrelationships between products at Excelso Gress Mall. Understanding the effective layout is expected to provide recommendations for improvement to increase customer satisfaction and operational efficiency.*

**Keywords:** *Layout, Activity Relationship Chart (ARC), Gress Mall Gresik*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas tata letak pada gerai Excelso di Gress Mall, Kabupaten Gresik. Melalui pendekatan Activity Relationship Chart (ARC), penelitian ini mengevaluasi hubungan antar sarana dan prasarana, dengan fokus pada area blank-spot yang teridentifikasi dari hasil pra-survey. Studi literatur mengenai tata letak, tujuannya, manfaatnya, tipe-tipe tata letak, serta faktor-faktor yang menjadikan tata letak efektif menjadi dasar dalam menganalisis hasil penelitian. Metode penelitian ini mencakup desain penelitian dengan analisis ARC, pengumpulan data primer dan sekunder melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya blank-spot di area outdoor yang dapat diatasi dengan penempatan pelayan secara strategis. Diagram ARC menggambarkan hubungan aktivitas dan keterkaitan antar produk di Excelso Gress Mall. Pemahaman terhadap tata letak yang efektif diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

**Kata kunci:** Tata Letak, Activity Relationship Chart (ARC), Gress Mall Gresik.

### LATAR BELAKANG

Lingkungan penyedia jasa di bidang makanan dan minuman berkembang pesat dari sebelumnya karena keinginan pelanggan atas pengalaman konsumsi mereka yang tinggi. Salah satu yang mempengaruhi pengalaman konsumsi adalah strategi tata letak. (Hamilton-Ibama & Hart, 2023). Tata letak yang sesuai akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan secara parsial mempengaruhi minat untuk mengunjungi kembali. (Hariani & Al Hakim, 2022) Selain itu, tata letak adalah sebuah elemen struktural dari sebuah strategi manajemen sehingga

berpengaruh terhadap efisiensi sebuah aktivitas operasional dalam jangka panjang. (Zainurossalamia, et al., 2022). Maka dari itu dibutuhkan sebuah tata letak yang tepat.

*Coffe shop* atau kafe adalah salah satu usaha yang memerlukan tata letak yang baik. Selain untuk menikmati hidangan seperti makanan dan minuman yang disajikan, pengunjung juga ingin menikmati suasana yang ada di kafe tersebut. Maka dari itu, pemilik kafe wajib untuk merancang tata letak yang dapat memuaskan pelanggan. (Suryani & Septiani, 2022). Excelso adalah sebuah *brand* kopi kemasan premium yang merupakan bagian dari Kapal Api Grup, produsen kopi terbesar di Indonesia. Selain kopi kemasan premium, Excelso juga memiliki kafe. Pada tahun 1991, dibuka outlet pertama dari kafe Excelso di Plaza Indonesia. Saat ini telah tersebar ratusan outlet di seluruh Indonesia. (excelso-coffe.com, 2020). Dalam mengelola outlet, penempatan mesin atau perlengkapan produksi, ruang untuk penyimpanan bahan baku, ruang gerak di area kerja serta ruang lain yang mendukung proses pelayanan harus dirancang dengan baik dari awal dimulainya usaha untuk mengurangi biaya bongkar pasang penempatan peralatan produksi. (Perez-Gosende, et al., 2021). Excelso Gress Mall adalah salah satu cabang gerai Excelso di Kabupaten Gresik.

Berdasarkan pada hasil pra-survey yang kami lakukan di Excelso Gress Mall, terdapat *blank-spot* dimana beberapa meja yang kurang terjangkau oleh pelayan, sehingga pelanggan harus aktif mencari pelayan. Hal tersebut menarik untuk diteliti, karena konsep pelayanan dan pemesanan pada Excelso adalah pelayan mendatangi pelanggan yang sudah duduk di spot yang mereka pilih untuk memesan pesannya. Dalam penelitian ini, digunakan *Activity Relationship Chart* (ARC) untuk menganalisis hubungan antar sarana dan prasarana yang ada. Beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan ARC adalah Suryani & Septiani (2022), Jamalludin & Ramadhan (2020), Yulistio dkk (2022), dan Putri dkk (2023). Maka dari itu penulis melakukan penelitian tentang Analisis Efektivitas Tata Letak Pada Excelso di Gress Mall Gresik.

## KAJIAN TEORITIS

### Pengertian Tata Letak (Layout)

Tata ruang adalah salah satu dari keputusan utama yang menentukan efisiensi jangka panjang suatu operasi. Tata ruang memiliki implikasi strategis karena ia menciptakan prioritas kompetitif sehubungan dengan kapasitas, proses, fleksibilitas dan biaya serta kualitas kehidupan kerja, kontak pelanggan dan citra perusahaan (Heizer dkk, 2022). Suatu tata letak yang efektif akan membantu organisasi mencapai strategi yang memnunjang diferensiasi, biaya rendah atau tanggapan.

Menurut Chaerul (2021), tata letak adalah proses dalam menentukan bentuk serta fasilitas yang dapat membantu dalam menentukan efisiensi operasi ataupun produksi.

### **Tujuan Tata Letak**

Menurut Krajewski et al. (2007) 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) Fleksibilitas
- 9) Pelanggan dan tingkat penjualan.

### **Manfaat Tata Letak**

Manfaat tata letak (layout) yaitu sebagai berikut (Handoko, 2016) :

- 1) Dapat meningkatkan jumlah produksi, tata letak yang baik akan memberikan kelancaran proses produksi serta memberikan output yang lebih besar dengan biaya yang sama atau lebih sedikit, jam tenaga kerja dan jam kerja mesin lebih kecil.
- 2) Dapat mengurangi waktu tunggu, tata letak yang baik memberikan keseimbangan antara beban dan waktu pada satu mesin dengan mesin lain atau departemen dengan departemen yang lain.
- 3) Dapat memberikan manfaat proses pemindahan bahan, pada sebagian besar proses produksi, bahan baku akan lebih sering dipindahkan jika dibandingkan dengan tenaga kerja, hal ini akan membuat waktu dan tenaga lebih efisien
- 4) Dapat melakukan penghematan penggunaan ruangan, terjadinya penumpukan material dalam proses dan jarak antara masing-masing mesin terlalu berlebihan akan menambah luas bangunan yang dibutuhkan.
- 5) Dapat melakukan efisiensi penggunaan fasilitas, karena menciptakan penggunaan elemen produksi seperti tenaga kerja, mesin maupun peralatan lebih efektif dan efisien.
- 6) Dapat mempersingkat waktu proses, dengan memperpendek jarak antara satu mesin dengan mesin yang lain atau antara satu operasi dengan operasi yang lain dan mengurangi penumpukan bahan dalam proses atau mengurangi waktu tunggu.

- 7) Dapat meningkatkan kepuasan dan keselamatan kerja, pengaturan tata letak fasilitas pabrik secara baik dapat menciptakan suasana ruang dan lingkungan kerja yang nyaman, aman, tertib dan rapi, sehingga kepuasan dan keselamatan kerja akan dapat lebih ditingkatkan.
- 8) Dapat mengurangi kesimpang-siuran, banyaknya material yang menunggu, gerakan yang tidak perlu, dan banyaknya perpotongan dari aliran proses produksi yang dapat mengakibatkan kemacetan.

### **Tipe-tipe Tata Letak**

Menurut Heizer, Render, & Munson (2022), 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.

### **Tata Letak Yang Efektif**

Dijelaskan pada Jurnal Mananeke (2018), tata letak fasilitas efektif terwujud jika tata letak tersebut dapat:

- 1) Meminimalkan biaya perpindahan dan penanganan bahan, penggunaan ruang efisien
- 2) Mengurangi hambatan (*bottleneck*)
- 3) Membantu komunikasi dan interaksi antar karyawan, antara karyawan dan supervisor, dan antara pelanggan dan supervisor
- 4) Mengurangi siklus pemanufakturan dan waktu pelayanan pelanggan
- 5) Mengurangi pemborosan dan redundansi perpindahan
- 6) Memperhatikan keamanan dan perlindungan

- 7) Memperhatikan kualitas produk dan pelayanan
- 8) Mendorong kegiatan perawatan
- 9) Menyediakan pengendalian kegiatan visual
- 10) Menyediakan fleksibilitas untuk mengadaptasi kondisi perubahan
- 11) Meningkatkan kapasitas.

### Activity Relationship Chart (ARC)

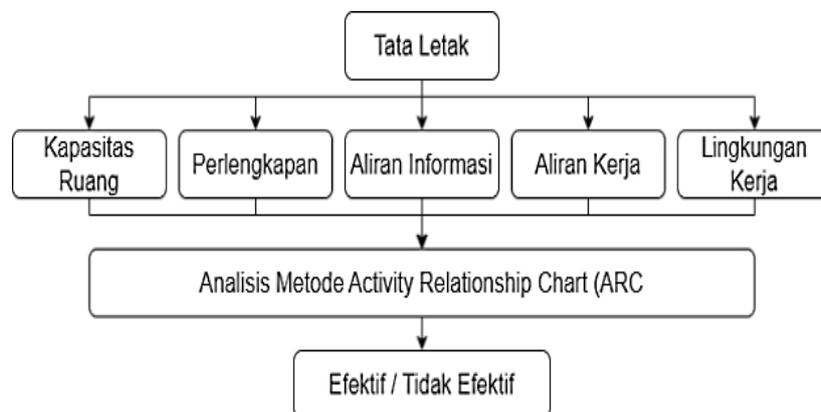
Activity Relationship Chart adalah sebuah teknik sederhana yang dikembangkan oleh Richard Muther. Teknik ini digunakan untuk merencanakan tata letak berdasarkan kedekatan hubungan aktivitas. (Jamalludin & Ramadhan. 2020). Jika terdapat fasilitas atau aktivitas yang memiliki hubungan yang kuat, maka fasilitas atau aktivitas operasional tersebut harus diletakkan pada posisi yang berdekatan. Begitu juga sebaliknya, jika fasilitas atau aktivitas memiliki hubungan yang kurang kuat, atau bahkan mungkin tidak memiliki hubungan apapun, fasilitas atau aktivitas operasional tersebut tidak harus diletakkan pada posisi yang berdekatan bahkan mungkin harus berjauhan. (Aulia, et. Al. 2023). Untuk mengukur kedekatan antar fasilitas dan aktivitas tersebut, terdapat derajat kedekatan yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kode Kedekatan Tata Letak

A	Absolutely Necessary / Mutlak
E	Especially Important / Sangat Penting
I	Important / Penting
O	Ordinary Closeness / Biasa
U	Unnecessary / Tidak Perlu
X	Avoid closeness / Hindari Kedekatan

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian



Gambar 1. Desain Penelitian

Pada penelitian ini, kami menganalisis tata letak berdasarkan kapasitas ruangan, perlengkapan kerja, aliran informasi, aliran kerja serta lingkungan kerja yang ada di Excelso Gress Mall Gresik.

### **Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah pada gerai Excelso yang beradai di Gress Mall, Jl. Sumatra GF No. B-02 Desa Randuagung, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik.

### **Teknik pengumpulan data**

Kami menggunakan data primer dan sekunder dalam penelitian ini. Dalam mengumpulkan data tersebut kami menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### **Analisis data**

Penulis menggunakan metode analisis Activity Relationship Chart (ARC). Activity Relationship Chart (ARC) adalah diagram yang digunakan untuk mendapatkan hubungan dari aktivitas-aktivitas tertentu, sehingga dapat ditentukan aktivitas yang harus berdekatan dan aktivitas yang harus berjauhan dalam suatu perancangan tata letak fasilitas. (Suryani & Septiani, 2022).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Alokasi Ruang**

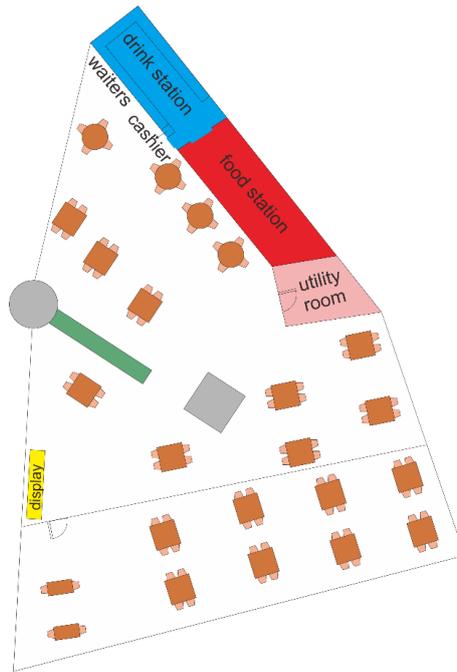
Excelso Gressmal pada dasarnya dibagi menjadi dua bagian utama. Pertama adalah area indoor, yang terbagi menjadi dua bagian yaitu area karyawan, dimana disinilah tempat karyawan menyiapkan pesanan, menyimpan bahan baku dan tempat beristirahat serta area pelanggan. Kedua adalah area outdoor untuk pelanggan yang ingin duduk di luar. Oleh sebab itu masing-masing fasilitas harus disusun menurut alur kegiatan aktivitas kerja dan juga untuk kenyamanan karyawan dan pelanggan.

#### **Penataan Produk**

Produk yang ditawarkan oleh Excelso Gressmall tidak hanya varian minuman kopi saja, namun terdapat varian minuman non kopi dan juga beberapa varian makanan seperti kue, pastri, salad, pasta dan lainnya

#### **Tata letak Excelso Gressmal**

Berikut adalah tata letak yang diperoleh melalui observasi secara langsung di Excelso Gressmal yang ditunjukkan pada Gambar 2.

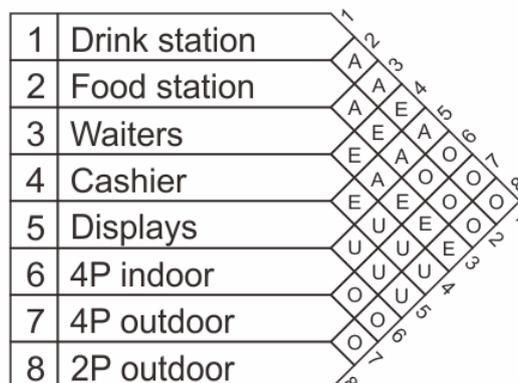


Gambar 2. Tata Letak Excelso Gressmall

Dari hasil observasi yang telah peneliti lakukan di area Excelso Gressmall, ditemukan bahwa ada terdapat area blank-spot dimana beberapa meja yang kurang terjangkau oleh pelayan, sehingga pelanggan harus aktif mencari pelayan.

**Analisis Activity Relationship Chart (ARC)**

Penelitian ini menggunakan analisis ARC sebagai metode untuk menganalisis tata letak ruangan dan aktivitas dalam sebuah operasi ritel. Berdasarkan hasil observasi, didapatkan hasil diagram ARC yang dapat dilihat pada Gambar 4.2. Diagram ARC berguna untuk memberikan informasi mengenai hubungan aktivitas atau keterkaitan antar produk yang ada.



Gambar 3. Diagram ARC

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil diagram ARC, didapatkan bahwa ada beberapa area yang mutlak untuk berdekatan yaitu area food station, drink station, waiters dan cashier dimana disitulah semua operasional dari ritel berjalan. Hal tersebut sudah dilakukan oleh pengelola Excelso Gressmal

Waiters atau pelayan yang seharusnya bisa menjangkau semua tempat duduk nyatanya tidak dapat menjangkau pelanggan yang berada di area outdoor. Terkadang pelanggan harus mendatangi pelayan untuk meminta pesanan. Sebagai solusi, mungkin bisa ditempatkan waiters didekat area display. Dengan penempatan pelayan di area tersebut diharapkan pelanggan yang berada diluar tidak terlalu lama dalam menunggu pelayan datang untuk memesan makanan atau minuman.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis diagram ARC didapatkan bahwa terdapat area yang mendapatkan pelayanan yang kurang yaitu di area outdoor, dimana beberapa pelanggan menunggu cukup lama sebelum pelayan datang. Hal tersebut bisa memberikan pengalaman yang kurang nyaman terhadap pelanggan dan dapat mempengaruhi retensi pelanggan untuk datang lagi ke Excelso Gressmall

Untuk mengatasi hal itu, peneliti dapat menyarankan agar pengelola Excelso Gressmall dapat menempatkan pelayan yang dapat mengawasi area outdoor sehingga ketika terdapat pelanggan yang langsung duduk di area outdoor, pelayan dapat segera melayani pelanggan tersebut.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya berfokus pada kedekatan antar area atau aktivitas dalam sebuah proses ritel. Untuk penelitian selanjutnya, bisa meneliti juga tentang bagaimana tata letak display produk yang baik. Selain itu, dapat diteliti juga terkait tata letak penempatan tenant dalam sebuah pusat perbelanjaan seperti di mall, plaza, dan pasar.

## DAFTAR REFERENSI

- Astiono, R. S. (2022). Perancangan Usulan Tata Letak Fasilitas di Cafe Damascus (Doctoral dissertation, Prodi Teknik Industri).
- Aulia, B., Nurfida, N., Febrianti, T. D., Naomi, J. S. O., Pratama, F. S., Husyairi, K. A., & Ainun, T. N. (2023). Analisis Tata Letak Fasilitas Toko Prima Freshmart SV IPB Melalui Metode Activity Relationship Chart (ARC) Dan Total Closeness Rating (TCR). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 2(2), 128-134.
- Chaerul, A., Arianto, B., & Bhirawa, w. t. (2021). Perancangan Ulang Tata Letak Fasilitas di Café “home 232” cinere. *jurnal teknik industri*, 8(2).
- Hamilton-Ibama, E. O. L. P., & Hart, E. T. P. (2023). Store Layout Strategy and Customer Expansion of Upscale Dining Restaurants in Port Harcourt.
- Handoko, H.T. 2016. Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi. Jilid I. BPFE Yogyakarta: Yogyakarta.
- Hariani, M., & Al Hakim, Y. R. (2022). The Influence of Store Layout and Food Quality on the Interest of Revisiting the Restaurant.
- Heizer, J., Render, B. (2022). Operations Management: Sustainability And Supply Chain Management. Harlow: Pearson Education.
- Jamalludin, J., & Ramadhan, H. (2020). Metode Activity Relationship Chart (Arc) Untuk Analisis Perancangan Tata Letak Fasilitas Pada Bengkel Nusantara Depok. *Bulletin of Applied Industrial Engineering Theory*, 1(2).
- 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*.
- Our story. Excelso Coffee. (2020). <https://excelso-coffee.com/our-story/>
- Pérez-Gosende, P., Mula, J., & Díaz-Madroño, M. (2021). Facility layout planning. An extended literature review. *International Journal of Production Research*, 59(12), 3777-3816.
- Putri, A. A., Sarwati, A., Fesyahputra, D., & Selvia, S. (2023). Perancangan Tata Letak Fasilitas Bisnis Retail dengan Pendekatan ARC dan TCR di Kota Depok. *Jurnal Teknologi*, 16(1), 62-67.
- Suryani, S., & Septiani, R. R. (2022). Analisis Efektivitas Tata Letak (Layout) Pada Starbucks Coffee MAL SKA Pekanbaru. Universitas Islam Riau.
- Yulistio, A., Basuki, M., & Azhari, A. (2022). Perancangan Ulang Tata Letak Display Retail Fashion Menggunakan Activity Relationship Chart (Arc). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 10(1), 21-30.
- Zainurossalamia, S. Z., Martiyanti, D., NoorlitariaAchmad, G., Lesmana, D., & Yudaruddin, R. (2022). Impact of operational activities on customer satisfaction in cafes and restaurants: A mediating role of infrastructural elements. *Innovative Marketing*, 18, 13-24.