

Redesain Ruang Outlet Boost: Mengatasi Kemacetan Antrean dengan Studi Kasus *Before-After*

Elvinta Chariza Putri^{1*}, Irma Damayantie²

^{1,2}Program Studi Desain Interior, Universitas Esa Unggul, Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 11510, Indonesia

E-mail: ichachariza@student.esaunggul.ac.id

*Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7411>

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 10 Jul 2026

Revised: 16 Jul 2026

Accepted: 22 Jul 2026

Kata Kunci:

Spatial Redesign, Grab and Go Otlet, Ergonomics.

Keywords:

Redesain Tata Ruang, Outlet Grab and Go, Ergonomi.



ABSTRACT

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji dampak penerapan redesign tata ruang terhadap permasalahan kepadatan antrean pada Outlet Boost yang menerapkan konsep pelayanan *grab and go*. Permasalahan yang ditemukan meliputi keterbatasan ruang kerja bagi staf, belum optimalnya area tunggu pelanggan, serta pola pelayanan yang menyebabkan terjadinya penumpukan aktivitas pada titik tertentu. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif melalui teknik observasi lapangan, wawancara, dokumentasi, serta perbandingan kondisi sebelum dan sesudah dilakukan redesign (*before-after study*). Perancangan ulang tata ruang dilakukan dengan mengacu pada prinsip ergonomi, *facility layout*, *Activity Relationship Chart (ARC)*, dan *Systematic Layout Planning (SLP)* guna menciptakan susunan ruang yang lebih efektif dan mendukung kelancaran pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan redesign mampu meningkatkan keteraturan alur pergerakan pelanggan dan staf, mengurangi hambatan sirkulasi, serta membentuk sistem pelayanan yang lebih efisien. Dengan demikian, redesign tata ruang memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kinerja operasional outlet sekaligus memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi pengguna ruang.

This study aims to examine the impact of spatial layout redesign on queue congestion problems at Boost Outlet, which applies a grab and go service concept. The main problems identified include limited staff working areas, inadequate waiting facilities, and service patterns that cause customer accumulation at certain points. This research employs a case study method with a descriptive quantitative and qualitative approach through field observations, interviews, documentation, and a comparison of before-and-after conditions. The redesign process was carried out using the principles of ergonomics, facility layout, Activity Relationship Chart (ARC), and Systematic Layout Planning (SLP) to create a more effective spatial arrangement. The results indicate that the layout changes improved the movement flow of both staff and customers, reduced circulation conflicts, and established a more organized service system. Therefore, spatial layout redesign plays an important role in improving outlet operational efficiency while enhancing user comfort within the space.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Elvinta Chariza Putri, et al. (2026), Redesain Ruang Outlet Boost: Mengatasi Kemacetan Antrean dengan Studi Kasus *Before-After*, 5(1). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7411>

PENDAHULUAN

Perkembangan pola hidup masyarakat dalam beberapa tahun terakhir telah memengaruhi perubahan perilaku konsumsi yang menuntut pelayanan serba cepat, praktis, dan efisien. Kondisi tersebut mendorong munculnya berbagai inovasi model bisnis yang berorientasi pada kemudahan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu bidang yang mengalami perkembangan signifikan adalah industri makanan dan minuman, khususnya usaha minuman siap saji yang menerapkan konsep *grab and go*. Melalui konsep ini, pelanggan dapat memperoleh produk yang dipesan dalam waktu relatif singkat

tanpa perlu menghabiskan waktu untuk menunggu ataupun menikmati produk di lokasi penjualan. Tingginya aktivitas dan mobilitas masyarakat, terutama di kawasan perkotaan, menjadikan layanan yang mengutamakan kecepatan sebagai pilihan utama. Oleh sebab itu, semakin banyak pelaku usaha mengadopsi konsep *grab and go* sebagai strategi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan dan preferensi konsumen yang terus berkembang.

Persaingan di dunia usaha yang semakin kompetitif menuntut setiap pelaku bisnis untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien sebagai salah satu keunggulan kompetitif. Dalam menentukan keputusan pembelian, konsumen tidak lagi hanya berfokus pada mutu produk, tetapi juga menilai keseluruhan pengalaman yang diperoleh selama proses transaksi. Waktu pelayanan yang terlalu lama, antrean yang menumpuk, serta kondisi outlet yang kurang nyaman dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan membentuk persepsi negatif terhadap suatu merek. Tidak sedikit konsumen yang memilih mengurungkan niat membeli apabila waktu tunggu melebihi ekspektasi mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola proses pelayanan secara optimal dengan menciptakan sistem operasional yang efektif, sehingga pengalaman pelanggan tetap positif dan kepuasan terhadap layanan dapat dipertahankan. (Damayanti & Astuti, 2023).

Permasalahan antrean menjadi salah satu kendala yang sering dihadapi oleh usaha minuman dengan tingkat kunjungan pelanggan yang tinggi. Kondisi ini terjadi ketika jumlah pelanggan yang datang dalam periode waktu tertentu melebihi kapasitas pelayanan yang mampu diberikan oleh outlet. Fenomena tersebut biasanya terjadi pada waktu-waktu dengan intensitas kunjungan tinggi, seperti sebelum aktivitas kerja dimulai, jam istirahat, atau sore hari ketika mobilitas masyarakat meningkat. Jika situasi ini tidak segera ditangani, dampaknya tidak hanya dirasakan melalui menurunnya kenyamanan pelanggan, tetapi juga dapat menghambat efektivitas dan efisiensi operasional outlet. (Manurung & Arianto, 2023).

Dalam bidang pelayanan jasa, durasi waktu tunggu menjadi salah satu aspek yang sering dijadikan dasar oleh pelanggan dalam mengevaluasi mutu pelayanan yang diterima. Ketika pelanggan harus menunggu dalam waktu yang lama, tingkat kepuasan mereka cenderung mengalami penurunan. Berdasarkan penelitian Damayanti dan Astuti (2023), sistem antrean yang tidak dikelola secara efektif dapat berdampak pada berkurangnya efisiensi proses pelayanan serta memberikan pengaruh negatif terhadap pengalaman pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan antrean tidak hanya berkaitan dengan aspek operasional, tetapi juga menjadi bagian dari strategi bisnis untuk menciptakan kepuasan dan menjaga loyalitas pelanggan. (Ravelina Hanjani, 2024).

Selain faktor kapasitas pelayanan, kondisi antrean yang terbentuk pada sebuah outlet juga dipengaruhi oleh bagaimana desain ruang dan tata letak fasilitas di dalamnya diterapkan. Sebagian pelaku usaha cenderung mengatasi permasalahan antrean dengan menambah jumlah pekerja atau meningkatkan fasilitas pelayanan, namun kurang memperhatikan efektivitas pemanfaatan ruang yang tersedia. Padahal, pengaturan ruang yang tidak optimal dapat menghambat pola pergerakan pelanggan dan menciptakan penumpukan pada area tertentu. Permasalahan tersebut umumnya terjadi pada bagian pelayanan utama, seperti area pemesanan, pembayaran, hingga pengambilan produk yang ditempatkan dalam satu jalur sirkulasi dengan ruang gerak yang terbatas.

Tata ruang yang dirancang secara efektif tidak hanya mempertimbangkan kenyamanan pelanggan, tetapi juga mendukung kemudahan kerja bagi karyawan dalam menjalankan proses pelayanan. Penataan fasilitas yang sesuai dapat membantu meminimalkan jarak perpindahan, mengurangi konflik antaraktivitas, serta membentuk alur pelayanan yang lebih teratur dan efisien. Sebaliknya, desain ruang yang tidak memperhatikan perilaku dan pola pergerakan pengguna dapat memicu terjadinya hambatan operasional serta kemacetan di dalam outlet, meskipun kapasitas pelayanan yang tersedia sebenarnya masih mampu memenuhi jumlah permintaan pelanggan.

Urgensi Penelitian

Outlet Boost sebagai salah satu bisnis minuman dengan konsep *grab and go* turut mengalami permasalahan yang berkaitan dengan peningkatan volume pelanggan. Pada periode tertentu, lonjakan jumlah pengunjung menyebabkan terjadinya kepadatan, terutama pada area pelayanan utama. Kondisi penumpukan tersebut tidak hanya berdampak pada kelancaran proses transaksi, tetapi juga dapat mengurangi kenyamanan pelanggan selama menunggu pesanan selesai. Hal ini menunjukkan bahwa konfigurasi tata ruang yang diterapkan saat ini perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk memastikan

kesesuaiannya dengan kebutuhan operasional yang semakin meningkat serta mampu mendukung efektivitas pelayanan di masa mendatang. (Ni Wayan Ekantari et al., 2021).

Untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan dari perbaikan yang diterapkan, penelitian ini menggunakan metode *before-after study*, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan membandingkan kondisi outlet sebelum dan setelah penerapan redesign tata ruang. Metode ini memungkinkan identifikasi perubahan yang terjadi secara lebih terukur, mencakup aspek durasi waktu tunggu pelanggan, efektivitas alur pergerakan, serta tingkat kepadatan pada area antrean. Melalui perbandingan tersebut, pengaruh redesign terhadap peningkatan efisiensi pelayanan dapat dianalisis secara lebih sistematis, sehingga hasil penelitian memiliki landasan yang lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. (Agustin et al., 2024).

Berdasarkan penjelasan tersebut, kajian mengenai redesign tata ruang pada outlet minuman dengan konsep *grab and go* sebagai upaya mengatasi permasalahan kepadatan antrean di Outlet Boost menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keterkaitan antara pengaturan ruang dengan efektivitas pelayanan, serta menghasilkan rekomendasi desain yang dapat mendukung peningkatan efisiensi operasional outlet. Selain memberikan kontribusi bagi pihak perusahaan dalam mengoptimalkan proses pelayanan, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pelaku usaha di bidang makanan dan minuman lainnya yang menghadapi tantangan serupa dalam mengelola alur antrean dan meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan studi kasus (*case study*) dengan kombinasi metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Pemilihan pendekatan tersebut didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus untuk menganalisis permasalahan aktual yang terjadi pada Outlet Boost, khususnya terkait hambatan antrean yang diperkirakan berkaitan dengan kurang optimalnya pengaturan tata ruang. Proses penelitian dilakukan melalui observasi langsung terhadap kondisi tata ruang dan aktivitas pelayanan pada outlet saat ini, serta diperkuat dengan kajian literatur dari berbagai sumber ilmiah yang membahas konsep *facility layout*, sistem antrean (*queuing system*), dan strategi redesign ruang. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kondisi operasional outlet serta mengidentifikasi sejauh mana perubahan tata ruang dapat berkontribusi terhadap peningkatan kelancaran proses pelayanan.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode studi kasus (*case study*) dengan pendekatan deskriptif yang menggabungkan analisis kualitatif. Metode tersebut dipilih untuk mengkaji permasalahan antrean yang terjadi pada Outlet Boost, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas tata ruang yang belum mendukung kelancaran proses pelayanan. Data kuantitatif dimanfaatkan untuk memperoleh gambaran terukur mengenai aspek pelayanan, seperti durasi waktu tunggu pelanggan dan jumlah antrean yang terbentuk. Sementara itu, data kualitatif digunakan untuk menggali informasi terkait kondisi fisik ruang, pola pergerakan pelanggan, mekanisme pelayanan, serta berbagai hambatan operasional yang ditemukan selama proses pengamatan.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026 di Outlet Boost yang menerapkan konsep layanan *grab and go*. Pengamatan dilakukan pada jam operasional normal dan jam sibuk (*peak hour*) untuk memperoleh gambaran mengenai pola antrean, alur pergerakan pelanggan, serta kondisi pelayanan sebelum dan sesudah redesign tata ruang.

Target/Sasaran Penelitian

Target penelitian ini adalah memperoleh rancangan tata ruang outlet yang lebih efektif dalam mengurangi kemacetan antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Penelitian berfokus pada hubungan antara tata letak fasilitas, sirkulasi pelanggan, waktu tunggu, serta kelancaran proses pelayanan pada Outlet Boost.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari:

1. Pelanggan Outlet Boost, sebagai pengguna utama ruang dan objek pengamatan terhadap pola antrean serta waktu tunggu.

2. Karyawan/supervisor Outlet Boost, sebagai sumber informasi mengenai kendala operasional dan proses pelayanan.
3. Tata ruang outlet, sebagai objek utama yang dianalisis dan dilakukan redesain.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Identifikasi kondisi awal (*before*) melalui observasi tata ruang, alur pergerakan pelanggan, panjang antrean, dan waktu tunggu.
2. Analisis permasalahan dengan mengidentifikasi titik kemacetan (*bottleneck*) serta hubungan antararea pelayanan menggunakan metode Activity Relationship Chart (ARC).
3. Perancangan ulang tata ruang menggunakan pendekatan Systematic Layout Planning (SLP) untuk menghasilkan alternatif layout yang lebih efisien.
4. Evaluasi kondisi setelah redesain (*after*) dengan membandingkan perubahan waktu tunggu, panjang antrean, kelancaran sirkulasi, dan efisiensi penggunaan ruang.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Lembar observasi untuk mencatat kondisi tata ruang dan aktivitas pelayanan.
2. Stopwatch atau alat pengukur waktu untuk menghitung waktu tunggu pelanggan.
3. Kamera/dokumentasi visual untuk merekam kondisi outlet.
4. Denah layout outlet untuk menganalisis pola sirkulasi.
5. Pedoman wawancara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi dari karyawan outlet.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui tahapan berikut:

1. Analisis kondisi eksisting (*before*), yaitu mengidentifikasi tata letak fasilitas, pola pergerakan pelanggan, waktu tunggu, dan titik antrean yang menyebabkan kemacetan.
2. Analisis hubungan antararea menggunakan Activity Relationship Chart (ARC) untuk menentukan kedekatan antaraktivitas dan mengurangi konflik pergerakan.
3. Perancangan tata ruang baru menggunakan Systematic Layout Planning (SLP) berdasarkan hasil analisis kondisi awal dan hubungan aktivitas.
4. Analisis perbandingan (*before-after analysis*) untuk mengetahui efektivitas redesain berdasarkan indikator:
 1. Waktu tunggu pelanggan;
 2. Panjang antrean;
 3. Kelancaran alur pelayanan;
 4. Pengurangan titik kemacetan;
 5. Efisiensi penggunaan ruang.

Hasil analisis digunakan untuk menentukan apakah redesain tata ruang mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi kemacetan antrean pada Outlet Boost

HASIL DAN PEMBAHASAN

Redesain Area Kerja Staff Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan

Redesain area kerja staf pada Outlet Boost dilakukan untuk mengatasi keterbatasan ruang gerak, konflik pergerakan, dan hambatan proses pelayanan. Perubahan desain difokuskan pada pengaturan ulang posisi fasilitas kerja, penyusunan alur aktivitas yang lebih terstruktur, serta pemisahan jalur kerja staf dengan jalur pelanggan agar pelayanan berjalan lebih efektif.



Gambar 1. Redesain Area Kerja Staff
(Source : Elvinta, 2026)

Pada desain sebelumnya, posisi peralatan dan area produksi yang berdekatan menyebabkan staf harus melakukan perpindahan berulang dengan jarak yang kurang efisien. Redesain dilakukan dengan menerapkan prinsip *facility layout* melalui penempatan fasilitas berdasarkan hubungan aktivitas dan urutan kerja. Tata letak yang baik dapat mengurangi perpindahan tidak diperlukan serta meningkatkan efisiensi operasional (Wahyudi et al., 2024).

Desain baru mengatur posisi area persiapan, produksi, dan pengambilan pesanan agar memiliki alur kerja yang lebih pendek dan sistematis. Pendekatan ini sejalan dengan metode *Systematic Layout Planning* (SLP) yang bertujuan menciptakan hubungan antararea yang lebih efektif sehingga dapat mengurangi hambatan aktivitas kerja (Bagas Prasetya et al., 2026).

Perubahan yang dilakukan mencakup:

1. Menerapkan Postur Kerja Ergonomis

Barista atau staff harus bekerja dengan posisi tubuh yang lebih tegak dan mengurangi kebiasaan membungkuk saat melakukan aktivitas kerja. Area kerja perlu disesuaikan agar pekerja dapat menjangkau alat tanpa harus memutar atau menundukkan tubuh secara berlebihan.

2. Melakukan Penataan Ulang Workstation

Peralatan yang sering digunakan ditempatkan dalam jangkauan normal tangan dan jarak antar fasilitas kerja dibuat lebih nyaman agar pekerja memiliki ruang gerak yang cukup.

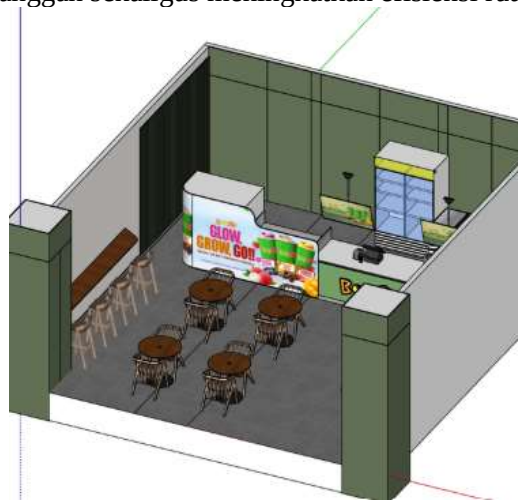
3. Memberikan Edukasi Ergonomi Kepada Pekerja

Pekerja diberikan pemahaman mengenai posisi kerja yang benar untuk mengurangi risiko nyeri punggung, bahu, dan leher.

Evaluasi Pengaruh Kondisi Kursi Tunggu Terhadap Kenyamanan Pelanggan

Dalam perspektif desain interior, kursi tunggu tidak hanya berfungsi sebagai furnitur, tetapi juga memengaruhi pengalaman ruang dan kenyamanan pelanggan. Pada outlet *grab and go* seperti Outlet Boost, fasilitas duduk tetap diperlukan terutama saat jam sibuk. Jumlah kursi yang terbatas, desain yang kurang ergonomis, serta penempatan yang tidak tepat dapat menurunkan kenyamanan pengguna.

Dari aspek ergonomi, kursi tunggu harus memperhatikan ukuran, material, tinggi dudukan, dan ruang gerak agar memberikan kenyamanan meskipun digunakan dalam waktu singkat. Selain itu, penempatan kursi dalam layout juga harus mempertimbangkan alur sirkulasi agar tidak mengganggu area antrean maupun aktivitas pelayanan. Dengan demikian, desain area tunggu yang baik dapat mendukung kenyamanan pelanggan sekaligus meningkatkan efisiensi ruang.



Gambar 2. Evaluasi Kondisi Kursi Tunggu
(Source : Elvinta, 2026)

Hasil pengamatan pada Outlet Boost menunjukkan bahwa jumlah fasilitas tempat duduk yang tersedia masih belum sebanding dengan jumlah pelanggan, terutama pada periode operasional dengan tingkat kunjungan yang tinggi. Keterbatasan tersebut menyebabkan beberapa pelanggan harus menunggu dalam posisi berdiri hingga pesanan selesai, sehingga kepadatan pada area pelayanan semakin meningkat. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada menurunnya kenyamanan pelanggan, tetapi juga menciptakan keterbatasan ruang gerak akibat bercampurnya berbagai aktivitas, seperti pelanggan yang melakukan pemesanan, pelanggan yang menunggu produk, serta kurir layanan daring yang melakukan pengambilan pesanan.

Ditinjau dari aspek desain interior, permasalahan tersebut menunjukkan bahwa perencanaan area tunggu belum sepenuhnya mempertimbangkan pola perilaku dan kebutuhan pengguna (*user behavior*). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan penataan kembali terhadap area tunggu agar mampu mendukung berbagai aktivitas pengguna secara lebih terorganisasi, meningkatkan kenyamanan pelanggan, serta menciptakan alur pelayanan yang lebih efektif.

Saran perubahan agar tempat tunggu pelanggan lebih nyaman yaitu :

1. Menambah dan Menata Ulang Sarana Duduk
Jumlah kursi harus disesuaikan dengan kebutuhan dan volume pelanggan, terutama pada jam sibuk. Tempat tunggu perlu diatur agar tetap nyaman tanpa mengganggu sirkulasi pengunjung.
2. Membuat Konfigurasi Area Tunggu yang Lebih Fleksibel
Area duduk dapat dirancang untuk mengakomodasi pelanggan yang sedang menunggu pesanan maupun pelanggan *dine-in*. Tata letak yang fleksibel membantu mengurangi kepadatan dan meningkatkan kenyamanan.
3. Memperhatikan Sirkulasi Ruang
Jarak antar kursi dan jalur pergerakan pelanggan harus cukup luas agar pelanggan tidak merasa sesak saat menunggu.

Evaluasi Sistem Pelayanan dan Antrean Konsumen yang Kurang Efisien

Berdasarkan hasil pengamatan di Outlet Boost, mekanisme pelayanan dan pengaturan antrean pelanggan masih belum berjalan secara maksimal. Permasalahan tersebut terlihat dari adanya kepadatan pada area pemesanan, pembayaran, serta pengambilan produk yang masih menggunakan jalur pergerakan yang sama. Akibatnya, terjadi persilangan aktivitas antar pengguna ruang (*cross circulation*) yang dapat menghambat kelancaran mobilitas pelanggan, memperpanjang durasi waktu tunggu, serta menurunkan tingkat kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

Pada konsep bisnis *grab and go*, sistem antrean yang efektif perlu didukung oleh pengaturan alur pelayanan yang jelas dan terpisah sesuai tahapan aktivitas, mulai dari proses pemesanan, pembayaran, hingga pengambilan produk. Ketidaksesuaian dalam pengaturan sirkulasi tersebut berpotensi menciptakan titik hambatan (*bottleneck*) yang menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien, meskipun kapasitas produksi outlet masih mampu memenuhi permintaan pelanggan. Oleh karena itu, perancangan sistem antrean yang terstruktur menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas operasional sekaligus menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. (Agustin et al., 2024)



Gambar 3. Evaluasi Sistem Pelayanan dan Antrean Konsumen
(Source : Elvinta, 2026)

Perubahan yang dilakukan yaitu:

1. Mengoptimalkan sistem pelayanan dengan menambah titik pelayanan pada jam ramai
2. Mengurangi *Bottleneck* Pada Area Pelayanan
Titik pelayanan yang menjadi pusat penumpukan pelanggan perlu diatur ulang agar aliran pelanggan lebih lancar dan tidak terjadi kemacetan pada satu area.
3. Membuat alur pelayanan yang lebih terorganisir

Pelanggan perlu memiliki jalur yang jelas mulai dari pemesanan, pembayaran, hingga pengambilan pesanan sehingga antrean lebih tertata dan efisien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, redesain tata ruang pada Outlet Boost membuktikan bahwa aspek pengaturan layout, pola sirkulasi, serta keterkaitan antaraktivitas memiliki pengaruh yang signifikan dalam mengatasi permasalahan antrean dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Kendala utama yang ditemukan, seperti keterbatasan ruang kerja staf, kapasitas area tunggu yang belum memadai, serta munculnya titik hambatan (*bottleneck*) pada jalur pelayanan, dapat dikurangi melalui penerapan konsep ergonomi, *facility layout*, dan *Systematic Layout Planning* (SLP).

Penerapan redesain menghasilkan susunan ruang yang lebih terorganisasi dengan pemisahan alur aktivitas antara pelanggan dan staf, sehingga proses pergerakan menjadi lebih lancar serta menciptakan pengalaman ruang yang lebih nyaman bagi pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa desain interior tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan nilai visual suatu ruang, tetapi juga memiliki peran strategis dalam mendukung efisiensi operasional dan kualitas pelayanan sebuah outlet. Untuk penelitian selanjutnya, pengukuran secara lebih mendalam melalui analisis kuantitatif, seperti perbandingan waktu tunggu sebelum dan sesudah redesain serta evaluasi tingkat kepuasan pelanggan, dapat dilakukan guna memperoleh hasil penilaian yang lebih objektif dan komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Agustin, S. F., Risky, W. C., Ritonga, E. I., Ritonga, R. A., & Irmayanti, I. (2024). Analisis Sistem Antrian Cafe Ipong Kane Menggunakan Metode Single Channel. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5(1), 778–784. <https://doi.org/10.54373/imeij.v5i1.825>
- Bagas Prasetya, B., Mindhayani, I., Lestariningsih, S., Permatasari, I., Sains, F., & Teknologi, D. (2026). Perancangan Ulang Tata Letak Fasilitas Dengan Metode Systematic Layout Planning (SLP) dan Cost Benefit Analysis (CBA). *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 8(1).
- Damayanti, R., & Astuti, Y. P. (2023). *Optimalisasi Pelayanan Restoran Cepat Saji XYZ Cabang Kota Kediri Menggunakan Pendekatan Teori Antrean*.
- Manurung, N., & Arianto, D. B. (2023). ANALISIS DATA ANTREAN DALAM LAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI MENGGUNAKAN LINEAR REGRESSION.
- NI WAYAN EKANTARI, N. W., TASTRAWATI, N. K. T., & SARI, K. (2021). PENERAPAN MODEL ANTREAN MULTI CHANNEL SINGLE PHASE PADA SISTEM PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI. *E-Jurnal Matematika*, 10(3), 163. <https://doi.org/10.24843/mtk.2021.v10.i03.p337>
- Ravelina Hanjani, R. T. (2024). ANALISIS TENTANG BAGAIMANA PENGARUH STRATEGI LOKASI DAN TATALETAK TERHADAP RESTORAN CEPAT SAJI.
- Wahyudi, R., Romanus Renaldo Nurfando Garamba, & Andhyka Tyaz Nugraha. (2024). Evaluasi Tata Letak Fasilitas Menggunakan Metode Systematic Layout Planning di PT Lambang Jaya. *JOURNAL OF INDUSTRIAL AND MANUFACTURE ENGINEERING*, 8(1), 66–77. <https://doi.org/10.31289/jime.v8i1.10618>