BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Onti Ani adalah sebuah restoran dengan tema *comfort food* yang adalah hidangan rumahan yang sederhana, tetapi dapat memberikan rasa nyaman bagi pelanggan. Restoran ini baru beroperasi pada tanggal 27 Agustus 2025 sebagai hasil dari perubahan konsep usaha yang ada sebelumnya. Sejak awal, Onti Ani berusaha untuk menarik pelanggan melalui masakan yang khas dan suasana yang santai. Namun seiring berkembang, restoran ini menghadapi beberapa permasalahan yang berdampak pada kelancaran operasional dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Dari sisi pelanggan, beberapa keluhan muncul antara lain waktu pelayanan yang relatif lama, suasana yang kurang nyaman, dan karyawan yang kurang ramah. Keluhan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan berpotensi menurunkan jumlah kunjungan setiap harinya. Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi permasalahan pelayanan adalah kondisi area dapur yang kurang mendukung efisiensi kerja karyawan dalam menyiapkan pesanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak restoran, diketahui bahwa pada shift pagi (09.00-17.00) hanya terdapat satu orang karyawan yang harus menagani seluruh kegiatan operasional mulai dari menerima pesanan, memasak, hingga menyajikan makanan kepada pelanggan. Sementara pada shift malam (17.00-23.00), terdapat dua orang karyawan dengan pembagian tugas serupa. Kondisi ini menyebabkan beban kerja menjadi tinggi dan berdampak pada waktu tunggu pelanggan.

Selain keterbatasan jumlah tenaga kerja, kondisi tata letak dan fasilitas dapur menjadi kendala dalam proses kerja. Jarak antara wastafel dengan area dapur cukup jauh sehingga memperlambat proses pencucian dan persiapan alat dan bahan. Meja pada area masak dan *plating* dirasa kurang lebar, yang menghambat pergerakan saat menyiapkan bahan atau menyusun hidangan. Posisi area dapur yang terdiri dari area masak, area *plating*, dan area minuman sebenarnya sudah tersusun berurutan, namun belum sepenuhnya mendukung aliran kerja yang efisien. Hal ini berpotensi menyebabkan waktu kerja yang lebih lama saat beban kerja meningkat.

Rata-rata waktu baku penyajian makanan dan minuman di Onti Ani saat ini mencapai sekitar 17 menit, yang dianggap cukup lama untuk restoran dengan kapasitas sekitar 30 pelanggan. Sebagai konteks, waktu baku adalah waktu yang dibutuhkan untuk pekerja dalam mengerjakan pekerjaannya dengan laju yang berkelanjutan dan peralatan dan proses yang memadai. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa sistem kerja di area dapur tidak efisien, baik dari segi aliran aktivitas, jarak perpindahan, maupun pemanfaatan ruang. Jika tidak diidentifikasi dan diperbaiki, permasalahan ini dapat terus menurunkan kualitas pelayanan serta memengaruhi keberlangsungan bisnis restoran Onti Ani.

1.2. Penelusuran Masalah

Berdasarkan hasil obervasi, wawancara dari *stakeholder*, dan penelusuran pada kondisi operasional di restoran Onti Ani, ditemukan beberapa permasalahan yang berpengaruh terhadap efektivitas kerja dan kualitas pelayanan kepada pelanggan, yaitu jumlah tenaga kerja yang terbatas, aliran aktivitas di area dapur yang belum efisien, fasilitas kerja yang kurang memadai, dan waktu pelayanan yang relatif lama.

Menurut *stakeholder* 1 yang adalah pemilik restoran Onti Ani, terdapat beberapa pelanggan yang menyatakan kurang puas dengan pengalaman saat berada di restoran Onti Ani. Beliau sudah berusaha untuk menarik perhatian pelanggan dengan membuat pilihan menu yang menarik, menerapkan harga makanan yang relatif terjangkau bagi sebagian besar masyarakat, dan menciptakan suasana yang santai bagi pelanggan. Namun, beliau mencurigakan bahwa ada masalah lain yang mengakibatkan turunnya pelanggan seiring waktu. Beliau juga menyadari adanya keterbatasan dalam sistem kerja karyawan di dapur, terutama karena jumlah tenaga kerja yang sedikit, yang berpotensi memperpanjang waktu tunggu pelanggan.

Menurut *stakeholder* 2 yang adalah karyawan Onti Ani, terdapat keterbatasan tenaga kerja, dimana pada *shift* pagi yang dimulai dari pukul 09.30 hingga 17.00, hanya terdapat satu orang karyawan yang harus menangani seluruh proses operasional, dimulai dari menerima pesanan, menyiapkan bahan, memasak, menyajikan makanan, merapihkan meja, dan membersihkan peralatan. Sedangkan pada *shift* malam yang dimulai dari pukul 17.00 hingga 23.00, terdapat dua orang karyawan dengan tanggung jawab yang sama. Kondisi ini menyebabkan beban kerja yang tinggi dan berpotensi untuk menimbulkan

kelelahan serta keterlambatan dalam pelayanan. Lalu berdasarkan kondisi ruang, diketahui bahwa posisi wastafel berada cukup jauh dari area dapur utama. Hal ini menyebabkan waktu tambahan dalam proses pencucian dan persiapan bahan mentah. Aktivitas yang sering berpindah dari satu area ke area lain menyebabkan waktu kerja menjadi lebih panjang dan tidak efisien. Meja pada area masak dan area *plating* memiliki ukuran yang kurang memadai. Kondisi ini menghambat ruang gerak pekerja dalam menyiapkan bahan dan menyusun hidangan. Akibatnya, beberapa pekerjaan yang seharusnya bisa dilakukan bersamaan menjadi tertunda karena keterbatasan ruang kerja, khususnya bila hidangan yang akan disusun berjumlah lebih dari 2.

Menurut *stakeholder* 3 yang adalah pelanggan dari restoran Onti Ani, waktu pelayanan yang relatif lama yaitu sekitar 15 menit untuk memesan makanan dan minuman. Menurut beberapa pelanggan, waktu tunggu yang panjang menurunkan kenyamanan mereka, terutama karena suhu ruang yang cukup panas dan suasana tempat yang kurang menarik. Pelanggan juga menilai bahwa interaksi dengan karyawan kurang ramah dan tidak komunikatif, terutama saat restoran dalam kondisi sibuk.

1.3. Rumusan Masalah

Waktu tunggu yang dirasa lama oleh konsumen, dengan rata-rata waktu baku tunggu pelanggan dalam menerima pesanan makanan dan minuman mencapai 17 menit. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor seperti aktivitas kerja, kondisi area dapur, dan jumlah tenaga kerja yang mempengaruhi kinerja operasional restoran. Permasalahan ini berdampak pada ketidaknyamanan pelanggan saat berada di restoran Onti Ani.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mengurangi pemborosan gerak dan perpindahan pada area kerja restoran dengan melakukan perancangan ulang tata letak. Sesuai dengan arahan *stakeholder*, keberhasilan rekayasa operasional restoran dapat dicapai ketika waktu baku rata-rata penyajian kurang dari waktu baku penyajian terendah saat pengukuran yaitu 14,62 menit. Waktu tercepat yang didapatkan dari observasi digunakan sebagai CSF sesuai dengan arahan *stakeholder*, karena waktu tercepat tersebut adalah waktu yang pernah dicapai, sehingga target tersebut adalah target yang realistis dan dapat dicapai. Hal ini dapat dicapai

dengan merancang ulang tata letak menggunakan bantuan *software* Blocplan yang dapat mencari tata letak paling optimal untuk seluruh departemen. Penelitian ini sesuai untuk mengurangi antrean pelanggan saat jam sibuk. Pengurangan waktu penyajian ini ditargetkan tercapai dengan menggunakan uji coba sebanyak 15 kali setelah desain tata letak alternatif diusulkan.

1.5. Batasan Penelitian

Terdapat beberapa batasan masalah yang digunakan dalam tugas akhir ini yaitu:

a. Penelitian hanya berfokus pada waktu penyajian makanan dan minuman di restoran Onti Ani. Aspek yang dianalisis mencakup aktivitas dari pesanan diterima hingga makanan dan minuman disajikan kepada pelanggan.
b. Penelitian tidak membahas aspek lain di luar proses penyajian seperti manajemen keuangan, strategi pemasaran, dan desain interior ruang makan.
c. Penelitian tidak mengeluarkan biaya tambahan dalam menerapkan solusi. Untuk menyesuaikan dengan batasan ini, penerapan solusi berfokus untuk tidak mengeluarkan biaya, yang dalam hal ini adalah memindahkan departemen pada area dapur yang tidak membutuhkan biaya.

BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Untuk memahami proses penyelesaian permasalahan, dilakukan pencarian tinjauan pustaka dari peneliti terdahulu untuk dijadikan referensi penelitian dari permasalahan yang ada di restoran Onti Ani. Referensi tinjauan pustaka terdahulu dicari dan dikumpulkan dengan menggunakan *online platform* yaitu Google Scholar dan Scopus. Referensi dicari menggunakan kata kunci yang sesuai dan diurutkan sesuai tanggal tahun publikasi.

Desain area kerja juga menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi efisiensi operasional, kenyamanan pekerja, serta kepuasan pelanggan. Penataan ruang dapur harus mempertimbangkan faktor teknis dan ergonomis yang sesuai untuk mencapai kinerja yang optimal. Tata letak ruang harus dirancang dengan memperhatikan prinsip kebersihan, sirkulasi udara, dan keamanan yang sesuai untuk mendukung kegiatan operasional yang efisien.

Berbagai aspek pada dapur dan kasir dapat meningkatkan produktivitas pada pekerja. Aparece dkk (2024) menyebutkan bahwa desain tata letak dapur dengan performa pekerja memiliki hubungan positif, yang menjelaskan bahwa tata letak dapur yang sesuai dapat membantu meningkatkan performansi pekerja dan produktivitas kerja. Susunan peralatan dapur dan penggunaan teknologi dapat ditinjau untuk meningkatkan manajemen dapur. Aspek ergonomi ditinjau sehingga produktivitas maksimal dapat tercapai dan risiko kesehatan dapat dikurangi. Rachmawati dkk (2023) menjelaskan bahwa desain dapur ergonomik dapat meningkatkan keamanan, kesehatan, dan produktivitas pekerja dengan mengurangi kelelahan, mencegah kecelakaan, dan meminimalisir stress. Tata letak dapur yang didesain dengan baik dapat meningkatkan efisiensi alur kerja, pemanfaatan ruang, dan kesejahteraan pekerja dalam menyajikan makanan. Mihalache dkk (2022) menyarankan untuk menggunakan *kitchen triangle* atau dapur segitiga dengan berpusat pada bagian wastafel, area kerja, dan kompor dengan jarak antara wastafel dengan area kerja kurang dari satu meter dapat meningkatkan ergonomi dengan keamanan untuk para pekerja.

Penerapan *continuous improvement* juga dapat meningkatkan produktivitas pada area kerja. Onaga-Nishimura dkk (2022) menggunakan Lean Tools dan