

ABSTRAK

Persaingan antar industri khususnya *retail* (toko pengecer) semakin ketat. Untuk bisa *survive* suatu *retail* harus dapat mengimbangi langkah-langkah pembaharuan yang tidak hanya menitik beratkan pada sumber daya manusia saja tetapi juga pada kualitas pelayanan yang meliputi kenyamanan berbelanja, penyediaan produk dan informasi produk.

Toko SYL, Surabaya adalah sebuah *retail* yang menjual bahan serta alat kue, dengan adanya penataan letak barang yang tepat diharapkan dapat menimbulkan kesan yang nyaman bagi pembeli, dan yang perlu untuk dievaluasi adalah daerah pembayaran, yaitu letak dari mesin register di atas etalase sehingga proses pembayaran kurang leluasa, pandangan untuk mengawasi ruangan terbatas karena adanya barang yang bertumpuk disekitar meja kasir. Oleh karena itu dengan perbaikan fasilitas kerja dengan perancangan meja kasir baru maupun dengan mengacu pada konsep-konsep dasar tata letak toko dapat memperbaiki kondisi yang lama, yaitu tata letak kisi, terbuka, tertutup, zone dan kombinasi dari beberapa konsep tata letak.

Berdasarkan konsep tata letak tersebut dan disesuaikan dengan kondisi toko maka konsep yang diterapkan adalah perpaduan dari beberapa konsep yaitu tata letak kisi dimana penataan barang secara homogen ditata segaris, kemudian pada item-item tertentu yang menarik hati penataan secara terbuka sehingga efek visual lebih menarik. Tata letak toko juga dipengaruhi oleh :

- Koordinasi barang-barang yang berhubungan
- Penjualan per meter persegi ruang penjualan
- Tingkat keuntungan yang diperoleh untuk ruang penjualan
- Nilai relatif dari ruang penjualan dalam suatu toko
- Hasrat untuk menciptakan lorong

Dengan adanya penataan layout usulan terdapat perubahan yang lebih baik berdasarkan pada kuesioner terhadap pelanggan maupun pemilik toko. Pelanggan sebanyak 75 % menganggap perubahan penataan layout yang baru lebih baik dari sebelumnya, dan perbaikan fasilitas kerja dengan perancangan meja baru lebih baik (86%), begitu juga dengan pendapat mengenai pencarian barang yang lebih mudah setelah perbaikan (55%). Perbaikan ini dapat juga dilihat dari waktu pelayanan dimana terjadi rata-rata penurunan waktu yaitu sebesar 19.838 detik (14.1059%).