



Penentuan Tata Letak Fasilitas

Tata Letak

- Merupakan keputusan kunci yang menentukan efisiensi operasi jangka panjang
- Bertujuan mengoptimalkan perpindahan, mengurangi kemacetan dan memaksimalkan penggunaan ruangan
- Mempunyai sejumlah implikasi strategi karena dapat menyusun prioritas persaingan perusahaan yang berkaitan dengan kapasitas, proses, fleksibilitas, dan biaya seperti kualitas kehidupan kerja, kontak pelanggan, dan imej.
- Dapat membantu organisasi mencapai strategi yang mendukung diferensiasi, biaya rendah, dan tanggapan
- Terdapat pada semua bidang karena setiap fasilitas mempunyai tata letak
- Dapat memperbaiki koordinasi antar lini departement dan bidang fungsional

Tujuan Penentuan Tata Letak

- Meminimalkan investasi yang dibutuhkan dalam peralatan baru
- Meminimalkan waktu yang diperlukan dalam produksi
- Menggunakan ruang yang ada secara efisien
- Menyediakan kenyamanan, keamanan, dan keleluasan bagi karyawan
- Mempertahankan pengaturan yang fleksibel
- Meminimalkan biaya penanganan bahan
- Membantu proses pemanufakturan dan pelayanan
- Membantu struktur organisasi (Nahmias, 2009)

Tipologi Tempat Pelayanan

Siapa yang Memberikan Pelayanan	Kompleksitas Fisik Tempat Pelayanan	
	Rumit	Sederhana
Pelayanan Mandiri/ hanya pelanggan (Self-service)	Kursus golf	Kios kantor pos ATM
Pelayanan Interpersonal (pelanggan & karyawan)	Hotel mewah Rumah makan Terminal penerbangan	Hotel sederhana Kios hot dog Terminal bis
Pelayanan Jarak Jauh (hanya karyawan)	Pelayanan profesional	Telemarketing Bantuan online

lingkungan fisik fasilitas pelayanan mempengaruhi perilaku pelanggan dan karyawan penyedia jasa, sehingga harus didesain sesuai dengan gambaran dan perasaan yang sama dengan konsep pelayanan yang ditawarkan.

Lingkungan fisik mempengaruhi perilaku dan persepsi pelayanan baik bagi pelanggan maupun karyawan atau penyedia jasa

Desain fasilitas dan tata letak didasarkan pada tujuan pelayanan, yaitu kebutuhan atau persyaratan ruang, fleksibilitas, faktor estetika, dan lingkungan.

Desain Tata Letak

Menurut Render (2008) perlu memperhatikan:

- Penggunaan ruang, peralatan dan orang dengan lebih baik
- Dapat memperbaiki aliran informasi, material dan orang
- Dapat memperbaiki moral karyawan dan meningkatkan keamanan dan kondisi kerja
- Dapat memperbaiki interaksi dengan pelanggan
- Bersifat fleksibel (apa pun tata letak yang ada, pasti memerlukan perubahan)

Empat Pertanyaan Sebelum Pengaturan Fisik

- Meliputi apa sajakah pusat tata letak tersebut?
- Seberapa besar ruang dan kapasitas yang dibutuhkan?
- Bagaimana setiap ruang pelayanan diatur?
- Dimanakah setiap pekerjaan atau proses ditempatkan?

Macam-macam pengaturan tata letak:

- Tata Letak relatif, sangat dipengaruhi oleh pekerjaan atau letak proses lain
- Tata letak absolut, merupakan ruang khusus yang digunakan untuk satu fasilitas

Faktor yang mempengaruhi Desain (Pengaturan Fisik)

- Ciri dan sasaran organisasi jasa
- Ketersediaan lokasi dan ruang yang diperlukan
- Fleksibilitas
- Keamanan
- Estetika
- Komunitas dan lingkungan

Sasaran Tata Letak

- Perpindahan orang, material, dan kertas kerja seminimal mungkin
- Penggunaan ruang seoptimal mungkin, ruang yang tersedia harus memungkinkan untuk ekspansi
- Fleksibilitas dalam pengaturan, pelayanan dan pertumbuhan. Perubahan produk atau jasa yang ditawarkan akan membuat perlunya modifikasi tata letak dari waktu ke waktu.
- Lingkungan fisik yang memuaskan bagi karyawan. Hal ini meliputi pencahayaan, pengendalian suhu udara, ketenangan, kafetaria, kamar kecil, dan sebagainya.
- Kenyamanan pelanggan selama pelayanan
- Penampilan aktif dari ruang kantor yang diatur bagi manajemen dan pelanggan

Faktor Tata Letak

Krajewski et al (2007) menyatakan bahwa tata letak dikatakan baik apabila memenuhi satu atau beberapa faktor berikut:

- Kepuasan pelanggan
- Tingkat investasi modal
- Persyaratan penanganan bahan atau material
- Kemudahan dalam mengambil dan menyimpan barang
- Lingkungan dan atmosfer kerja
- Mudah dalam perawatan mesin
- Sikap pelanggan internal dan eksternal
- Banyaknya fleksibilitas yang diperlukan
- Pelanggan dan tingkat penjualan

Tipe Tata Letak

- Aliran fleksibel (flexible flow): merupakan tata letak yang mengalir sumber daya karyawan dan peralatan lebih didasarkan pada fungsinya daripada berdasar pelayanan atau produk
- Aliran lini (line flow): digunakan pada pabrikasi (back office) dan proses lini yang memiliki aliran kerja linier dan tugas yang berulang-ulang
- Campuran (hybrid): digunakan dalam fasilitas yang mempunyai kegiatan operasi pabrikasi dan rakitan (assembly)
- Posisi tetap (fixed position): digunakan dalam perusahaan manufaktur dan jasa dengan lokasi yang tetap sementara karyawan dan peralatan didatangkan ke lokasi tersebut

Tata Letak Untuk Jasa

- Tersedianya tempat dan pemenuhan kebutuhan ruangan
- Fleksibilitas tata letak pelayanan
- Keamanan
- Komunitas dan lingkungan

Tata Letak Pelayanan atau Jasa

- Tata Letak proses, digunakan pada perusahaan jasa yang diadpsi dari tata letak perusahaan manufaktur
- Tata letak kantor, menghendaki pengelompokkan karyawan, peralatan , dan ruang untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan perpindahan informasi.
- Tata letak eceran, didasarkan pada ide bahwa penjualan dan profitabilitas bervariasi bagi pelanggan
- Tata letak gudang, kegiatan gudang terpusat pada satu lokasi