

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, perkembangan industri yang sangat tinggi menyebabkan munculnya kondisi persaingan yang sangat ketat. Hal ini pula yang dialami oleh perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya. Setiap perusahaan semakin dituntut untuk meningkatkan daya saingnya dari segala aspek, termasuk pelayanan kepada konsumen. Pelayanan kepada konsumen sendiri dapat dilakukan dengan memenuhi kepuasan konsumen dalam hal kenyamanan yang dirasakan konsumen.

Persaingan antara pengusaha restoran pada saat ini semakin banyak ditemui di masyarakat. Oleh karena itu, selain membutuhkan kualitas produk yang terjamin, juga dibutuhkan fasilitas fisik, tata letak fisik dan lingkungan fisik yang mendukung. Dengan melakukan analisis terhadap faktor-faktor tersebut yang dilihat dari sudut pandang ergonomi maka dapat diusulkan fasilitas fisik, tata letak fasilitas, dan lingkungan fisik yang lebih baik, sehingga dengan ini dapat meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap konsumen dan dapat bersaing dengan restoran yang lain.

Restoran “X” merupakan restoran yang bergerak dibidang makanan *western food* seperti *steak* dan *spaghetti*. Restoran ini dikelola oleh Bapak Moh. Fatori yang juga sekaligus koki dari Restoran “X” ini dengan konsep restoran seperti *fastfood*, sehingga konsumen tidak perlu menunggu hidangannya terlalu lama. Restoran ini berdiri pada tahun 2000 yang awalnya bermula dari tempat makan kaki lima.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik Restoran “X”, maka dapat diketahui masalah-masalah yang dialami oleh restoran ini. Beberapa masalah yang diperoleh berdasarkan hasil observasi adalah konsumen merasa pegal saat menunggu dikarenakan kursi tunggu yang kurang nyaman, ketidaknyamanan pada meja makan dan kursi makan yang

ada di ruang makan, sehingga terasa sempit dan tidak leluasa saat makan, serta lingkungan yang terasa panas. Hal ini disebabkan oleh beberapa kelemahan pada restoran yaitu fasilitas fisik, tata letak fasilitas dan lingkungan fisik yang masih kurang mendukung. Selain dari segi konsumen, terdapat juga beberapa masalah yang dialami oleh pekerja yaitu kurang leluasa saat beraktivitas dan kesulitan dalam menyiapkan makanan dan minuman karena fasilitas fisik pada ruang dapur yang kurang mendukung seperti meja persiapan bahan, meja persiapan minum, dan meja persiapan kompor.

Pada penelitian ini akan melakukan perancangan ulang terhadap fasilitas fisik pada restoran serta tata letak fasilitas restoran. Selain itu, penulis juga mencoba memberikan usulan terhadap lingkungan fisik dan K3 pada restoran, sehingga memberikan kenyamanan maksimum kepada konsumen dan juga pekerja pada Restoran "X".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun masalah yang diidentifikasi adalah bahwa keinginan Restoran "X" untuk meningkatkan fasilitas fisik, tata letak fasilitas, kenyamanan lingkungan kerja serta lingkungan sekitar, berikut ini adalah hal-hal yang menjadi penyebab dari masalah tersebut:

1. Meja makan, kursi makan, dan kursi tunggu yang kurang memadai, sehingga tidak nyaman digunakan oleh konsumen.
2. Meja persiapan bahan, meja persiapan minum, dan meja kompor yang kurang mendukung pekerjaan pekerja, sehingga pekerja kesulitan dalam mempersiapkan makanan dan minuman.
3. Tata letak fasilitas yang kurang memadai, sehingga kurang nyaman bagi konsumen dan karyawan dalam melakukan aktivitas baik di ruang makan maupun di ruang dapur.
4. Lingkungan fisik yang kurang mendukung (Suhu, Pencahayaan, Kelembaban, Sirkulasi udara, Ventilasi udara, Warna, Bau-bauan, dan Kebisingan) baik pada ruang makan maupun di dalam dapur.

5. Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang kurang diperhatikan, sehingga kurang aman bagi pekerja maupun konsumen.

### 1.3 Batasan Masalah dan Asumsi

#### Batasan Masalah:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada fasilitas fisik seperti meja makan, kursi makan, kursi tunggu, meja persiapan bahan, meja persiapan minum, dan meja kompor.
2. Waktu pengambilan data untuk lingkungan fisik dilakukan dalam 1 hari pada 4 zona waktu yaitu:
  - 14.00 WIB yaitu waktu dimana 1 jam setelah restoran mulai persiapan,
  - 16.30 WIB yaitu waktu dimana restoran mulai menerima konsumen,
  - 19.00 WIB yaitu waktu dimana kondisi restoran ramai, dan
  - 21.00 WIB yaitu waktu dimana 1 jam sebelum restoran tutup.
3. Lingkungan fisik yang akan dibahas dibatasi hanya meliputi pencahayaan, suhu dan kelembaban, ventilasi dan sirkulasi udara, warna, bau-bauan, dan kebisingan.
4. Panjang adalah jarak yang diukur secara horisontal tegak lurus dengan dada dilihat dari depan.
5. Lebar adalah jarak yang diukur secara horisontal sejajar dengan dada dilihat dari depan.
6. Tinggi adalah jarak yang diukur secara vertikal dengan bidang yang diamati dilihat dari depan.
7. Digunakan 5% untuk persentil minimum, 50% untuk persentil rata-rata, dan 95% untuk persentil maksimum.
8. Data antropometri orang dewasa yang diambil dari buku ergonomi dengan judul “Konsep Dasar dan Aplikasinya”, karangan Eko Nurmianto Ir, M. Eng.,Sc., DERT.

**Asumsi:**

1. Data antropometri yang digunakan diambil dari buku ergonomi dengan judul “Konsep Dasar dan Aplikasinya”, karangan Eko Nurmiyanto Ir, M. Eng.,Sc., DERT mewakili data antropometri yang dipakai.
2. Besarnya kelonggaran yang digunakan untuk pakaian 2,00 cm.
3. Besarnya kelonggaran yang digunakan untuk sepatu 3,00 cm.
4. Besar kelonggaran yang digunakan untuk bagian depan dan belakang 5,00 cm.
5. Besar kelonggaran yang digunakan untuk bagian kiri dan kanan 10,00 cm.
6. Besar kelonggaran yang digunakan untuk bagian atas 10,00 cm.

**1.4 Perumusan Masalah**

Berikut adalah perumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis setelah mengidentifikasi dan membatasi masalah, yaitu:

1. Bagaimana keadaan fasilitas fisik aktual?
2. Bagaimana keadaan tata letak fasilitas aktual?
3. Bagaimana keadaan lingkungan fisik aktual?
4. Bagaimana keselamatan dan kesehatan kerja yang ada pada lingkungan aktual?
5. Bagaimana fasilitas fisik usulan yang baik bila ditinjau dari segi ergonomi?
6. Bagaimana tata letak usulan yang baik bila ditinjau dari segi ergonomi?
7. Bagaimana lingkungan fisik usulan yang baik bila ditinjau dari segi ergonomi?
8. Bagaimana keselamatan dan kesehatan kerja usulan yang baik bila ditinjau dari segi ergonomi?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan penulis melakukan penelitian, yaitu:

1. Mengetahui dan menganalisis fasilitas fisik aktual di restoran “X”.
2. Mengetahui dan menganalisis tata letak fasilitas aktual di restoran “X”.
3. Mengetahui dan menganalisis keadaan lingkungan fisik aktual di restoran “X”.
4. Mengetahui dan menganalisis keselamatan dan kesehatan kerja aktual di restoran “X”.
5. Memberikan usulan fasilitas fisik yang baik bila ditinjau dari sudut pandang ergonomi.
6. Memberikan usulan tata letak fasilitas yang baik bila ditinjau dari sudut pandang ergonomi.
7. Memberikan usulan lingkungan fisik yang baik bila ditinjau dari segi ergonomi.
8. Memberikan usulan keselamatan dan kesehatan kerja yang baik bila ditinjau dari segi ergonomi.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah susunan laporan tugas akhir:

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini, berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian dan sistematika penulisan.

#### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 ini, berisi mengenai teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian dan penyusunan laporan. Selain itu di dalam bab ini juga akan dijelaskan manfaat-manfaat dan keuntungan dari teori

yang digunakan. Teori yang digunakan berupa Anthropometry Measurement, lingkungan fisik, dan teori-teori lainnya.

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 ini, berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam menyusun laporan dari awal sampai akhir. Selain itu berisi langkah-langkah dari metode yang akan digunakan.

### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Pada bab 4 ini, berisi mengenai data-data yang dikumpulkan untuk mendukung penelitian, seperti data antropometri, ukuran *layout*, dan lain-lain.

### BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Pada bab 5 ini, berisi mengenai pengolahan-pengolahan yang dilakukan berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan serta data-data yang telah dianalisis setelah kita mengolahnya sebelumnya. Hal ini dilakukan agar dapat diperoleh suatu kesimpulan.

### BAB 6 PERANCANGAN DAN USULAN

Pada bab 6 ini, berisi mengenai produk yang akan dirancang atau diusulkan beserta dengan analisis alasannya.

### BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 7 ini, berisi mengenai kesimpulan-kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan pengolahan data sebelumnya. Selain itu berisi mengenai saran-saran yang dapat diberikan pada perusahaan.