

INTISARI

Rancangan tata ruang perlu dianggap sebagai rancangan yang dinamis. Selain itu, keseluruhan kasus desain tata ruang harus dipertimbangkan secara matang untuk mencapai pemanfaatan ruang dan peralatan kerja maksimal demi mendukung sumber daya manusia agar lebih produktif. Kaktus Hair and Beauty menerapkan standar penentuan tata letak guna mempermudah kinerja karyawan serta menetapkan desain interior untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam menerima pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur penerapan kegiatan operasi dalam layanan karyawan terhadap pelanggan di Kaktus Hair and Beauty Klaten, dengan menggunakan pendekatan lingkungan fisik dan lanskap layanan sosial serta penentuan perbaikan tata letak di Kaktus Hair and Beauty Klaten.

Metode yang digunakan untuk studi lapangan di Kaktus Hair and Beauty Klaten adalah *Probability Sampling (Random Sample)* dengan spesifikasi *Simple Random Sampling*, dengan jumlah 101 peserta. Pengisian kuesioner penelitian menggunakan jawaban dengan metode Skala Likert. Metode Skala Likert dengan rentang lima digunakan untuk penggambaran ekspresi dan respon dari responden. Model penelitian yang diusulkan sebagian besar berfokus pada tiga nilai yang dirasakan yaitu lanskap layanan fisik, lanskap layanan sosial, dan perbaikan tata letak secara signifikan.

Berdasarkan hasil perhitungan penilaian dengan skala likert, hasil respon tertinggi pada indikator variabel Physical Servicescape dan Social Servicescape dengan nilai rata-rata 4,80 ditunjukkan pada item Space / Function / Layout (SFL), untuk tempat aktifitas yang bersih (SLF1). Nilai rata-rata tertinggi kedua adalah Suitable behavior – employee untuk karyawan kami bersedia membantu anda (ESB4) dengan nilai rata-rata 4,79.

Kata Kunci: lanskap layanan fisik, lanskap layanan sosial, tata letak,

ABSTRACT

Spatial plan needs to be considered as a dynamic plan. Apart from it, the whole case of spatial design should be considered thoroughly to achieve maximum utilization of space and work equipment in order to support the human resource to be more productive. Kaktus Hair and Beauty is applying spatial plan standard to ease the work of the employee and emphasizing interior design to escalate customer's comfort while experiencing the service. Therefore, this research goal is to measure the application of operational activity within employee service towards customers at Kaktus Hair and Beauty Klaten, using physical environment approach, social-service landscape, and by deciding spatial plan improvement in Kaktus Hair and Beauty Klaten. The research method used on field study at Kaktus Hair and Beauty Klaten is *Probability Sampling (Random Sample)* with *Simple Random Sampling* specification, with a total of 101 participant. The questionnaire filling method utilize answering by Likert Scale method. Likert Scale Method with five range was used to draw the expression and response from the respondent. The Proposed research method mainly focused on three point perceived that is, physical servicescape, social servicescape, and significant spatial plan improvement.

Based on the total valuation using Likert Scale, respondent's highest result on Physical Servicescape and Social Servicescape variable indicator with average value of 4,80 shown at the Spaca / Function / Layout (SFL) item, for clean activity area (SLF1). Second highest average value is Suitable behavior – employee for our employee's willing to assist you (ESB4) with average value of 4,79.

Keyword: physical servicescape, social servicescape, spatial plan