

INTISARI

Kecepatan pelayanan dalam administrasi penjualan menjadi salah satu kriteria untuk mengukur kepuasan pelayanan terhadap pelanggan. Kendala dalam memberikan kecepatan pelayanan akan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian terhadap desain tata letak admin pada kantor PT Harsi Berkah Berlima menunjukkan adanya hambatan pada aliran proses pelayanan penjualan, dampaknya adalah waktu pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama. Studi kasus ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan pengamatan secara langsung terhadap jalannya proses pelayanan. Analisa data menggunakan metode *Activity Relationship Chart* untuk mengukur tingkat kedekatan dan keterikatan antar admin pelayanan. Hasil analisa tersebut digunakan untuk dijadikan pertimbangan perbaikan desain tata letak alternatif. Pemindahan tata letak ruangan salah satu admin dapat mengurangi hambatan aliran proses pelayanan dan mengurangi tahapan dan waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan.

Kata kunci: Tata letak, proses pelayanan, *Activity Relationship Chart*

ABSTRACT

Quality of service in sales administration is one of the criteria to measuring service satisfaction. Obstacle to providing good service will decrease the level of customer satisfaction. Observation of administrator layout design at the PT Harsi Berkah Berlima's office shows some obstacles in the flow of service process. The condition give impact services process time takes longer. This case study used qualitative descriptive method. Data was collected by interview and direct observation of the services process. Analysis of the data using the Activity Relationship Chart method to measure the level of closeness and engagement between each service administrator in the office. The results of the analysis are used to consider the improvement of alternative layout designs. Improvement layout design of administrator can give better services process flow and reduce the obstacle, steps, and time needed in each process.

Keyword: *Layout design, services process, Activity Relationship Chart*