
Peningkatan Efektivitas Operasional Melalui Perbaikan Tata Letak Fasilitas pada UMKM Keisha Salon

Ainiyah Putri Aulia¹, Aisyah Shabrina Machmud², Andini Prasetyaningrum Syabila³,
Dea Faraysa⁴, Devia Salsabila⁵, Safira Rahmadini⁶, Yuni Pambreni⁷, Udriyah⁸,
Noviyanti⁹

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jakarta Global University, Kota Depok, Jawa Barat, Indonesia^{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9}

✉ Email Korespondensi: aaulia.6a6@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel:

Diterima 20-06-2026

Disetujui 26-06-2026

Diterbitkan 28-06-2026

Katakunci:

UMKM, tata letak fasilitas, pelayanan jasa, efisiensi operasional, kasir.

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk membantu meningkatkan efektivitas operasional UMKM Keisha Salon melalui perbaikan tata letak fasilitas pelayanan. Permasalahan utama yang ditemukan adalah belum tersedianya area kasir khusus sehingga proses transaksi masih dilakukan di area pelayanan, yang menyebabkan alur kerja kurang teratur dan berpotensi mengurangi kenyamanan pelanggan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi observasi langsung terhadap kondisi usaha, identifikasi permasalahan tata letak, analisis kebutuhan fasilitas, serta perancangan dan implementasi perbaikan tata letak. Solusi yang diberikan berupa pengadaan meja kasir khusus yang ditempatkan secara strategis dan pemisahan fungsi area pelayanan dengan area transaksi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa perbaikan tata letak mampu menciptakan alur pelayanan yang lebih terstruktur, meningkatkan efisiensi kerja karyawan, mengurangi pencampuran aktivitas pelayanan dan administrasi, serta meningkatkan kerapian dan kenyamanan lingkungan usaha bagi pelanggan. Selain itu, adanya area kasir khusus memberikan kejelasan dalam proses transaksi dan mendukung pengelolaan operasional yang lebih tertib. Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat ini memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional UMKM Keisha Salon sehingga lebih mampu memberikan layanan yang profesional dan nyaman bagi pelanggan.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Aulia, A. P., Machmud, A. S. ., Syabila, A. P. ., Faraysa, D. ., Salsabila, D. ., Rahmadini, S. ., Pambreni, Y. ., Udriyah, U., & Noviyanti, N. (2026). Peningkatan Efektivitas Operasional Melalui Perbaikan Tata Letak Fasilitas pada UMKM Keisha Salon. Aksi Kita: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(3), 1767-1773. <https://doi.org/10.63822/hykwj048>

PENDAHULUAN

Usaha Mikro Kecil, dan Menengah memiliki peran yang sangat penting dalam menggerakkan perekonomian lokal. Karena beroperasi di tingkat lokal, UMKM sering kali melakukan pembelian bahan baku dan jasa dari sektor ekonomi lokal lainnya (Suvianti *et al.*, 2025). Selain memberikan kontribusi terhadap perekonomian lokal, UMKM berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, serta meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan rumah tangga masyarakat (Wati *et al.*, 2024). Keberadaan UMKM yang terus berkembang mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas produk maupun layanan agar mampu bersaing dan memenuhi kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, pengelolaan operasional yang baik, termasuk penataan fasilitas usaha, menjadi salah satu faktor yang dapat mendukung efektivitas pelayanan dan keberlangsungan usaha.

Salah satu UMKM yang bergerak di bidang jasa kecantikan adalah Keisha Salon yang berlokasi di Kota Depok. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa tata letak fasilitas pada Keisha Salon belum sepenuhnya mendukung kelancaran operasional usaha. Tata letak fasilitas yang baik dapat mengoptimalkan pemanfaatan ruang yang tersedia sehingga mendukung kelancaran aktivitas operasional dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif. Sebaliknya, tata letak yang kurang optimal berpotensi menghambat aliran kerja, perpindahan informasi, maupun aktivitas karyawan karena penempatan fasilitas yang tidak sesuai dan kurang terorganisir (Aulia *et al.*, 2023). Permasalahan utama yang ditemukan adalah belum tersedianya meja kasir khusus sebagai area transaksi. Akibatnya, proses pembayaran pelanggan masih dilakukan di area pelayanan sehingga aktivitas administrasi dan pelayanan sering kali bercampur. Kondisi tersebut menyebabkan alur kerja menjadi kurang teratur, menurunkan efisiensi operasional, serta berpotensi mengurangi kenyamanan pelanggan selama menerima layanan. Selain itu, beban kerja karyawan menjadi lebih tinggi karena harus menangani pelayanan dan administrasi secara bersamaan (Gledys *et al.*, 2025).

Berdasarkan permasalahan tersebut, tim pengabdian masyarakat melakukan kegiatan perbaikan tata letak fasilitas di UMKM Keisha Salon dengan cara melakukan observasi lapangan, mengidentifikasi kebutuhan mitra, serta merancang dan menerapkan penambahan meja kasir khusus sebagai area transaksi. Kegiatan ini bertujuan agar tugas pelayanan dan tugas administrasi terpisah dengan lebih jelas, sehingga meningkatkan efisiensi kerja dan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pelanggan. Kontribusi yang diharapkan dari kegiatan ini adalah terbentuknya sistem pelayanan yang lebih teratur, peningkatan kinerja kerja karyawan, pemanfaatan ruang usaha secara maksimal, serta pengelolaan transaksi yang lebih rapi. Kegiatan ini tidak hanya bermanfaat langsung bagi Keisha Salon, tetapi juga diharapkan bisa menjadi contoh bagaimana UMKM jasa lain yang menghadapi masalah serupa dapat memperbaiki tata letak fasilitas mereka. Oleh karena itu, pengabdian masyarakat ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana efektivitas denah UMKM dapat mendukung keberlanjutan (Puspita *et al.*, 2024). Dengan demikian, pemilik usaha bisa meningkatkan kualitas pelayanan serta daya saing usaha secara berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diawali dengan tahap observasi langsung pada UMKM Keisha Salon untuk mengidentifikasi kondisi tata letak fasilitas dan permasalahan operasional yang dihadapi. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa belum tersedia meja kasir khusus sehingga aktivitas transaksi masih bercampur dengan area pelayanan. Sumber data yang digunakan dalam kegiatan

pengabdian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti melalui observasi lapangan dan wawancara dengan mitra usaha. Hal ini sejalan dengan pendapat Pambreni, Ridho, dan Sutisna (2023) yang menyatakan bahwa data primer diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui kegiatan observasi. Kegiatan pengabdian dilaksanakan secara langsung (*offline*) di lokasi usaha dengan melibatkan pemilik UMKM sebagai mitra kegiatan.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi: 1) Melakukan observasi dan identifikasi permasalahan tata letak, 2) Menganalisis kebutuhan fasilitas usaha, 3) Merancang penambahan meja kasir sebagai area transaksi, dan 4) Mengimplementasikan perbaikan tata letak guna meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil investigasi dan observasi langsung terhadap tata letak satu petak bangunan Keisha Salon, ditemukan adanya hambatan fasilitas yang berpengaruh terhadap alur transaksi usaha, yaitu belum tersedia area kasir yang terpisah sehingga proses pelayanan dan transaksi masih bercampur dengan area kerja. Kondisi tersebut menimbulkan dampak pada efektifitas operasional. Oleh karena itu, dilakukan identifikasi lebih lanjut mengenai permasalahan yang terjadi, dampak yang ditimbulkan, serta upaya perbaikan yang dapat diterapkan pada Keisha Salon.

1. Deskripsi Permasalahan

Operasional Keisha Salon berada dalam satu petak ruang sehingga masalah utama yang dihadapi adalah tidak adanya fasilitas fisik berupa meja kasir khusus untuk menangani proses administrasi pembayaran. Akibat ketiadaan meja kasir ini, ketika pelanggan telah selesai menerima perawatan dan hendak membayar, proses transaksi finansial terpaksa dilakukan secara langsung di atas meja kerja pelayanan atau di area tempat pelanggan berada.

2. Dampak Terhadap Operasional

Tidak tersedianya area kasir khusus menyebabkan beberapa dampak yang bisa mengurangi kinerja operasional, antara lain: 1) Inkonsistensi Alur Transaksi: Proses penerimaan pembayaran dan pencatatan keuangan tidak dilakukan pada tempat khusus, sehingga kurang tertata dan kurang efisien dalam hal penggunaan waktu serta tenaga karyawan. 2) Pencampuran Aktivitas Kerja: Akibat tidak adanya pemisahan area kasir, sehingga aktivitas pembayaran pelanggan dapat mengganggu kelancaran pelayanan di area kerja utama. 3) Penurunan Estetika dan Kenyamanan: Tidak adanya area khusus transaksi menyebabkan dokumen administrasi atau perlengkapan keuangan berpotensi berada di area pelayanan, sehingga dapat mengurangi kesan rapi dan nyaman bagi pelanggan selama proses perawatan berlangsung.

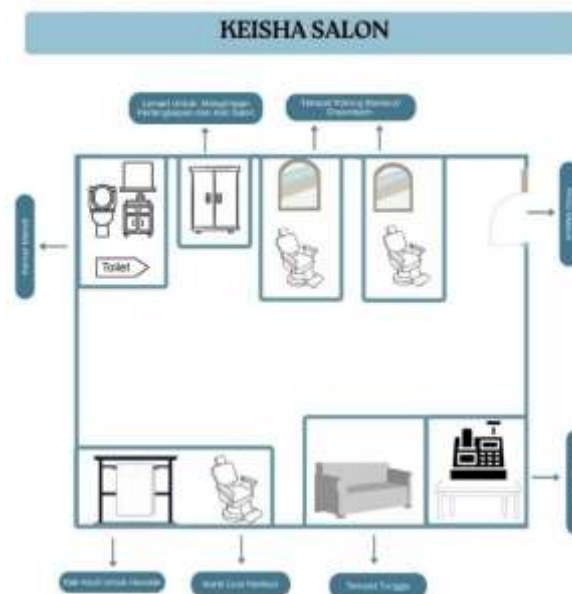
3. Implementasi Perbaikan Tata Letak

Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi kebutuhan mitra, dilakukan perbaikan tata letak fasilitas pada UMKM Keisha Salon melalui penambahan area kasir khusus. Area kasir ditempatkan pada lokasi yang strategis sehingga pelanggan dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran dengan lebih teratur. Perbaikan ini bertujuan untuk memisahkan aktivitas pelayanan dan transaksi sehingga alur operasional menjadi lebih efektif.



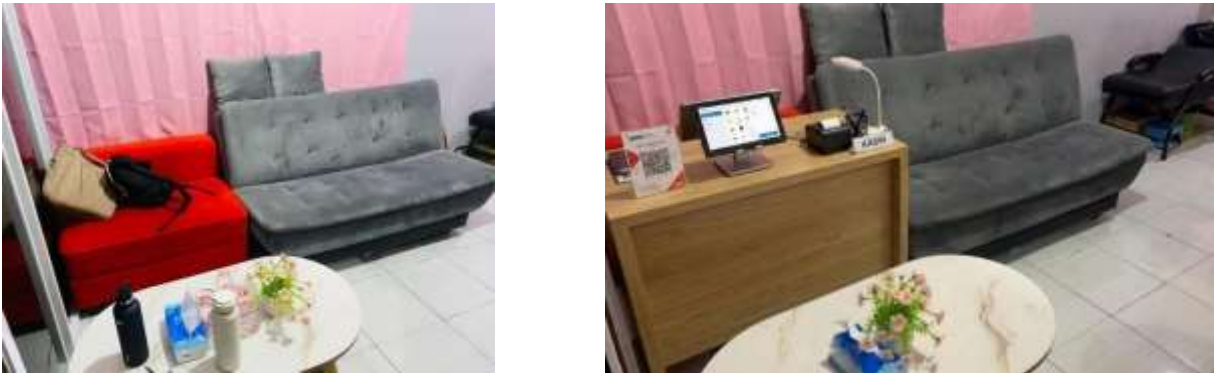
Gambar 1. Dokumentasi Observasi Kondisi Awal Keisha Salon

Selanjutnya dilakukan penataan fasilitas dan penambahan meja kasir sebagai area transaksi. Penataan ini menghasilkan alur pelayanan yang lebih terstruktur, dimulai dari pendaftaran pelanggan, pemilihan layanan, proses pelayanan, hingga pembayaran di area kasir sebelum pelanggan meninggalkan salon. Berdasarkan hasil observasi pada Gambar 1, terlihat bahwa aktivitas pelayanan dan transaksi masih dilakukan dalam area yang sama. Kondisi ini menyebabkan tidak adanya batas yang jelas antara kegiatan pelayanan dan administrasi sehingga berpotensi mengganggu kelancaran operasional serta mengurangi kenyamanan pelanggan selama berada di salon.



Gambar 2. Skema Alur Perbaikan Tata Letak Pelayanan

Perbaikan tata letak fasilitas yang telah dilakukan menghasilkan alur pelayanan yang lebih terulur dan terstruktur. Adanya area kasir khusus membantu memisahkan aktivitas pelayanan dan transaksi sehingga proses kerja menjadi lebih efektif. Selain itu, penataan fasilitas yang lebih rapi memberikan kenyamanan bagi pelanggan serta memudahkan karyawan dalam menjalankan tugas pelayanan dan administrasi secara terpisah. Hasil ini menunjukkan bahwa perbaikan tata letak dapat mendukung peningkatan efektivitas operasional pada UMKM Keisha Salon.



Gambar 3. Kondisi Area Pelayanan Sebelum dan Sesudah Perbaikan Tata Letak Fasilitas

Tabel 1
Perbandingan Sistem Pelayanan Sebelum dan Sesudah Penambahan Area Kasir

Aspek	Sebelum Perbaikan	Sesudah Perbaikan
Area Kasir	Belum tersedia area kasir khusus	Tersedia area kasir khusus
Proses Transaksi	Dilakukan di area pelayanan	Dilakukan di area kasir
Alur Pelayanan	Pelayanan dan transaksi tercampur	Pelayanan dan transaksi terpisah
Kenyamanan Pelanggan	Area kerja terlihat kurang rapi	Area kerja lebih rapi dan nyaman
Profesionalisme Usaha	Sistem layanan kurang terstruktur	Sistem pelayanan lebih profesional

Perbaikan tata letak memberikan dampak positif terhadap operasional Keisha Salon. Adanya area kasir khusus membuat proses transaksi menjadi lebih teratur karena pelanggan tidak melakukan pembayaran di area pelayanan. Pemisahan area pelayanan dan transaksi juga membantu karyawan bekerja lebih fokus sesuai tugasnya sehingga meningkatkan efisiensi kerja. Dari sisi pelanggan, penataan fasilitas yang lebih rapi menciptakan kenyamanan serta memberikan kesan usaha yang lebih profesional. Hasil ini menunjukkan bahwa perbaikan tata letak mampu mendukung peningkatan efektivitas operasional pada UMKM Keisha Salon.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang diadakan di UMKM Keisha Salon berhasil menemukan masalah terkait tata letak fasilitas yang mengganggu kelancaran operasional usaha, yaitu belum ada area kasir khusus yang mendukung proses transaksi pelanggan. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, pelayanan dan administrasi masih tercampur sehingga proses kerja tidak teratur. Permasalahan tersebut diselesaikan melalui perubahan tata letak dengan menambahkan meja kasir sebagai area transaksi yang terpisah dari area pelayanan.

Hasil dari penerapan tersebut menunjukkan bahwa perubahan penempatan area berhasil membuat alur pelayanan lebih teratur, memperbaiki ketertiban dalam proses transaksi, serta membantu karyawan bekerja lebih efisien dalam menjalankan tugas pelayanan dan administrasi. Selain itu, adanya area kasir khusus berdampak positif pada kebersihan dan kenyamanan lingkungan bisnis bagi para pelanggan. Oleh karena itu, kegiatan ini membantu meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas dalam beroperasi di salon Keisha UMKM. Masa depannya, bisa dilakukan pengembangan fasilitas pendukung lainnya agar kualitas pelayanan semakin meningkat dan usaha bisa terus berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing dan seluruh civitas akademika Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jakarta Global University atas dukungan, arahan, dan kesempatan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pemilik dan seluruh pihak UMKM Keisha Salon yang telah memberikan kerja sama, keterbukaan, serta partisipasi aktif sehingga kegiatan pengabdian dengan judul “*Peningkatan Efektivitas Operasional Melalui Perbaikan Tata Letak Fasilitas pada UMKM Keisha Salon*” dapat terlaksana dan tersusun dengan baik. Semoga kegiatan ini memberikan manfaat nyata bagi mitra usaha serta menjadi langkah awal dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan UMKM di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, B., Nurfida, N., Febrianti, T. D., Naomi, J. S. O., Pratama, F. S., Husyairi, K. A., & Ainun, T. N. (2023). Analisis Tata Letak Fasilitas Toko Prima Freshmart SV IPB Melalui Metode Activity Relationship Chart (ARC) Dan Total Closeness Rating (TCR). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 2(2), 128-134.
- Gledys, F., Nisa, E. A., & Harits, D. (2025). Peningkatan Efisiensi Operasional di Depot Horison Balikpapan Melalui Aplikasi Pemesanan Berbasis Website. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 7(2).
- Pambreni, Y., Ridho, A., & Sutisna, I. (2023). Pengaruh pelatihan terhadap kinerja guru di smk bina mandiri sukabumi kabupaten sukabumi. *Jambura economic education journal*, 5(1), 79-91.
- Puspita, E. D., Kurniawati, R., Yani, H. L. D., Irfansyah, M. D., & Mudzakir, A. I. (2024). Efektivitas Penataan Denah UMKM dalam Meningkatkan Keberlanjutan Ekonomi. *Nusantara Community Empowerment Review*, 2(2), 51-55.

- Suvianti, E., Aprilia, T. D., Cahyati, N. A., Saputri, E., & Yunita, Y. (2025). Dinamika Struktur Pasar Dan Tantangan Daya Saing Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 13(2), 209-218.
- Wati, D. L., Septianingsih, V., Khoeruddin, W., & Al-Qorni, Z. Q. (2024). Peranan UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 265-282.