

# Perbaikan Sistem Tata Letak Toko, Kantor, Dan Gudang Pada UMKM Semesta Pot Guna Meningkatkan Pengalaman Pelanggan dan Mengurangi Produk Rusak = Improvement of Store, Office, and Warehouse Layout System On SMEs Semesta Pot To Improve Customer Experience and Reduce Damaged Products

Muhammad Arifin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20521221&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tata letak toko retail yang baik dan benar dapat menciptakan customer experience yang baik dan dapat menciptakan loyalitas pelanggan dan pembelian ulang dari pelanggan. Selain itu, tata letak fasilitas gudang perlu diperhatikan karena dapat menghindari kerugian yang diakibatkan oleh produk lama yang tidak terjual, produk yang cacat, produk yang hilang, dan pendataan yang tidak valid. Penataan tata letak fasilitas ini berlaku di tingkat UKM atau perusahaan besar, dan karena UKM memiliki peran penting dalam meningkatkan perekonomian di suatu negara, maka pengelolaan tata letak fasilitas di UKM perlu dikelola dengan baik. Tujuan dari proses Business Coaching (BC) ini adalah untuk membantu manajemen UKM Toko Jual Pot yang menyimpan dan menjual pot di outlet toko offline dan online untuk memperbaiki tata letak toko ritel dan area penyimpanan produknya. Penelitian ini menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan pemilik, karyawan, dan pelanggan dan observasi dilakukan pada toko offline dan proses perdagangan online. Melalui penelitian ini, desain layout baru dapat mengurangi cacat produk akibat penyimpanan dan meningkatkan pengalaman pelanggan dalam berbelanja pot.

.....A proper and good retail store layout can create good customer experience and it can create customer loyalty and repeat purchases from customer. In addition, the layout of warehouse facilities needs to be considered because it can avoid losses caused by unsold old products, defective products, lost products, and invalid data collection. The arrangement of these facilities layouts applies at the level of SMEs or large companies, and since SMEs have had an important role in improving the economy in a country, the management of facility layout in SMEs needs to be managed properly. The aim of this Business Coaching (BC) process is to help SME Pot Selling Shop management that store and sell pots in offline and online store outlets to improve the layout of its retail stores and product storage areas. This study use three data collection method, namely in-depth interview, observation, and documentation. In depth interview conducted with owner, employees, and customers and observations performed on offline shop and online trading processes. Through this study, the new layout design can reduce product defects due to storage and improve customer experience in pot shopping.