

PENGARUH *LAYOUT* TOKO DAN *VISUAL MERCHANDISING* TOKO TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN SUPERMARKET TIARA DEWATADENPASAR

Kadek Dika Arya Putra¹
I Nyoman Nurcaya²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana, Bali, Indonesia
email: kdika889@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan yang ramah merupakan suatu kunci untuk dapat mempertahankan bisnis ritel ditengah banyaknya ritel sejenis yang bermunculan. Penataan *layout* toko dan *visual merchandising* toko merupakan salah satu kunci untuk memberikan pelayanan ramah. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *layout* toko dan *visual merchandising* toko terhadap kepuasan karyawan Supermarket Tiara Dewata Denpasar. Penelitian ini dilakukan di Supermarket Tiara Dewata Denpasar dengan menggunakan ukuran sampel sebesar 88 orang dengan metode sampel jenuh. Pengumpulan data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner di Supermarket Tiara Dewata Denpasar dengan menggunakan sebanyak 16 indikator dan indikator-indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda dan disertai dengan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian menemukan bahwa *layout* toko dan *visual merchandising* toko secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Selain itu *layout* toko dan *visual merchandising* toko secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadapkepuasan karyawan. Hasil ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan kepuasan karyawan perusahaan diharapkan mampu menciptakan suatu suasana lingkungan kantor yang nyaman dan aman melalui penataan *layout* toko dan *visual merchandising* toko.

Kata kunci : *layout* toko, *visual merchandising* toko, kepuasan karyawan

ABSTRACT

Friendly service is a key to being able to maintain a retail business in the midst of many emerging retail types. Structuring shop layout and visual merchandising stores is one of the keys to providing friendly service. In line with this, this study aims to determine the effect of shop layout and visual store merchandising on employee satisfaction at the Tiara Dewata Denpasar Supermarket. This research was conducted at the Denpasar Tiara Dewata Supermarket using a sample size of 88 people with a saturated sample method. Data collection was obtained from the results of questionnaires at the Denpasar Tiara Dewata Supermarket using as many as 16 indicators and the indicators were measured using a Likert scale. The data analysis techniques used in this study are multiple regression analysis and accompanied by classical assumption and hypothesis testing. The results of the study found that shop layout and visual store merchandising partially had a positive and significant effect on employee satisfaction. In addition, shop layout and visual merchandising stores simultaneously have a positive and significant effect on employee satisfaction. This result confirms that to improve employee satisfaction the company is expected to be able to create a comfortable and safe atmosphere of the office environment through structuring shop layout and visual merchandising stores.

Keywords: store layouts, visual merchandising stores, employee satisfaction

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis ritel dewasa ini berlangsung sangat ketat seiring dengan berjalannya waktu. Setiap perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaiknya kepada konsumen karena pelayanan merupakan hal yang penting untuk dapat menjaga keberlangsungan ritel itu sendiri. Untuk memberikan pelayanan yang ramah salah satu hal yang harus dilakukan perusahaan adalah memberikan kepuasan kepada karyawannya. Kepuasan karyawan sendiri memiliki pengertian yaitu suatu keadaan dimana seorang karyawan memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya (Anas, 2013). Sikap positif karyawan dapat terbentuk di dalam perusahaan apabila lingkungan kerjanya nyaman. Kenyamanan lingkungan kerja dapat dipengaruhi oleh keadaan ruangan kerja itu sendiri.

Penataan rak-rak dan barang dagangan di dalam toko merupakan prasyarat yang penting dalam sebuah gerai ritel karena tata letak yang baik akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan dalam proses penyelesaian pekerjaan (Bruyne dan Beijer, 2015). Disamping itu tata letak yang baik juga akan memberikan kemudahan dalam menjalankan mekanisme kerja, mempengaruhi produktivitas kerja baik positif maupun negatif dan memberikan efek pelayanan yang prima kepada pelanggan (Haynes, 2008). Para peritel dituntut untuk mampu menciptakan kondisi yang membuat karyawan senang dan merasa nyaman saat bekerja, karena dengan begitu karyawan akan memiliki emosi yang positif dan bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditentukan (Pangestu dkk., 2017). Luasnya lahan yang dimiliki oleh ritel skala besar

memberikan kemudahan untuk menyusun bagaimana *layout* toko sehingga mampu membangun suasana yang nyaman bagi karyawan yang berada di dalam gerai. Hal ini sesuai dengan pengertian dari *layout* toko yaitu desain dari pada interior toko untuk memberikan kemudahan pengunjung berkeliling toko dan untuk dapat menampilkan semua barang secara maksimal, serta dapat memberikan kemudahan karyawan untuk bekerja secara efektif dan efisien sehingga dapat mempermudah pencapaian tujuan perusahaan (Onuoha dan Doris, 2017 dan Hadiatna, 2018)

Tata letak toko memiliki banyak dampak strategis karena dapat menentukan daya saing perusahaan dalam hal kapasitas, proses, fleksibilitas, biaya, kualitas lingkungan kerja, kontak dengan pelanggan dan citra perusahaan (Maheswari dan Firdauzy, 2015). Tata letak yang efektif dapat membantu organisasi mencapai sebuah strategi yang menunjang diferensiasi, biaya rendah dan respon yang cepat (Heizer dan Render, 2009:532).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Armiati (2015), Suratno dan Yuana, (2014), Sutomo (2009), Hwangboet *al.*(2017), serta Rustiana dan Rosmawati (2010) yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara *layout* toko terhadap kepuasan karyawan dalam bekerja.

Swalayan juga harus mampu menciptakan kenyamanan kerja karyawan melalui tampilan toko dan keadaan lingkungan toko, tidak hanya *layout* di dalam toko. Tampilan toko merupakan salah satu aspek penting yang dapat meningkatkan kenyamanan kerja karyawannya (Norianggono dkk., 2014). Perhatian karyawan sangat penting dalam bekerja karena dapat secara tidak

langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan yang datang ke swalayan. Untuk dapat meningkatkan perhatian karyawan, salah satu yang bisa dilakukan yaitu menciptakan *visual merchandising* dalam swalayan. *Visual merchandising* adalah teknik dalam mempresentasikan tampilan toko dengan sangat menarik melalui penataan warna, cahaya, musik, dan sebagainya yang ditujukan kepada pelanggan sekaligus kepada karyawan (Cintia & Gilang, 2016). *Visual merchandising* juga merupakan suatu cara yang dapat dilakukan bukan hanya untuk membujuk pelanggan masuk ke dalam swalayan tapi juga untuk memberikan kesan pertama yang menarik bagi pelanggan (Dash dan Lakshaya, 2016). Hal ini telah didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Huddleston *et al.* (2015), Budianto dan Katini (2015) dan Lawet *et al.* (2012) yang menyatakan bahwa *visual merchandising* dapat membujuk pelanggan untuk masuk ke dalam toko, mengevaluasi apa yang konsumen rasakan, dan berbelanja serta dapat membangkitkan rasa nyaman karyawan dalam bekerja. Namun penelitian yang dilakukan oleh Handayani *et al.* (2016) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan karyawan yang mana ini berarti penelitian dengan menggunakan variabel ini masih perlu untuk dilakukan.

Sebagai salah satu supermarket terbesar yang ada di Kota Denpasar, Supermarket Tiara Dewata harus tetap memperhatikan tampilan toko baik secara interior maupun eksterior agar dapat memberikan karyawannya rasa nyaman dalam melayani konsumen. Perubahan yang dilakukan oleh Tiara Dewata seperti perbaikan lahan parkir, penataan café di depan supermarket dan penataan gedung depan supermarket merupakan upaya perhatian swalayan terhadap tampilan toko

itu sendiri. Tiara Dewata merupakan Supermarket yang didirikan tanggal 17 Juni 1985 dengan nama PT. Karya Luhur Permai dan mulai resmi beroperasi tanggal 25 Maret 1986.

Berdasarkan observasi awal, penataan barang dalam rak-rak belanja di Tiara Dewata terkadang masih belum terkesan rapi. Penataan yang dilakukan terkadang tidak ditempatkan sesuai dengan rak yang tersedia, sehingga barang akan diletakkan di lantai. Berdasarkan fenomena diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk dapat menganalisa tata letak dan *visual merchandising* yang ada di Tiara Dewata Denpasar sehingga akan ditemukan bagaimana solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut sehingga kepuasan karyawan dalam bekerja akan bisa lebih ditingkatkan dan akan mempengaruhi efektifitas perusahaan.

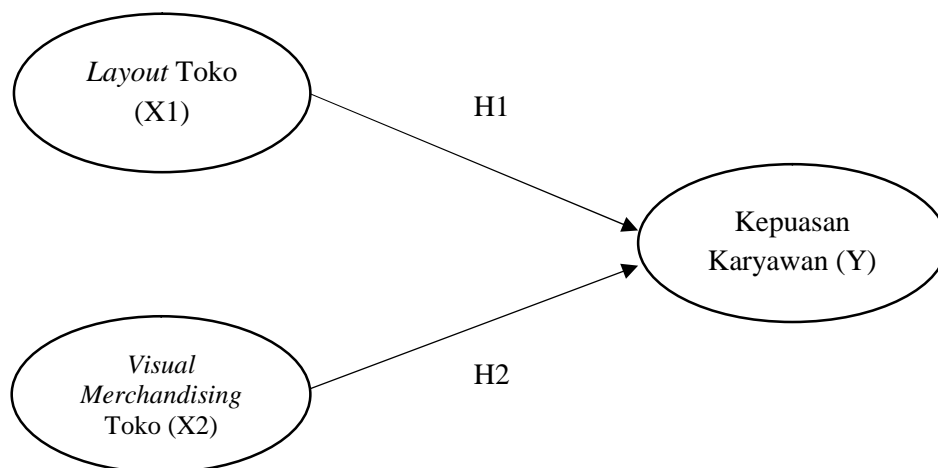
Adapun rumusan masalah yang dianalisis dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh tata letak terhadap kepuasan karyawan, dan bagaimana pengaruh *visual merchandising* terhadap kepuasan karyawan. Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tata letak terhadap kepuasan karyawan dan untuk mengetahui pengaruh *visual merchandising* terhadap kepuasan karyawan. Sehingga dengan tercapainya tujuan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian berupa manfaat teoritis untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam mendalami teori manajemen operasi dan manfaat praktis untuk memberikan sumbangan praktis kepada perusahaan untuk meningkatkan kepuasan karyawan melalui *layout* toko dan *visual merchandising* toko.

Berdasarkan uraian diatas, karyawan menjadi salah satu elemen yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap dan perilakunya terhadap pekerjaan. Sikap tersebut dapat menentukan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan karyawan adalah perasaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari karyawan bagaimana mereka memandang pekerjaannya (Handoko, 2001:193). Setiap karyawan akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda, sehingga dalam pencapaian kepuasan, pekerja dituntut untuk mampu berinteraksi dengan rekan kerja, atasan serta mematuhi peraturan yang berlaku didalam perusahaan.

Layout toko juga merupakan langkah atau keputusan penting yang dapat menciptakan kepuasan karyawan dan efisiensi sebuah operasi jangka panjang. Tata letak mempunyai dampak strategis karena menentukan daya saing perusahaan dalam hal kapasitas, proses, fleksibilitas, biaya, dan kualitas lingkungan kerja, kontak pelanggan, serta citra perusahaan. *Layout* yang efektif dapat membantu perusahaan mencapai suatu strategi yang menunjang diferensiasi, biaya rendah, atau respon yang cepat (Heizer dan Render, 2009:532).

Memaksimalkan kepuasan karyawan disamping melalui strategi tata letak, juga dapat menggunakan strategi *visual merchandising*. *Visual merchandising* merupakan suatu penataan lingkungan kerja dengan sangat menarik melalui beberapa cara. Keadaan lingkungan kerja yang aman dan sehat akan memberikan dampak yang positif bagi orang-orang yang berada di dalamnya. Manfaat lingkungan kerja yang aman dan sehat akan meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi, meningkatkan kualitas pekerja, dan menurunkan biaya

angkut dari gudang ke toko. Namun yang perlu diingat daripada penyajian lingkungan kerja fisik suatu supermarket yaitu harus disesuaikan dengan keinginan pelanggan karena disatu sisi selain untuk meningkatkan produktivitas karyawan, *visual merchandising* toko juga harus mampu menarik minat konsumen untuk datang ke toko.



Berdasarkan latar belakang dan teori yang telah dikemukakan, maka kerangka konseptual dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Tata letak (*layout*) swalayan merupakan salah satu perencanaan gerai yang selain bertujuan untuk memudahkan para pelanggan berjalan dan menemukan produk yang diinginkan di dalam gerai juga memudahkan karyawan untuk memajang barang. Penelitian yang dilakukan oleh Sedarmayanti dan Nursiswanto (2014) menjelaskan bahwa tata letak kantor yang disesuaikan dengan kebutuhan pegawai akan mampu mencapai hasil kerja secara optimal.

Penelitian Arifianti (2016) mengungkapkan tata letak yang tepat, akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktivitas perusahaan. Hal ini akan memperlancar arus produksi/jasa yang akan diproses, mulai sejak disiapkan dan diserahkan ke dalam pemrosesan sampai produk/jasa akhir. Hal ini menimbulkan kesan tersendiri untuk mereka. Mereka merasa lebih santai dalam bekerja karena mudahnya lalu lintas pengangkutan barang yang terjadi. Diperjelas kembali oleh Singhet *al.*(2014) dan Onuoha dan Doris (2017) menyatakan tata letak (*layout*) yang baik dari swalayan akan secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam berbelanja di dalam toko dan juga memudahkan karyawan dalam bekerja melayani konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Sedarmayanti dan Nursiswanto (2014), Arifianti (2016), Singh *et al.* (2014) dan Onuoha dan Doris (2017), menyatakan bahwa tata letak toko berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Tata letak (*layout*) swalayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Visual merchandising toko adalah salah satu cara untuk dapat meningkatkan semangat kerja dan emosi positif (perasaan senang) karyawan melalui penataan tampilan toko. *Visual merchandising* toko memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap jalannya operasional perusahaan. Semakin baik penataan *visual merchandising* toko maka akan semakin meningkatkan rasa puas para karyawan dalam bekerja dan tentunya akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian Law *et al.* (2012), Budianto dan Katini (2015), Huddleston *et al.* (2015), dan Norianggono *et al.* (2014) yang menunjukkan *visual*

merchandising toko terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kenyamanan konsumen dan karyawan yang ada di dalam gerai sehingga nanti efek yang ditimbulkan adalah terciptanya kepuasan karyawan dan pelanggan. Berdasarkan teori yang dipaparkan, dan berdasarkan penelitian terdahulu, maka diambil hipotesis sebagai berikut:

H₂: *Visual Merchandising* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan salah satu bentuk penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Penelitian ini dilakukan di Supermarket Tiara Dewata JL. May. Jend. Sutoyo 55 Denpasar untuk menjelaskan pengaruh *layout* toko dan *visual merchandising* toko terhadap kepuasan karyawan.

Obyek penelitian pada penelitian ini adalah meliputi pengaturan rak-rak dagangan, pengaturan penempatan barang, lokasi pintu masuk dan pintu keluar, atribut-atribut pendukung rak belanja seperti harga dan aksesoris lainnya, pencahayaan dan musik pendukungnya. Penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu kepuasan karyawan (Y), *layout* toko (X1), dan *visual merchandising* toko (X2). Variabel operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ada beberapa indikator kepuasan kerja karyawan yaitu (Pangestu dkk., 2017): (1) Fasilitas kerja. Kenyamanan tempat kerja (2) Tata ruangan kerja (3) Kebersihan tempat kerja. Kerapian tempat kerja.

Elemen-elemen yang diperlukan untuk mengukur yaitu menurut Berman dan Evans (2010:509) dalam Tendean dan Widodo (2015): *Allocation of Floor for*

Space. (Selling Space, Merchandise Space, Personnel Space), Product Groupings (Functional Product, Groupings Storability Product, Groupings Traffic Flow), Straight Grid (Warna dinding, Pencahayaan Musik Kebersihan Suhu Udara)

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Adapun sumber data dalam penelitian ini merupakan sumber data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Supermarket Tiara Dewata yang berjumlah 88 orang. Responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sejumlah populasi sebesar 88 orang responden yang merupakan seluruh karyawan Supermarket Tiara Dewata (sampel jenuh). Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuisioner dan wawancara serta observasi.

Untuk Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Adapun model penelitian yang digunakan dapat dibuat persamaannya seabgai berikut

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

- X1 = *Layout toko*
- X2 = *Visual Merchandising*
- Y = *Kepuasan karyawan*
- 1 = koefisien X1 dengan Y
- 2 = koefisien X2 dengan Y
- e = standar error

Setelah melakukan prediksi terhadap variabel terikat (Y), agar hasil prediksi tidak bias maka dianggap perlu diyakinkan kembali apakah model yang dibuat

sudah valid dan tidak melanggar asumsi-asumsi metode kuadrat terkecil yang sering disebut asumsi klasik dan Uji F. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan data model regresi (Utama, 2014:100). Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas

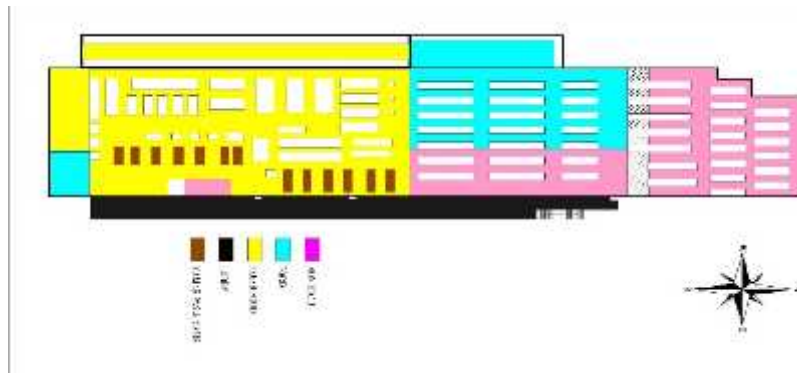
Kemudian untuk melihat ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat dinilai dengan uji F. Setelah melakukan uji kelayakan model, selanjutnya dilakukan uji hipotesis. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk menguji hipotesis 1 dan hipotesis 2 dalam penelitian ini karena menguji pengaruh variabel secara parsial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Supermarket Tiara Dewata Denpasar merupakan pusat perbelanjaan yang didirikan pada tanggal 17 Juni 1985 dengan nama PT Karya Luhur Permai dan mulai resmi beroperasi tanggal 25 Maret 1986. Berlokasi di jalan Mayjen Sutoyo no.55 (Banjar Gemeh) Denpasar. Tiara Dewata merupakan tempat belanja sekaligus rekreasi keluarga karena semua yang dibutuhkan dapat diperoleh disana, mulai dari belanja, makan, dan juga bermain. Di dalam supermarket Tiara Dewata, tata letak yang digunakan adalah tata letak yang umum digunakan oleh ritel modern dimana tata letak yang digunakan memberikan tanggapan atas perilaku pelanggan (Heizer dan Render, 2009:535).

Supermarket Tiara Dewata Denpasar yang berada di lantai satu memiliki luas area 2.616 m². Luas area yang dimiliki oleh supermarket terbagi menjadi tiga bidang penjualan yaitu yang pertama bidang penjualan *fresh food* memiliki luas

1.336 m² (terdiri dari 793 m² stand penjualan dan 543 m² lahan kosong). Kemudian bidang penjualan *food* memiliki luas area penjualan sebanyak 549 m² (terdiri dari 140 m² stand penjualan dan 409 m² lahan kosong), dan bidang penjualan *non-food* memiliki luas area sebanyak 734 m² (terdiri dari 202,25 m² stand penjualan dan 531,75 m² lahan kosong).



Gambar 2. Denah Tata Letak Supermarket Tiara Dewata

Sumber: Manajemen Tiara Dewata, 2018

Karakteristik responden dalam penelitian ini yang berdasarkan jenis kelamin adalah sebagian besar berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa di bagian supermarket, sebagian besar karyawan Tiara Dewata adalah perempuan sesuai dengan jenis pekerjaan yang ditawarkan yaitu: kasir, SPG, dan pembantu kasir. Kemudian untuk karakteristik responden berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 18-27 tahun, yaitu sebanyak 63 orang atau 71,59%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan bagian supermarket di Tiara Dewata di dominasi oleh usia 18-27 tahun dikarenakan kebanyakan karyawan yang sudah bekerja sejak pertama kali perusahaan beroperasi yaitu pada tahun 1989 sudah dipensiunkan oleh perusahaan, disamping itu pada bagian supermarket karena kebanyakan jenis pekerjaannya adalah SPG dan kasir maka dipilih yang berpenampilan menarik.

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja kurang dari 4 tahun dengan jumlah 61 orang atau sekitar 69,32%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan supermarket Tiara Dewata saat ini memiliki masa kerja kurang dari 4 tahun dikarenakan perubahan sistem yang dilakukan Tiara Dewata yaitu menggunakan sistem harian dan tidak menggunakan sistem karyawan tetap. Dampak yang ditimbulkan dari adanya perubahan sistem tersebut adalah tingkat keluar masuk karyawan menjadi cukup tinggi. Untuk karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA yaitu sejumlah 59 orang atau 67,05%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan supermarket Tiara Dewata memiliki tingkat Pendidikan terakhir yaitu SMA.

Berdasarkan hasil olah data dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi dari masing-masing indikator menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,3 ($r > 0,3$), hal ini berarti bahwa semua instrument yang digunakan adalah valid dimana nilai korelasi terendah sebesar 0,727 dan nilai korelasi terbesar sebesar 0,872.

Uji reliabilitas menggunakan rumus *cronbach alpha* dengan taraf $\alpha = 0,05$. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas dari variabel-variabel yang diuji mendapatkan nilai *Cronbach alpha* 0,829 untuk variabel kepuasan karyawan, 0,890 untuk variabel *layout* toko dan 0,907 untuk variabel *visual merchandising* toko. Dari hasil uji tersebut, dapat dikatakan instrument penelitian dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat digunakan kepada seluruh responden.

Deskripsi data penelitian menunjukkan penilaian responden terhadap pernyataan-pernyataan yang terkandung di dalam kuesioner. Wirawan (2012:35) menyatakan untuk mendeskripsikan penilaian responden mengenai variabel-variabel dalam penelitian perlu dilakukan penentuan distribusi frekuensi berdasarkan nilai intervalnya, untuk menentukan nilai interval yang dimaksud dapat menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{N - T}{JK} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80 \dots\dots\dots(2)$$

Skor pada penelitian ini memiliki nilai tertinggi yaitu 5 dan memiliki nilai terendah yaitu 1, sehingga dapat disusun kriteria penilaiannya sebagai berikut:

Tabel 1.
Rentang Penilaian Jawaban Responden

No.	Skala Pengukuran	Keterangan
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81 – 2,60	Tidak Puas
3	2,61 – 3,40	Cukup Puas
4	3,41 – 4,20	Puas
5	4,21 – 5,00	Sangat Puas

Sumber: Data diolah, 2018

Kepuasan karyawan adalah variabel pertama yang dimasukkan dalam penelitian ini dan dijadikan sebagai variabel dependen yang diukur dengan menggunakan lima pernyataan indikator.

Secara rinci, dari hasil perhitungan jawaban responden tersebut, rata-rata semua indikator memiliki nilai dalam rentangan 4,21 - 5,00 meskipun salah satu indikator memiliki nilai rata-rata dibawah rentangan tersebut. Sehingga secara

keseluruhan variabel kepuasan karyawan memiliki rata-rata nilai 4,54 yang berarti berpredikat sangat puas.

Variabel selanjutnya yang di teliti adalah *layout* toko, dimana variabel ini merupakan variabel independen yang menggunakan enam pernyataan indikator. Dari hasil perhitungan jawaban responden tersebut, rata-rata semua indikator memiliki nilai dalam rentangan 4,21-5,00 meskipun terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah rentangan tersebut. Sehingga secara keseluruhan variabel *layout* toko memiliki rata-rata nilai 4,40 yang berarti berpredikat sangat puas.

Visual merchandising toko adalah variabel independen terakhir yang diteliti dalam penelitian ini, dimana variabel ini menggunakan lima pernyataan indikator.

Berdasarkan hasil perhitungan jawaban responden tersebut, rata-rata semua indikator memiliki nilai dalam rentangan 4,21-5,00 meskipun terdapat dua indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah rentangan tersebut. Sehingga secara keseluruhan variabel *visual merchandising* toko memiliki rata-rata nilai 4,35 yang berarti berpredikat sangat puas.

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan bantuan program komputer *SPSS For Windows*. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan *SPSS* tersebut dapat dilihat dalam hasil pelaporan dibawah ini.

$$Y = 0,331X_1 + 0,531X_2$$

$$t = (3,443) \quad (5,517)$$

$$\text{Sig} = (0,001) \quad (0,000)$$

$$R^2 = 0,655 \quad F = 80,638 \quad \text{Sig. F} = 0,000$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Karyawan
- X1 = *Layout Toko*
- X2 = *Visual Merchandising Toko*

Berdasarkan hasil pelaporan diatas, model tersebut akan diperiksa kelayakannya dalam pemenuhan uji asumsi klasik.

Untuk menguji apakah data yang digunakan normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Apabila koefisien *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *SPSS* maka dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0,845 sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,473. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,473 dimana lebih besar dari nilai alpha yaitu 0,05.

Tabel 2.
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Layout toko</i>	0,439	2,280
<i>Visual Merchandising toko</i>	0,439	2,280

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat nilai *tolerance* dan VIF dari variabel *layout toko* dan *visual merchandising toko*. Nilai tersebut menunjukkan bahwa

nilai *tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 10% dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolinieritas.

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel *Layout* toko sebesar 0,371 lebih besar dari 0,05 dan variabel *visual merchandising* toko sebesar 0,139 lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap absolut residual. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Tabel 3.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	t	Sig. t
<i>Layout Toko</i>	-0,898	0,371
<i>Visual Merchandising Toko</i>	-1,492	0,139

Sumber: Data diolah, 2018

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat dinilai dengan melakukan uji F. Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, dan nilai statistik F. Hasil pengujian statistik menggunakan program spss menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti secara simultan variabel *layout* toko dan *visual merchandising* toko mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Kemudian hasil dari koefisien determinasi dapat dilihat pada pelaporan hasil perhitungan regresi. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,655. Hal ini berarti 65,5% kepuasan karyawan dapat dijelaskan oleh variabel *layout* toko dan

visual merchandising toko, sedangkan sisanya yaitu 34,5% kepuasan karyawan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (*layout* toko dan *visual merchandising* toko) secara individual dalam menerangkan variabel dependen yaitu kepuasan karyawan Tiara Dewata. Hasil uji hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada pelaporan hasil perhitungan regresi nilai sig.

Pengaruh variabel *layout* toko terhadap kepuasan karyawan supermarket Tiara Dewata dalam penelitian ini diperoleh nilai koefisien β_1 sebesar 0,331 dengan tingkat signifikansi 0,001 sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang mengindikasikan bahwa *layout* toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal itu berarti semakin baik *layout* toko yang dilakukan oleh pihak manajemen Tiara Dewata maka akan meningkatkan kepuasan karyawan Tiara Dewata dalam bekerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sedarmayanti dan Nursiswanto (2014), Arifianti (2016), (Singhet *al.*, 2014) serta Onuoha dan Doris (2017) yang menyatakan bahwa tata letak toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Pengaruh variabel *visual merchandising* toko terhadap kepuasan karyawan supermarket Tiara Dewata dalam penelitian ini diperoleh nilai koefisien β_1 sebesar 0,531 dengan tingkat signifikansi 0,000 sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang mengindikasikan bahwa *visual merchandising* toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal itu berarti semakin baik *visual*

merchandising toko yang dilakukan oleh pihak manajemen Tiara Dewata maka akan meningkatkan kepuasan karyawan Tiara Dewata dalam bekerja.

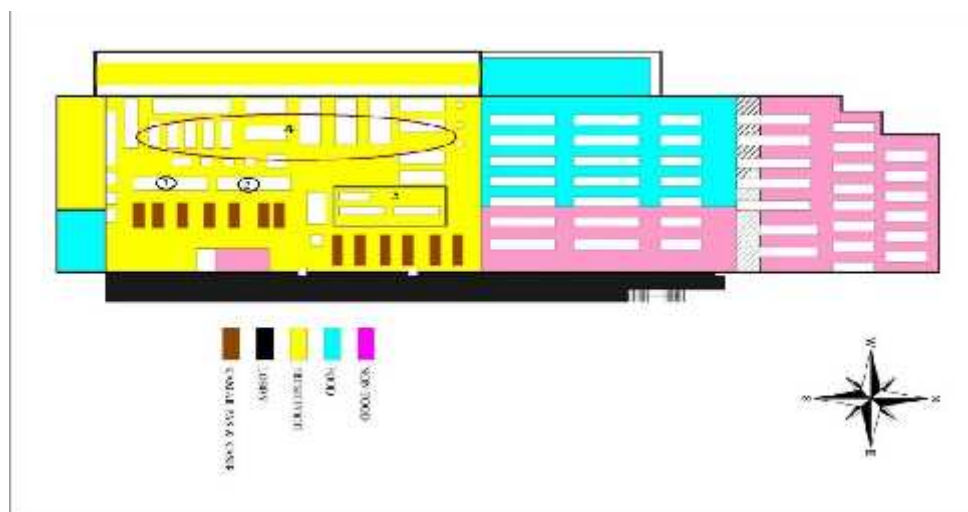
Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Law *et al.* (2012), Budianto dan Katini (2015), Huddleston *et al.* (2015) dan Norianggono *et al.* (2014) yang menyatakan bahwa *visual merchandising* toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Berdasarkan hasil laporan pengujian hipotesis diketahui bahwa variabel *visual merchandising* memiliki pengaruh lebih dominan dari variabel *layout* toko. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Beta pada variabel *layout* toko sebesar 0,331, dan *visual merchandising* sebesar 0,531.

Implikasi hasil penelitian ini menekankan pada manfaat dari hasil penelitian yang dapat dijadikan acuan di dalam menyusun tata letak toko dan lingkungan fisik toko/*visual merchandising* toko dengan mengedepankan aspek efisiensi dan kenyamanan karyawan sehingga timbul emosi positif karyawan dalam bekerja. Adapun implikasi dari penelitian ini yaitu: (1) Tata letak toko merupakan komponen yang mampu meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja dan melayani konsumen. Untuk itu, tata letak toko Tiara Dewata mengalami sedikit perubahan berdasarkan hasil dari penelitian ini dan mengacu kepada teori-teori terkait. Sehingga gambaran tata letak toko akan menjadi seperti Gambar 3. Rak-rak pemajang buah yang berisi keterangan nomor 1 dan 2 yang awalnya diletakkan di area yang bernomor 3 hanya menyisakan jarak 1,6 meter dari meja kasir. Kondisi inilah yang mengakibatkan terjadinya penumpukan pelanggan di daerah tersebut sehingga menyulitkan karyawan utamanya kasir dalam berlalu-

lintas di daerah tersebut. Kini, rak pemajang buah tersebut sudah dipindah ke arah selatan dengan jarak dari meja kasir menjadi 3 meter. Kemudian area yang bernomor 3 kini hanya berisi rak pemajang kue dan pemberitahuan barang turun harga. Dengan begitu jarak rak tersebut ke meja kasir kini menjadi 4 meter.

Rak-rak barang yang berada di area elips bernomor 4 tersebut masing-masing sudah di geser sedikit ke arah barat sebanyak 1 meter sehingga lahan kosong di dekat meja kasir menjadi sedikit bertambah. Pertimbangan menggeser rak-rak barang perlengkapan masak tersebut 1 meter ke arah barat karena dekatnya Gudang *fresh food* dengan rak pemajang barangnya. Sehingga karyawan tidak perlu menggunakan troly besar untuk memajang barang dan jarak mereka untuk memajang barang menjadi lebih pendek dan menjadi efisien.



Gambar 3. Denah Perubahan Tata Letak Supermarket Tiara Dewata

Sumber: Manajemen Tiara Dewata, 2018

(2) *Visual merchandising* toko/ lingkungan fisik toko merupakan komponen yang mampu meningkatkan kepuasan karyawan Tiara Dewata melalui penataan warna, suhu, kebersihan dan lain-lain. Dengan menyesuaikan penataan *visual*

merchandising toko terhadap kondisi kerja dapat menciptakan suatu kesan nyaman dan meningkatkan semangat kerja karyawan yang pada akhirnya akan berujung pada kepuasan karyawan sekaligus kepuasan pelanggan yang terus meningkat di Supermarket Tiara Dewata.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang dapat diberikan berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:*Layout* toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan Supermarket Tiara Dewata. Hasil ini berarti bahwa semakin baik *layout* toko Supermarket Tiara Dewata maka akan semakin meningkat pula kepuasan karyawan dan juga sekaligus kepuasan pelanggan,*Visual merchandising* toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan Supermarket Tiara Dewata. Hal ini berarti bahwa semakin baik penataan *visual merchandising* toko yang diberikan oleh Tiara Dewata maka akan semakin meningkatkan kepuasan karyawan dan juga kepuasan pelanggan.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan yang dipaparkan kepada perusahaan dan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:Pihak Tiara Dewata diharapkan lebih memperhatikan dan menyeleksi penerimaan barang dari supplier sehingga tidak terjadi *over capacity* di rak-rak dalam supermarket. Penerimaan barang yang bertambah yang tidak dibarengi dengan penambahan rak-rak pemajang barang akan mengakibatkan barang banyak tercecer di lantai sehingga menyulitkan karyawan dalam bekerja utamanya menyulitkan pelanggan dalam berbelanja,Pihak Tiara Dewata diharapkan lebih memperhatikan penataan rak-rak yang sudah ada sehingga nantinya akan memudahkan karyawan dalam berjalan

dan terjadi efisiensi dalam proses penataan barang kosong, Pihak Tiara Dewata hendaknya juga senantiasa selalu memberikan dukungan kepada karyawannya sehingga semangat kerja karyawan selalu meningkat setiap kali karyawan merasa jenuh akan kondisinya saat itu.

REFERENSI

- Anas, K. (2013). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Karya Mitra Muda. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 1–11.
- Arifianti, R. (2016). Analisis Tata Letak Dalam Perspektif Ritel. *Jurnal AdBispreneur*, 1(3), 251–258.
- Armiaati. (2015). Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Melalui Penataan Layout Kantor. *Seminar Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi (SNEMA) Fakultas Ekonomi UNP*, 4(3), 334–343.
- Bruyne, E. De, & Beijer, M. (2015). Calculating NWoW Office Space With The PACT Mode. *Journal of Corporate Real Estate*, 17(2), 122–133. <https://doi.org/10.1108/JCRE-12-2014-0032>
- Budianto, A. A. T., & Katini, A. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Perusahaan Gas Negara (PERSERO) Tbk SBU Distribusi wilayah I Jakarta. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen*, 3(1), 100–124.
- Cintia, E., & Gilang, A. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada KPPN Bandung 1. *Jurnal Sositologi*, 15(1), 136–141.
- Dash, M., & Lakshaya, A. (2016). A Study on the Impact of Visual Merchandising on Impulse Purchase in Apparel Retail Stores. *International Journal of Marketing & Business Communication*, 5(2), 37–44. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=116941218&lang=pt-br&site=ehost-live>
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro, hal. 125-143.
- Hadiatna, D. R. (2018). Urgensi Penataan Layout Kantor Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Kantor*, 1–13.
- Handayani, I., Astuti, E. S., & Prasetya, A. (2016). Faktor-Faktor yang

- Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PDAM Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 40(1), 141–149.
- Handoko, T. H. 2001. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFPE.
- Haynes, B. P. (2008). The Impact of Office Layout on Productivity. *Journal of Facilities Management*, 6(3), 189–201. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>
- Heizer, Jay, dan Barry Render. 2009. *Manajemen Operasi*, Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Huddleston, P., Behe, B. K., Minahan, S., & Fernandez, T. (2015). Seeking Attention: An Eye Tracking Study Of In-Store Merchandise Displays. *Emerald Insight*, 43(6), 561–574. <https://doi.org/10.1108/JFM-03-2013-0017>
- Hwangbo, H., Kim, J., Lee, Z., & Kim, S. (2017). Store Layout Optimization Using Indoor Positioning System. *International Journal of Distributed Sensor Networks*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1177/1550147717692585>
- Law, D., Wong, C., & Yip, J. (2012). How Does Visual Merchandising Affect Consumer Affective Response? An Intimate Apparel Experience. *European Journal of Marketing*, 46(1), 112–133. <https://doi.org/10.1108/03090561211189266>
- Maheswari, H., & Firdauzy, A. D. (2015). Evaluasi Tata Letak Fasilitas Produksi untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Pada PT. Nusa Multilaksana. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 1–29.
- Nitisemito, Alex. 2000. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Grahalia Indonesia.
- Norianggono, Y. C. P., Hamid, D., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik Terhadap Kinerja karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali Nusra di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 8(2), 1–10. Retrieved from administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id%0A1
- Onuoha, O. A., & Doris, N. (2017). Store Layout and Customer Loyalty of Supermarkets in Port Harcourt, Nigeria. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 5(3), 34–39.
- Pangestu, Z. S. D., Mukzam, M. D. M., & Ruhana, I. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Perum Perhutani Ngawi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 43(1), 157–162.
- Putra, F. R., Utami, H. N., & Hakam, M. S. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Naraya Telematika Malang).

Jurnal Administrasi Bisnis, 6(1), 1–8.

Rustiana, A., & Rosmawati, N. H. (2010). Pengaruh Tata Ruang dan Komunikasi Intern Terhadap Efektivitas Kerja Guru Di SMK Negeri 9 Semarang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, 5(1), 20–32.

Sedarmayanti, & Nursiswanto, E. (2014). Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Sosial Kota Cimahi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(3), 501–510.

Singh, P., Katiyar, N., & Verma, G. (2014). Retail Shoppability: The Impact of Store Atmospherics & Store Layout on Consumer Buying Patterns. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 03(08), 15–23. <https://doi.org/10.1179/joc.2005.17.5.539>

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan: Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi)*. Bandung: CV. Alfabeta.

_____. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suratno, A., & Yuana, M. (2014). Pengaruh Penataan Layout Kantor Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Bagian Umum dan Kepegawaian Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Jawa Tengah. *JABPI*, 22(1), 74–82.

Sutomo. (2009). Hubungan Penataan Ruang Kantor Dengan Efektivitas Kerja Pegawai PUSDIKLAT Perhubungan Udara. *Jurnal Ilmiah Langit Biru*, 2(5), 15–20.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Utama, Made Suyana. 2014. *Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Denpasar: CV. Sastra Utama.

Wirawan, Nata. 2012. *Cara Mudah Memahami Statistika Ekonomi dan Bisnis (Statistika Deskriptif)*, edisi 3. Denpasar: Keraras Emas.

_____. 2014. *Cara Mudah Memahami Statistika Ekonomi dan Bisnis (Statistika Inferensia)*, edisi 3. Denpasar: Keraras Emas.