

# Membangun *Customer's Experience* Melalui Desain Interior Pada Sebuah Restoran

**Yeremia Martin, Tri Noviyanto P. Utomo, M.Y. Susan**

Interior Architecture Department, Universitas Ciputra

Surabaya 60219, Indonesia

Corresponding email: yeremiamartin31@gmail.com

**Abstract:** Surabaya is one of a developed industrial city in Indonesia. One of the most potential industries in Surabaya is Food and Beverages industry. Surabaya has various types of food and Beverages industry. Type of Food and beverages industry that interest people in Surabaya is a restaurant that sells western food. One of popular western food in Surabaya is Burger. Surabaya has a large amount of restaurant that sell burger product, thus it cause Burger Restaurant has a low entry barrier. One of the strategies to compete with another Burger Restaurant is to combine burger concept with barbecue concept where customers able to grill the burger's meat by themselves. This idea is expected to be an additional value and appeal customers in Surabaya. This concept idea will be applied to the restaurant's interior. The design of restaurant burger design is adapted with business concept that is to offer experience to customers. The design concept that will be applied is a design that gives an experience to the restaurant's customers. The concept that will be used for the design of Lavarock Burger Restaurant is modern rustic concept. This interior design is expected to give experience value as the selling factor.

**Keywords:** Experience, Burger, Grill, Modern Rustic, Restaurant

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Bisnis Burger Lavarock

Sebagai salah satu provinsi yang ada di Indonesia, Jawa Timur memiliki industri yang besar. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya kegiatan bisnis yang ada di Jawa Timur.

Mulai dari industri yang sedikit diminati sampai bisnis yang sangat diminati banyak orang. Salah satu industri yang diminati oleh banyak orang adalah industri makanan dan minuman. Industri makanan dan minuman yang diminati adalah restoran makanan barat. Industri makanan barat yang akan dijalankan adalah *burger*.

Industri makanan dan minuman sudah bukan merupakan sebuah usaha baru. Industri yang memiliki *entry barrier* yang rendah ini memiliki banyak pesaing serupa jika ingin memulai sebuah usaha restoran. Meskipun memiliki *entry barrier* yang rendah, namun usaha restoran terutama burger masih digemari oleh masyarakat di Surabaya.

Pesaingan dengan kompetitor serupa diperlukan sebuah inovasi dalam industri restoran makanan barat terutama burger. Inovasi akan dilakukan pada sistem penjualan burger.

Sistem penjualan burger menggunakan konsep *barbeque* dimana pengunjung yang datang memilih bahan makanan mentah daging yang ada di *refrigeration cabinet*, kemudian pengunjung dapat memilih untuk membakar daging sendiri atau dibakarkan oleh pegawai restoran.

### Latar Belakang Desain Restoran Burger Lavarock

### Rumusan Masalah Desain Restoran Burger Lavarock

Beberapa masalah dalam perancangan tersebut adalah:

1. Bagaimana pengaturan denah tata letak agar pelanggan dan pegawai dapat bekerja secara efisien ?
2. Bagaimana mengatasi tinggi ruang agar optimasi ruang terpenuhi?
3. Bagaimana merancang interior restoran *burger* yang dapat memberikan pengalaman yang berbeda dengan yang lain?

### Tujuan Desain Restoran Burger Lavarock

Tujuan dari perancangan restoran burger Lavarock adalah:

1. Pengaturan denah tata letak pelanggan serta pegawai agar efisien.
2. Mengatasi tinggi ruang agar optimasi ruang terpenuhi
3. Merancang interior restoran yang memberi pengalaman yang berbeda dengan yang lain.

## INTEGRASI BISNIS DAN DESAIN

Pada fase pertama usaha, layanan yang ditawarkan adalah layanan *booth*, pada layanan ini pengunjung yang datang dapat memilih jenis daging *burger* yang diinginkan serta dapat dikombinasikan dengan daging lain sesuai dengan selera pelanggan. Pada fase awal ini jenis varian daging burger yang ditawarkan masih

terbatas dan pembuatan burger dilakukan oleh pegawai restoran sehingga pelanggan hanya dapat melihat proses pembuatan *burger*. Fase ke dua layanan yang ditawarkan adalah layanan *Pop up Cafe*. Fase yang ke dua ini usaha akan memiliki variasi produk yang lebih banyak dan pengunjung yang datang dapat memanggang daging burger sendiri.

Fase yang ke tiga, usaha akan berkembang menjadi sebuah restoran dengan kapasitas yang lebih besar dan nilai pengalaman akan lebih ditekankan dimana desain serta konsep dari usaha akan lebih ditonjolkan. Cara ini diharapkan usaha restoran burger Lavarock dapat menjadi usaha restoran yang unik dan dikenal oleh masyarakat di Surabaya

### **Metodologi Penelitian**

Metodologi penulisan yang digunakan dalam perancangan interior restoran burger Lavarock adalah:

#### 1. Observasi sampai Final Design

Penulis melakukan studi banding pada beberapa restoran *burger* yang ada di kota Surabaya. Observasi dilakukan secara langsung maupun melalui media *online*. Penulis juga melakukan observasi pada proyek yang dirancang untuk memperoleh data tapak, kondisi sekitar tapak, dan lainnya. Penulis melakukan tahap *deep research* setelah observasi dilakukan. Tahap ini memunculkan problem dan penyelesaiannya. Tahap selanjutnya yang dilakukan setelah tahap *deep research* selesai adalah melakukan

ideasi serta *design development* sampai *final design*.

#### 2. Tanya Jawab

Penulis juga melakukan survei pasar dengan cara menyebarkan angket kepada target pasar yang dituju.

## **DESAIN**

### **Konsep**

Setelah analisa proyek dilakukan, maka ditemukan beberapa masalah yang mencakup keinginan dan kebutuhan klien maupun permasalahan yang muncul dari segi lokasi tapak. Berdasarkan analisa masalah tersebut, maka dapat disimpulkan sebuah *problem statement* yaitu "Bagaimana caranya mengatur tata letak dari ruangan sehingga alur dari pelanggan dan pegawai, langit- langit, serta nilai pengalaman dapat ditawarkan kepada pelanggan secara efisien?"

Konsep "*Modern Rustic*" adalah konsep yang akan diaplikasikan pada desain interior restoran burger Lavarock. Konsep *Modern Rustic* diambil dari analogi konsep usaha yaitu bahan mentah sebagai konsep *rustic*. Gaya modern diambil dari analogi konsep usaha yaitu bahan matang. Alasan konsep ini dipilih karena konsep ini menyelesaikan masalah yang dihadapi serta dapat menonjolkan nilai pengalaman yang akan ditawarkan sesuai dengan konsep bisnis. Berdasarkan analogi tersebut maka konsep yang akan diaplikasikan adalah konsep yang memadukan gaya modern dengan gaya

Tabel 1. Konsep Solusi Perancangan

Permasalahan	Solusi
Kondisi site yang tidak kosong perlu untuk ditata serta memiliki dinding tidak rata	Memanfaatkan bagian dari site yang memiliki dinding tidak lurus untuk area storage sehingga tidak terlihat oleh pengunjung namun tetap dapat dimanfaatkan
Langit-langit dari kondisi tapak yang cenderung tinggi yaitu tujuh meter	Memanfaatkan bagian langit-langit yang cenderung tinggi dengan membuat mezzanine sehingga kapasitas dari restoran dapat bertambah banyak serta dapat memberikan pelingkup yang efisien.
Nilai pengalaman dapat ditawarkan kepada pelanggan melalui suasana interior ruangan	Mengaplikasikan desain dengan konsep modern rustic sebagai analogi dari memanggang daging dari mentah sampai matang.

Sumber: Olahan Pribadi (2015)

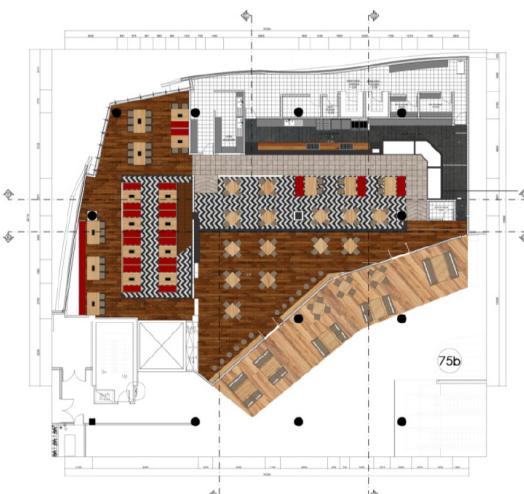
*rustic. Ambience* yang akan diciptakan akan memunculkan kesan halus dan kasar sesuai dengan analogi dari konsep desain yang akan diimplementasikan.

### Implementasi Desain

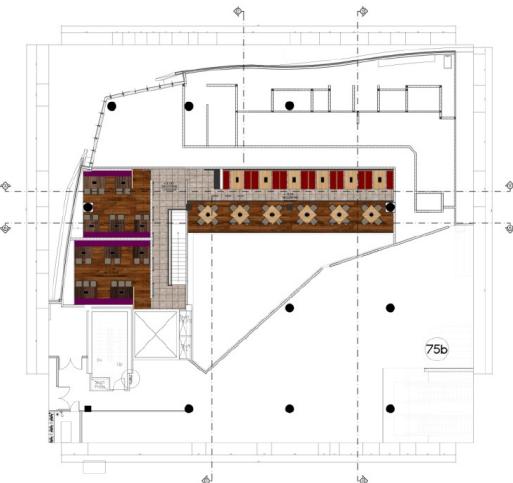
Konsep dari pola organisasi ruang yang akan digunakan adalah dengan menggunakan pola organisasi ruang linear. Alasan pola organisasi ruang linear ini digunakan adalah pola organisasi ini dapat menghubungkan dan mengarahkan pelanggan yang datang dengan teratur sehingga dapat menyelesaikan masalah yang ditemui pada tapak.

Pola organisasi ruang linear menghubungkan satu ruang dengan ruang lainnya dengan sirkulasi yang teratur. Pembagian ini dilakukan berdasarkan hubungan kedekatan antar ruangan dan kondisi dari tapak yang ada. Area *display*

serta area dapur dan area penyimpanan perlu ditempatkan dengan jarak berdekatan. Area *display* dan area dapur diletakkan pada satu area agar lebih efisien dari segi *Standard Operating Procedure*.



(a) Layout Lantai 1



(a) Layout Lantai 2

**Gambar 1.** Layout Lantai 1 dan Layout Lantai 2  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

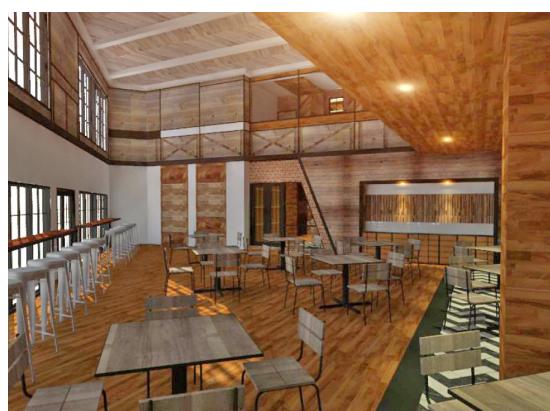
Penempatan area penyimpanan barang diletakkan pada area tapak yang memiliki dinding tidak rata sehingga area dengan dinding yang bergelombang dapat ditutupi dan tidak terlihat oleh pelanggan. Bagian dinding yang bergelombang dapat menjadi bagian yang kurang baik dari segi estetika, oleh karena itu bagian dinding yang bergelombang tersebut ditutup.

Konsep dari pola organisasi linear juga mengarahkan pelanggan sesuai dengan SOP dari restoran sehingga pelanggan dapat teratur serta memiliki area tersendiri untuk memanggang daging. Area *mezzanine* pada desain dimanfaatkan sebagai area untuk memanggang serta dimanfaatkan sebagai area privat bagi pengunjung yang ingin memiliki privasi.



**Gambar 2.** Non Grill Dining Area  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pengaplikasian dari konsep *modern rustic* terdapat pada permainan material yang digunakan. Material yang digunakan adalah material-material yang memiliki kesan bertekstur atau kasar. Pada gambar diatas dapat dilihat Material yang digunakan didominasi oleh material kayu dan bentukan yang digunakan adalah bentukan-bentukan yang memiliki kesan *modern* yaitu kesan *simple*.



**Gambar 3.** Non Grill Dining Area  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pada bagian lantai satu, area *non grill* ini sebagian dari ruangan dimanfaatkan untuk *mezzanine* agar ruangan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Pada bagian *mezzanine* merupakan bagian yang dimanfaatkan sebagai balkon untuk pelanggan yang ingin memanggang daging sendiri.



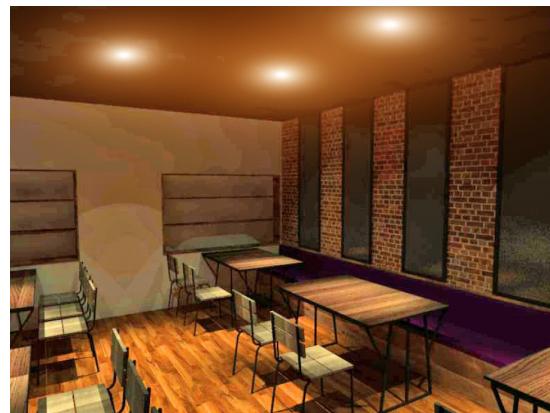
Gambar 4. Grill Dining Area  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Konsep material yang digunakan pada ruangan *grill area* adalah material yang memiliki kesan kasar yang dipadukan dengan material yang di-*finish* sehingga terdapat perpaduan antara gaya modern dan gaya kasar (lihat Gambar 4). Pengaplikasian warna merah pada tempat duduk dimaksudkan untuk menambah nafsu makan dari pelanggan serta mendukung nilai pengalaman kepada pelanggan yang datang.

Gambar 5 merupakan perspektif dari area lantai dua. Pada area lantai material yang diaplikasikan adalah material bata ekspos serta menggunakan keramik sebagai penutup lantai. Untuk bagian plafon menggunakan material gipsum yang dipadukan dengan kayu dengan pola chevron.



Gambar 5. Transition Area  
Sumber: Dokumentasi Pribadi



Gambar 6. Private Area  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Area pada Gambar 6 merupakan area yang digunakan untuk pelanggan yang menginginkan privasi.

Pada area privat penggunaan material juga memadukan material yang di *finish* dengan material yang memiliki kesan kasar. Pengolahan dinding menggunakan bata dan cermin untuk menimbulkan kesan mewah. Penggunaan warna pada kursi menggunakan warna ungu karena warna tersebut memiliki efek psikologi mewah.

### **Keunggulan Desain**

Keunggulan desain restoran burger Lavarock adalah sebagai berikut:

1. Desain dari restoran burger Lavarock memiliki akses yang teratur dan lancar
2. Terdapat kesinambungan antara desain interior restoran burger dengan ciri khas dari usaha yang ingin ditawarkan kepada pelanggan
3. Pengaturan hubungan ruang yang sesuai dengan SOP dari perusahaan serta pemanfaatan dari area-area dengan dinding yang bergelombang
4. *Easy maintenance* karena menggunakan material-material yang mudah dibersihkan dan tahan terhadap air.

### **KESIMPULAN**

Masalah yang dihadapi oleh restoran Lavarock Burger & Grill adalah mengatur tata letak dari restoran Lavarock Burger & Grill agar alur sirkulasi menjadi lancar sesuai dengan SOP yang dimiliki oleh perusahaan. Selain itu, restoran Lavarock Burger & Grill ingin menerapkan desain interior yang dapat mendukung nilai *experience* kepada pelanggan yang datang. Desain yang diterapkan pada perancangan interior restoran Lavarock adalah desain dengan gaya *modern rustic*. Penulis memberikan gaya desain *modern rustic* untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi, serta menerapkan sistem organisasi ruang linear untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Gaya desain yang dipilih mempresentasikan nilai yang

ingin ditawarkan oleh restoran. Desain dirancang untuk memberikan kesan *rustic* kepada pelanggan dengan menggunakan permainan material sehingga suasana ruangan dapat dirasakan oleh pelanggan yang datang.

### **REFERENCES**

- Ching, Francis D.K. (1996). *Architecture Form, Space, and Order*. 2nd Ed. Canada: John Wiley & Sons Inc.
- Neufert, Ernst. (2002). *Data Arsitek*. Edisi 33. Jilid 2. Terjemahan oleh Penerbit Erlangga . Jakarta: Erlangga
- Panero, Julius dan Zelnik, Martin. (2003). *Dimensi Manusia dan Ruang Interior*. Jakarta: Erlangga
- W. A., Marsum, (2001). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Penerbit Andi: Yogyakarta