

**ANALISIS KEBUTUHAN KENYAMANAN *SETTING* MEJA DAN KURSI
OUTDOOR COFFEE CORNER SURABAYA DITINJAU DARI ASPEK
FISIK, FISILOGIS DAN PSIKOLOGIS KONSUMEN**

R. Onny Pradiko

Fakultas Psikologi
on.coms@yahoo.com

Abstrak - *Cafe* merupakan tempat yang sering digunakan untuk berbagai macam kegiatan, seperti makan dan minum, nongkrong, dan mengerjakan tugas, sehingga apabila meja dan kursi yang digunakan tidak nyaman, pengunjung pun tidak bisa menikmati hidangan dengan baik, meski kenyamanan adalah suatu hal yang bersifat subjektif, namun ada dampak-dampak yang disebabkan oleh suatu ketidaknyamanan, seperti dampak fisiologis, fisik dan psikologis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak-dampak apa saja yang dirasakan konsumen terkait kenyamanan di *setting* kursi meja *outdoor* Coffee Corner secara umum dan mengetahui apa saja kebutuhan konsumen terkait ergonomi kursi dan meja itu sendiri. Subjek penelitian adalah konsumen *outdoor* Coffee Corner Surabaya tanpa ada batasan-batasan usia ataupun kategorisasi lain. Data yang didapatkan kemudian diskor dan dideskripsikan dengan distribusi frekuensi untuk mendapatkan gambaran demografis dan kenyamanan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan konsumen *outdoor* Coffee Corner Surabaya adalah cukup, namun juga terdapat hal-hal yang memicu ketidaknyamanan konsumen terkait kursi dan meja *outdoor* Coffee Corner Surabaya, seperti contoh ruang meja yang sempit, bahan kursi yang keras, maupun meja yang tidak stabil, hal tersebut menyebabkan berbagai macam dampak fisik, fisiologis dan psikologis pada konsumen.

Kata kunci : Ergonomi, Ketidaknyamanan, Cafe, Kursi dan Meja Outdoor.

Abstract – *Cafe* is a spot that often used to dining, hangout, doing tasks, if the tools like tables and chairs doesn't fit the visitor comfortness, the visitor can't enjoy their dishes well, even comfortness is a subjective, there are many impact caused by the discomfortness like physical, psychological and physiological impacts. The aim of this study is to know and describe the impacts of visitor discomfortness generally and to know the consumer needs related to their outdoor table and chair comfortness. The subject are visitors of Coffee Corner Surabaya outdoor setting without any specific age and another classification. Data scored and described by frequencies distribution to describe demographic and consumer comfortness. The result of this study shows that consumer's comfortness is categorized on the average level, but there are difference causes to consumer's discomfortness related to the tools ergonomic, like the table space, rigid chairs, and unstable tables, these are the causes of many kinds of physical, physiological and phsychological impacts.

Keywords: Ergonomic, Discomfortness, Cafe, Outdoor Table and Chair.

PENDAHULUAN

Café adalah tempat makan, minum, “nongkrong”, dan tempat bersosialisasi (AP, 22 tahun, pengunjung), oleh karena itu dibutuhkan kenyamanan dalam melakukan aktivitas-aktivitas di dalam *café* tersebut seperti makan, minum dan “nongkrong”. Pada saat konsumen menikmati makanan atau minuman, lingkungan tentu saja berpengaruh terhadap kenyamanan makan dan minumannya. Beberapa hal ditemui peneliti terkait permasalahan yang terjadi pada *setting* meja dan kursi pengunjung, seperti contoh, meja yang bergoyang-goyang (tidak stabil) menyebabkan minuman pengunjung tumpah, sehingga pengunjung tidak bisa menikmati minuman dengan nyaman. Permasalahan-permasalahan pada alat-alat di *café* seperti itu seringkali dialami oleh peneliti ketika menikmati makanan atau minuman di sebuah *café*. Kualitas peralatan pada *café* juga merupakan suatu hal yang penting, hal tersebut didukung oleh pendapat dari Kotler dan Armstrong (dalam Setiyawati, 2009) terkait kepuasan konsumen, dimana produk maupun jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan.

Tabel 1.
Keluhan konsumen CC Surabaya terkait kenyamanan fisik sit-in setting meja dan kursi.

Keluhan Konsumen	Jumlah Keluhan	
	<i>f</i>	%
Capek Punggung	10	47,6%
Capek Pantat	6	28,6%
Capek Bahu	4	19%
Mata	1	4,8%
Total	21	100%

Dari hasil survey awal peneliti (berupa kuesioner), 9 orang konsumen dari 12 orang konsumen *sit in* berpendapat bahwa setting meja dan kursi outdoor CC Surabaya membawa dampak ketidaknyamanan dan menimbulkan macam-macam ketidaknyamanan fisik, fisiologis, dan psikologis bagi mereka, seperti jenuh, stress, dan munculnya rasa enggan untuk datang ke tempat itu lagi, dan berbagai

dampak fisik dan fisiologis seperti rasa sakit pada punggung apabila duduk terlalu lama.

Penelitian ini penting dilakukan, karena jika ditinjau dari fungsi café sesuai kebutuhan konsumen, café merupakan tempat yang seringkali konsumen gunakan untuk makan, minum dan “nongkrong”. Setiap kegiatan seperti makan, minum dan “nongkrong” itu sendiri membutuhkan waktu yang relatif lama, oleh karena itu, dengan tujuan untuk meminimalisir dampak yang merugikan, peneliti akan melakukan analisis kebutuhan pada hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen pada kenyamanan dalam *setting outdoor* untuk mengurangi dampak-dampak fisik, fisiologis dan psikologis pada pengunjung.

Penelitian sebelumnya mengenai kaitan ergonomi dengan kenyamanan pengunjung adalah penelitian dari Syamsuddin F.A yang berjudul “*Analisis Kebutuhan Kenyamanan Pengguna Komputer Publik Di Ruang Pusat Komputer Mandiri Perpustakaan Universitas Surabaya*” diperoleh hasil bahwa ada kaitan antara ergonomi dengan kepuasan pelanggan, terutama dalam hal kenyamanan fisik, fisiologis dan psikologis.

Kenyamanan pada dimensi fisik terlihat dari data yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa subjek memiliki tingkat kenyamanan yang rendah, adanya keluhan fisik seperti nyeri pada bagian tubuh tertentu.

Kenyamanan pada dimensi psikologis terlihat dari data yang menunjukkan adanya kondisi stres oleh piranti komputer yang kurang nyaman.

Penelitian lain juga ditemukan, oleh Kristanto dan Saputra (2011) dengan judul “Perancangan Meja dan Kursi yang Ergonomis Pada Stasiun Kerja Pemotongan Sebagai Upaya Peningkatan Produktivitas” yang meneliti pengaplikasian ergonomi pada stasiun kerja pemotongan sebagai salah satu cara peningkatan produktivitas pekerjaan karyawannya diperoleh hasil bahwa penyesuaian perangkat kerja yang sesuai dengan jenis pekerjaan seseorang akan meningkatkan produktivitas pekerjaan seseorang.

Penelitian ini dirancang untuk mengetahui gambaran tentang kenyamanan konsumen terkait *setting* meja dan kursi *outdoor* CC Surabaya serta menganalisis kebutuhan konsumen terkait kenyamanan psikologis, fisiologis dan fisik di *setting*

outdoor Coffee Corner Surabaya dan dampak-dampaknya, khususnya pada meja dan kursi.

Batasan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kenyamanan pengunjung CC Surabaya terhadap ergonomi fisik meja dan kursi *outdoor* CC dan untuk mengetahui dampak-dampak apa saja yang muncul pada konsumen serta mengetahui kebutuhan-kebutuhan konsumen terkait kenyamanan *setting* meja dan kursi *outdoor* CC Surabaya.

Melalui studi deskriptif ini peneliti ingin menggambarkan bagaimana kebutuhan konsumen terkait kenyamanan fisik, fisiologis dan psikologis pada *setting* duduk dan meja *outdoor* CC Surabaya. Aspek kenyamanan pengunjung akan dibagi menjadi tiga hal yaitu aspek fisik, fisiologis dan psikologis, penelitian ini menggunakan 60 orang pengunjung *setting outdoor* CC Surabaya sebagai subjek penelitian untuk pengambilan data terkait ergonomi dan kenyamanan meja kursi. Data diambil dengan menggunakan kuesioner yang mewakili kenyamanan dan ketidaknyamanan aspek fisik, fisiologis dan psikologis konsumen.

Penelitian ini dirancang untuk mengetahui gambaran tentang kenyamanan konsumen terkait *setting* meja dan kursi *outdoor* CC Surabaya serta menganalisis kebutuhan konsumen terkait kenyamanan psikologis, fisiologis dan fisik di *setting outdoor* Coffee Corner Surabaya dan dampak-dampaknya, khususnya pada meja dan kursi.

METODE PENELITIAN

- Subjek

Penelitian ini menggunakan subjek pengunjung *setting outdoor* Coffee Corner Surabaya sebanyak 60 orang.

- Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh menggunakan kuesioner yang mengukur kenyamanan konsumen Coffee Corner Surabaya ditinjau dari 3 aspek, yaitu fisik, fisiologis dan psikologis.

METODE ANALISIS DATA

Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan beberapa metode, seperti berikut:

- **Distribusi Frekuensi**

Distribusi frekuensi digunakan peneliti untuk memperoleh gambaran data dari subjek penelitian, terdapat beberapa hal yang dapat digambarkan oleh distribusi frekuensi di dalam penelitian ini, seperti usia, jenis kelamin, alasan datang, alasan kembali, hal yang disukai, hal yang tidak disukai, saran meja dan kursi, keluhan, dampak-dampak ketidaknyamanan.

- **Tabulasi Silang**

Tabulasi silang digunakan peneliti untuk memperoleh persilangan data per aitem kuesioner seperti seperti usia, jenis kelamin, alasan datang, alasan kembali, hal yang disukai, hal yang tidak disukai, saran meja dan kursi, keluhan, dampak-dampak ketidaknyamanan dengan lama waktu dan intensitas kedatangan subjek.

UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Instumen dalam penelitian ini diuji menggunakan beberapa metode, seperti berikut:

- **Uji Validitas**

Peneliti menggunakan analisis instrumen *content validity* (validitas isi), validitas isi digunakan untuk mengukur kebenaran dari suatu instrumen untuk dapat mengukur area yang hendak diukur. Validitas yang digunakan peneliti menggunakan *product-moment pearson* dengan syarat validitas nilai $p > 0,3$ dan memiliki $\text{sig } \alpha < 0,5$ (Azwar,2010).

- **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas yang digunakan peneliti adalah *alpha cronbach*. Reliabilitas aitem dilihat setelah melakukan uji validitas terlebih dahulu.

Reliabilitas aitem harus memiliki syarat nilai *alpha cronbach* > 0,6 (Azwar,2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kenyamanan subjek secara umum bisa ditinjau dari berbagai macam hal, seperti rasa nyaman subjek terhadap kursi dan meja, rasa nyaman subjek terhadap pelayanan, produk yang memuaskan, lokasi yang strategis. Rasa nyaman yang dialami oleh subjek bisa terlihat dari tabel distribusi frekuensi alasan pengunjung datang kembali (Tabel 2) dan hasil distribusi frekuensi yang menyatakan tentang hal-hal yang disukai dari Coffee Corner Surabaya (Tabel 13).

Tabel 2
Distribusi frekuensi alasan kembali ke Coffee Corner

Alasan Kembali	<i>f</i>	%
Suasana enak	11	18,3%
Konformitas	10	16,7%
Produk memuaskan	8	13,3%
Lokasi strategis	7	11,7%
Harga murah	5	8,3%
Ruangan <i>indoor</i>	3	5%
Merasa nyaman	2	3,3%
Fasilitas <i>Wifi</i>	1	1,7%
Frekuensi kembali datang berkurang	1	1,7%
Keperluan medis	1	1,7%
Ketagihan	1	1,7%
Pelayanan baik	1	1,7%
Rapat	1	1,7%
Tidak ada	8	13,3%
Total	60	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung kembali ke Coffee Corner Surabaya setelah merasakan beberapa ketidaknyamanan adalah suasana yang enak menurut konsumen (18.3%).

Tabel 3.
Distribusi frekuensi hal yang disukai di Coffee Corner Surabaya

Hal yang Disukai	<i>f</i>	%
Produk	25	41,7%
Pelayanan	24	40%
Suasana enak	5	8,3%
Tempat nyaman	2	3,3%
Semuanya	1	1,7%
<i>Interior indoor</i>	1	1,7%
Lokasi strategis	1	1,7%
Tidak ada	1	1,7%
Total	60	100%

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung (sebesar 41.7%) menyukai produk dari *Coffee Corner* Surabaya, yang kedua adalah pelayanan yang memuaskan sebesar 40%.

Kenyamanan merupakan gagasan subjektif dari masing-masing individu (Kolcaba,2006) oleh karena itu, tidak sepenuhnya dari subjek penelitian (pengunjung *Coffee Corner* Surabaya) merasakan kenyamanan maupun ketidaknyamanan, seperti contoh, ada pengunjung yang nyaman terhadap kursi dan meja CC Surabaya, tapi ada juga yang tidak nyaman.

Rasa tidak nyaman dari pengunjung yang duduk di *setting outdoor* pun tidak hanya berasal dari satu hal saja, semisal, pengunjung yang merasa tidak nyaman dengan meja dan kursinya, dapat ditutup dengan produk yang bisa membuat mereka nyaman, ataupun harga produk yang mereka anggap lebih murah.

Mayoritas pengunjung *setting outdoor* CC Surabaya memiliki tingkat kenyamanan fisik yang cukup cenderung tinggi, kenyamanan fisik adalah kenyamanan pengunjung terkait kursi dan meja *outdoor* CC Surabaya, sedangkan kenyamanan fisiologis pengunjung adalah rasa nyaman pengunjung ditinjau dari fisik seperti rasa sakit pada bagian tubuh tertentu, ataupun ketidaknyamanan lainnya, seperti posisi duduk misalnya. Kenyamanan fisiologis pada subjek tergolong cukup Yang terakhir adalah kenyamanan psikologis subjek, kenyamanan psikologis subjek tergolong cukup cenderung tinggi.

Tabel 4.

Distribusi frekuensi kenyamanan fisik pengunjung outdoor Coffee Corner Surabaya

Aspek	Kategori	Interval	F	Persentase
Fisik	Sangat Tinggi	$x \geq 37,4$	2	3,3%
	Tinggi	$30,8 \leq x \leq 37,4$	15	25,3%
	Cukup	$24,2 \leq x \leq 30,8$	32	53,3%
	Rendah	$17,6 \leq x \leq 24,2$	11	18,3%
	Sangat Rendah	$x < 17,6$	0	0%
	Jumlah		60	100 %

Tabel 4 menunjukkan aspek fisik dari *setting outdoor* Coffee Corner Surabaya dinilai oleh pelanggan cukup hingga cenderung tinggi. Dapat dilihat di tabel 4 bahwa dari 60 orang pengunjung, 32 orang merasa cukup dan 15 pengunjung merasa kenyamanan fisik nya tinggi.

Tabel 5.

Distribusi frekuensi kenyamanan fisiologis pengunjung outdoor Coffee Corner Surabaya

Aspek	Kategori	Interval	F	Persentase
Fisiologis	Sangat Tinggi	$x \geq 40,8$	2	3,3%
	Tinggi	$33,6 \leq x \leq 40,8$	14	23,3%
	Cukup	$26,4 \leq x \leq 33,6$	27	45%
	Rendah	$19,2 \leq x \leq 26,4$	15	25%
	Sangat Rendah	$x < 19,2$	2	3,3%
	Jumlah		60	100 %

Tabel 5 menunjukkan aspek fisiologis dari *setting outdoor* Coffee Corner Surabaya dinilai oleh pelanggan cukup. Dapat dilihat di tabel 3 bahwa dari 60 orang pengunjung, 27 orang merasa cukup (45%), 15 orang merasa kenyamanan fisiologisnya rendah (25%).

Tabel 6
Distribusi frekuensi kenyamanan psikologis pengunjung outdoor Coffee Corner Surabaya

Aspek	Kategori	Interval	F	Persentase
Psikologis	Sangat Tinggi	$x \geq 27,2$	3	5%
	Tinggi	$22,4 \leq x \leq 27,2$	20	33,3%
	Cukup	$17,6 \leq x \leq 22,4$	22	36,7%
	Rendah	$12,8 \leq x \leq 17,6$	15	25%
	Sangat Rendah	$x < 12,8$	0	0%
	Jumlah		60	100 %

Tabel 6 menunjukkan aspek psikologis dari *setting outdoor* Coffee Corner Surabaya dinilai oleh pelanggan cukup. Dapat dilihat di tabel 6 bahwa dari 60 orang pengunjung, 22 orang merasa cukup (36,7%), 20 orang merasa tinggi (33,3%) sehingga tingkat kenyamanan psikologis pada pengunjung *setting outdoor* Coffee Corner Surabaya adalah cukup cenderung tinggi.

Berikut hal-hal yang dapat mendukung kenyamanan konsumen Coffee Corner Surabaya menurut data yang menunjukkan saran-saran dan kebutuhan konsumen yang diambil dari kuesioner 60 orang pengunjung *setting outdoor* Coffee Corner Surabaya:

1. Pengunjung merasa nyaman dengan kursi yang memiliki unsur sebagai berikut:
 - a. Kursi yang menggunakan bahan rotan
 - b. Kursi yang menggunakan bantalan
 - c. Kursi yang memiliki bantalan pada sandaran tangan
 - d. Kursi yang memiliki memiliki sandaran tinggi, sehingga leher juga mampu bersandar
 - e. Jarak tata letak masing masing bangku diberikan jarak yang cukup agar privasi masing-masing konsumen terjaga.
2. Pengunjung merasa nyaman dengan meja yang memiliki unsur sebagai berikut:
 - a. Meja yang berbentuk bundar, dengan tujuan agar sudut-sudut meja tidak membahayakan konsumen.

- b. Meja dengan kaki-kaki yang stabil
 - c. Meja dengan ukuran yang lebih besar
3. Pengunjung merasa nyaman dengan peningkatan pelayanan seperti berikut:
- a. Variasi produk, dengan tujuan menurunkan kejenuhan konsumen terhadap suatu produk
 - b. Pelayanan yang lebih cepat, dengan tujuan menurunkan kebosanan dan stres konsumen.

Gambaran Kenyamanan Fisik Pengunjung Coffee Corner Surabaya

Hasil distribusi frekuensi pada tabel 4 menunjukkan bahwa kenyamanan fisik subjek tergolong cukup, kenyamanan subjek yang tergolong cukup sebanyak 53,3% dan yang tergolong tinggi sebanyak 25,3%.

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Saran Meja dan Kursi Secara Spesifik Menurut Konsumen Setting Outdoor CC Surabaya

Saran Meja dan Kursi	<i>f</i>	%
Kursi Berbantal	25	43,9%
Sofa	12	21,1%
Ukuran Meja Diperluas	10	17,5%
Kaki Meja Stabil	5	8,8%
Kursi Berbahan Rotan	5	8,8%
Total	57	100%

Beberapa contoh kenyamanan fisik terkait meja dan kursi secara spesifik yang dialami oleh sebagian pengunjung *outdoor* CC Surabaya adalah:

1. Pengunjung nyaman kursi yang menggunakan bantal pada punggung, leher, dan sandaran tangan.
2. Pengunjung nyaman kursi yang menggunakan bahan rotan.
3. Pengunjung merasa nyaman dengan kursi sofa.
4. Pengunjung nyaman dengan ukuran meja yang lebih luas

Empat contoh diatas merupakan contoh yang sebagian besar pengunjung minati terkait kebutuhan kenyamanan kursi dan meja, hal-hal tersebut bisa dilihat dari tabel 7, dimana digambarkan saran-saran pengunjung terkait kebutuhan kenyamanan mereka tentang meja dan kursi di Coffee Corner Surabaya.

Selain beberapa hal yang membuat pengunjung Coffee Corner Surabaya nyaman, ada beberapa hal yang juga mengganggu kenyamanan pengunjung terkait kenyamanan fisik, seperti contoh:

1. Kurangnya *space* untuk barang bawaan karena meja *outdoor* Coffee Corner Surabaya kurang luas.
2. Meja yang tidak stabil.
3. Keadaan lingkungan yang mengganggu, misal banyak nyamuk, lingkungan merokok, dll.
4. Jarak *setting* duduk yang terlalu dekat.
5. Sudut-sudut meja yang membahayakan.

Gambaran Kenyamanan Fisiologis Pengunjung Coffee Corner Surabaya

Hasil distribusi frekuensi pada tabel 5 menunjukkan bahwa mayoritas kenyamanan fisiologis subjek tergolong cukup (45%).

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Aspek Fisiologis Pengunjung Berdasarkan Pertanyaan Tertutup Kuesioner

Keluhan Fisiologis	<i>f</i>	%
Bahan kursi keras	14	10,7%
Sakit pada leher	14	10,7%
Sandaran kursi tidak nyaman	14	10,7%
Capek duduk >1 jam	13	9,9%
Lengan tidak nyaman	13	9,9%
Tidak dapat bersandar dengan waktu yang lama	13	9,9%
Posisi kursi tidak nyaman	13	9,9%
Tangan tidak dapat bersandar nyaman	10	7,6%
Posisi tangan tidak sejajar	9	6,9%
Kenyamanan pinggul dan betis	7	5,33%
Kebebasan bergerak di kursi	6	4,6%
Kemudahan memindahkan meja kursi	5	3,8%
Total	131	100%

Selain beberapa hal yang dapat membuat konsumen nyaman, ada juga hal-hal yang membuat konsumen merasakan ketidaknyamanan fisik yang berdampak pada tubuh sesuai 8, seperti berikut:

1. Sakit pada punggung
2. Sakit pada leher
3. Capek-capek pada badan
4. Tidak dapat bersandar di waktu yang lama
5. Tidak dapat menyandarkan leher

Hal-hal terkait ketidaknyamanan fisiologis dijelaskan pada tabel 8 tentang dampak-dampak ketidaknyamanan konsumen di *setting outdoor* Coffee Corner Surabaya. Pengaruh alat (kursi) pada *setting* duduk cukup berpengaruh kepada subjek yang duduk, menurut beberapa pengunjung, kursi yang memiliki sandaran

kurang tinggi mampu membuat leher capek karena tidak bisa beristirahat dengan baik.

Gambaran Kenyamanan Psikologis Pengunjung Coffee Corner Surabaya

Hasil distribusi frekuensi aspek psikologis pada tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas kenyamanan psikologis subjek tergolong cukup cenderung tinggi. Pengunjung dengan kategori cukup sebesar 36,7%.

Tabel 9.
Distribusi frekuensi alasan kembali ke Coffee Corner

Alasan Kembali	<i>f</i>	%
Suasana enak	11	18,3%
Konformitas	10	16,7%
Produk memuaskan	8	13,3%
Lokasi strategis	7	11,7%
Harga murah	5	8,3%
Ruangan <i>indoor</i>	3	5%
Merasa nyaman	2	3,3%
Fasilitas <i>Wifi</i>	1	1,7%
Frekuensi kembali datang berkurang	1	1,7%
Keperluan medis	1	1,7%
Ketagihan	1	1,7%
Pelayanan baik	1	1,7%
Rapat	1	1,7%
Tidak ada	8	13,3%
Total	60	100%

Tabel 10.
Distribusi frekuensi hal yang disukai di Coffee Corner Surabaya

Hal yang Disukai	<i>f</i>	%
Produk	25	41,7%
Pelayanan	24	40%
Suasana enak	5	8,3%
Tempat nyaman	2	3,3%
Semuanya	1	1,7%
<i>Interior indoor</i>	1	1,7%
Lokasi strategis	1	1,7%
Tidak ada	1	1,7%
Total	60	100%

Kenyamanan psikologis konsumen disebutkan pada tabel 9 tentang distribusi frekuensi alasan kembali pengunjung Coffee Corner Surabaya dimana mayoritas pengunjung, 18,3% berpendapat bahwa *outdoor* Coffee Corner Surabaya enak menurut konsumen, pada tabel 10 pengunjung juga mengungkapkan bahwa 8,3% kenyamanan psikologis mereka adalah suasana yang enak.

Tabel 11.
Distribusi Frekuensi Aspek Psikologis Pengunjung Berdasarkan Pertanyaan Tertutup Kuesioner

Keluhan Psikologis	<i>f</i>	%
Stres	16	14,4%
<i>Setting outdoor</i> tidak membuat rasa senang	16	14,4%
Bosan	15	13,5%
<i>Setting outdoor</i> tidak membuat rasa tenang	14	12,6%
Jarak tempa duduk terlalu dekat	13	11,7%
Terbatasnya privasi	13	11,7%
Ramainya pengunjung membuat panik	13	11,7%
Tidak nyaman dengan pengunjung lain	11	9,9%
Total	111	100%

Selain kenyamanan, tentu terdapat bentuk-bentuk ketidaknyamanan dari pengunjung yang disebabkan oleh *setting* kursi dan meja, beberapa contoh ketidaknyamanan psikologis menurut pengunjung adalah:

1. Rasa bosan
2. Stres
3. Kurangnya privasi

Contoh ketidaknyamanan yang dialami oleh pengunjung *setting outdoor* Coffee Corner Surabaya diatas diambil dari tabel 11. Terbatasnya privasi dari pengunjung merupakan salah satu bentuk ketidaksesuaian antara kebutuhan privasi pengunjung dengan privasi yang didapatkan pengunjung menurut Altman (dalam Helmi, 1999)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan adalah 60 orang pengunjung *setting outdoor* Coffee Corner Surabaya memiliki tingkat kenyamanan yang cukup (dari 3 aspek: fisik, fisiologis dan psikologis). Sebagian pengunjung merasakan kenyamanan aspek fisik dari produk dan pelayanan, sedangkan pada aspek fisiologis, sebagian pengunjung merasakan kenyamanan dari peralatan *setting outdoor* Coffee Corner, sedangkan aspek psikologis, sebagian pengunjung nyaman dengan suasana yang menurut mereka enak. Selain hal-hal kenyamanan diatas, peneliti juga menemukan beberapa ketidaknyamanan, seperti rasa sakit pada tubuh, rasa bosan, stres, keterbatasan privasi.

SARAN PENELITIAN

Saran-saran yang didapat dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, peneliti menambahkan jumlah subjek penelitian untuk dilakukan penyebaran kuesioner/angket agar generalisasi data dapat didapatkan hasil yang lebih baik.

2. Bagi Coffee Corner Surabaya

Diharapkan untuk Coffee Corner Surabaya untuk menambahkan hal-hal yang mampu meningkatkan kenyamanan konsumen di *setting outdoor* dalam beberapa hal. Dalam aspek fisik dan fisiologis, yaitu memberikan meja dengan ukuran yang lebih besar, improvisasi menu yang variatif, kursi dengan bahan yang lebih nyaman, misal rotan, kursi berbantal yang anti air, sehingga cocok untuk digunakan di *outdoor*, kaki kaki meja yang lebih stabil juga mampu memperbaiki kenyamanan pengunjung terkait aspek fisik dan psikologis, sebagai bahan pertimbangan lain terkait desain fisik meja dan kursi, perusahaan juga harus memperhatikan aspek ekonomis dari desain tersebut agar sesuai dengan pasar dari perusahaan itu sendiri. Untuk aspek psikologis, agar jarak antar meja diperluas demi menjaga privasi masing-masing pengunjung, memperbaiki kualitas pelayanan sehingga pelanggan yang menunggu lama tidak bosan atau stres.

Berikut peneliti berikan beberapa contoh rancangan kursi dan meja yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kenyamanan konsumen berdasarkan saran perbaikan meja dan kursi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen :

Gambar 1.

Meja Kayu bundar



Meja berbentuk bundar dibuat agar sudut-sudut meja tidak menciderai pengunjung.

Gambar 2.
Sofa



Karena tingginya minat pengunjung terhadap kursi sofa, maka berikut salah satu desain sofa yang bisa digunakan untuk outdoor, dengan bahan yang kedap air.

Gambar 3.
Kursi Santai Berbantal



Kursi santai berbantal digunakan untuk menyediakan kenyamanan bagi sandaran, dudukan dan sandaran tangan pengunjung, bantalan menggunakan bahan kedap air.

Selain beberapa saran desain kursi dan meja diatas, perusahaan diharapkan agar memperbaiki beberapa hal berikut yang merupakan beberapa keluhan dari pengunjung:

1. Pelayanan yang lamban
2. Menu sering kosong
3. Menu yang kurang variatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2010). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Helmi, A. F. (1999). *Beberapa Teori Psikologi Lingkungan*. Buletin Psikologi. Tahun VIII, No.2 Desember.
- Kolcaba, C., Tilton, C., Drouin, C. (2006). *Comfort Theory: A Unifying Framework to Enhance the Practice Environment*. JONA Vol 36 Num 11, pp 538-544
- Kristanto, A., Saputra, D. A. (2011). *Perancangan Meja dan Kursi Kerja yang Ergonomis Pada Stasiun Kerja Pemotongan Sebagai Upaya Peningkatan Produktivitas*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 10, No. 2, Desember 2011.
- Setyawati, A. (2009). *Studi Kepuasan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Tesis diterbitkan. Semarang: Universitas Diponegoro.