Department of Digital Business
Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS
Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 4343-4350
P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Swot Strategi Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan

Mateus Rendo, Aloysius Hari Kristianto
Institut Shanti Bhuana, Bengkayang, Indonesia
mateusrendo4567@gmail.com, harialoysius@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM) di Cafe Bukit Senyum, Kabupaten Bengkayang, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data penelitian dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta studi dokumentasi untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif. Analisis SWOT diterapkan untuk memetakan faktor internal dan eksternal yang memengaruhi operasional kafe.Hasil penelitian menunjukkan kekuatan utama Cafe Bukit Senyum terletak pada konsep unik, penawaran menu tradisional, dan lokasi yang strategis. Namun, beberapa kelemahan signifikan teridentifikasi, seperti ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP), minimnya program pelatihan bagi SDM, dan sistem promosi yang masih terbatas. Peluang eksternal muncul dari meningkatnya tren kuliner lokal dan adanya dukungan pemerintah terhadap UMKM. Sementara itu, ancaman utama berasal dari persaingan usaha yang ketat, perubahan selera konsumen, serta keterbatasan SDM yang kompeten. Berdasarkan analisis matriks TOWS, dirumuskan rekomendasi strategis yang berfokus pada penyusunan SOP, penyelenggaraan pelatihan layanan secara rutin, serta optimalisasi promosi melalui media sosial. Temuan ini berkontribusi sebagai rujukan praktis bagi pelaku UMKM dalam menyusun strategi pengembangan SDM yang efektif.

Kata kunci: Analisis SWOT, SDM, UMKM, Pelayanan, Strategi

1. Latar Belakang

Berikut Pengembangan strategi bisnis yang tepat sangat penting bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk meningkatkan daya saing, termasuk melalui pendekatan analisis SWOT yang mampu menggambarkan kondisi internal dan eksternal usaha (Zainuri & Budi Setiadi, 2023). Salah satu aspek penting dalam kesuksesan usaha di sektor jasa, seperti cafe, adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mampu memberikan pelayanan prima dan memenuhi harapan pelanggan (Jailani & Kuswirno, 2024; Saogo & Yanti, 2024).

Cafe Bukit Senyum merupakan UMKM di Kabupaten Bengkayang yang menyajikan minuman dan makanan tradisional dengan konsep ruang terbuka. Meskipun memiliki daya tarik tersendiri dan dikenal masyarakat lokal, cafe ini masih menghadapi kendala dalam hal kualitas pelayanan akibat rendahnya kompetensi dan kurangnya pelatihan SDM secara berkelanjutan. Selain itu, belum adanya strategi pengembangan SDM yang terstruktur dan berbasis analisis menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Analisis SWOT dipilih karena sesuai dengan kapasitas UMKM dan memungkinkan identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang relevan dalam pengembangan SDM (Iryani, 2021). Dengan memahami kondisi tersebut, Cafe Bukit Senyum dapat merumuskan strategi pengembangan SDM yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing usaha secara berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan secara sistematis strategi pengembangan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan pelayanan di Cafe Bukit Senyum, Kabupaten Bengkayang (Charismana et al., 2022). Lokasi penelitian berada di Cafe Bukit Senyum dan dilaksanakan selama enam bulan.

Partisipan dipilih secara purposive, terdiri dari pemilik dan dua karyawan aktif yang memiliki pengalaman langsung dalam pelayanan. Teknik perekrutan dilakukan melalui purposive dan snowball sampling. Data yang dikumpulkan mencakup data tekstual, visual, dan audio, yang bersumber dari wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumen internal kafe.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (1994) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi, member check, audit trail, dan deskripsi kontekstual. Teknik analisis akhir menggunakan metode SWOT dengan bantuan matriks IFAS dan EFAS untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal, serta matriks TOWS untuk merumuskan strategi pengembangan SDM yang relevan (Rangkuti, 2019).

3. Hasil dan Diskusi

Cafe Bukit Senyum berlokasi di Jl. Panglima Libau, Desa Malo Jelayan, Kecamatan Teriak, Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat. Berdiri sejak tahun 2021, cafe ini mengusung konsep wisata kuliner berbasis alam terbuka dengan pemandangan 360 derajat perbukitan Kota Bengkayang. Tempat ini memadukan keindahan alam dengan kuliner tradisional, seperti minuman jahe dan olahan ubi jalar, menjadikannya destinasi favorit untuk bersantai maupun berkumpul. Lokasinya strategis, hanya berjarak sekitar 1,2 km dari pusat kota dan dekat dengan fasilitas umum seperti SPBU dan sekolah. Selain layanan langsung di tempat, cafe ini juga telah menyediakan sistem pemesanan daring dan layanan antar sebagai respons terhadap kebutuhan pelanggan modern.

3.1. Analisis Data Penelitian

Dari hasil penelitian berdasarkan "Strategi Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan pada Studi Kasus Cafe Bukit Senyum Kabupaten Bengkayang Berdasarkan Analisis SWOT" didapatkan faktor internal dan eksternal sebagai berikut:

Tabel 1. Faktor Internal dan Eksternal Temuan Penelitian Berdasarkan Analisis SWOT

Faktor Internal		
Kekuatan (Strengths)	□	Konsep cafe yang unik dan terbuka.
	□	Menu tradisional yang khas dan diminati.
	□	Lokasi strategis dan akses mudah.
	□	Ketersediaan lahan luas
	□	tempat parkir memadai.
	□	Sistem pembelian daring dan jasa kirim tersedia.
	□	Sudah memiliki pelanggan tetap.
	□	Bahan baku mudah didapat dari lokal.
Kelemahan (Weaknesses)	□	Tidak adanya standar operasional prosedur (SOP).
	□	Kurangnya pelatihan rutin bagi karyawan.
	□	Kompetensi karyawan dalam pelayanan masih rendah.
	□	Sistem manajemen belum terstruktur.
	□	Penataan produk kurang menarik.
	□	Sistem pembayaran masih manual.
	□	Promosi masih terbatas.
	□	Umpan balik pelanggan belum dimanfaatkan maksimal.
Faktor Eksternal		
Peluang (Opportunities)	□	Dukungan pemerintah terhadap UMKM.
	□	Tren kuliner lokal yang meningkat.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1228
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

	Potensi wisata dan kunjungan dari luar daerah.
	Kesempatan kerja sama dengan komunitas lokal.
	Peningkatan peran media sosial sebagai media promosi.
	Lokasi strategis yang dapat dijadikan tempat acara.
	Akses internet (Wi-Fi) tersedia.
	Peluang pelatihan dari lembaga pendidikan.
Ancaman (Threats)	Meningkatnya jumlah pesaing di sektor cafe.
	Perubahan ekspektasi pelanggan yang dinamis.
	Infrastruktur akses ke lokasi yang belum maksimal.
	Ketergantungan pada cuaca.
	Keterbatasan SDM berkualitas.
	Perubahan selera pasar.
	Tekanan ekonomi (inflasi, daya beli).
	Rendahnya penerapan digital marketing.

3.2. Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary)

Faktor Internal: Strengths (Kekuatan)

Cafe Bukit Senyum memiliki sejumlah kekuatan internal yang menjadi keunggulan kompetitif dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Konsep cafe yang unik dan terbuka menawarkan suasana alami yang cocok bagi pengunjung yang mencari tempat bersantai dengan nuansa alam. Menu tradisional yang khas seperti minuman berbahan lokal menjadi daya tarik utama, memperkuat identitas lokal cafe. Lokasinya yang strategis dan akses yang mudah turut menunjang kemudahan pengunjung dalam menjangkau tempat ini. Tersedianya lahan yang luas dan tempat parkir yang memadai juga menjadi nilai tambah dari segi kenyamanan pengunjung. Selain itu, sistem pembelian daring dan jasa kirim yang sudah tersedia memperluas jangkauan pasar dan mempermudah transaksi. Keberadaan pelanggan tetap menunjukkan loyalitas konsumen yang tinggi, dan ini merupakan indikator stabilitas pendapatan. Bahan baku yang mudah didapat dari pemasok lokal turut mendukung efisiensi biaya operasional. Kekuatan-kekuatan ini menjadi fondasi penting bagi café dalam merancang strategi pengembangan SDM yang berkelanjutan dan mampu menjawab tantangan persaingan bisnis sektor kuliner yang terus berkembang.

Faktor Internal: Weaknesses (Kelemahan)

Meskipun memiliki sejumlah keunggulan, Cafe Bukit Senyum juga menghadapi kelemahan yang signifikan. Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) mengakibatkan kurangnya konsistensi dalam pelayanan dan operasional harian. Kurangnya pelatihan rutin membuat karyawan belum memiliki kompetensi yang cukup untuk memberikan layanan prima kepada pelanggan. Selain itu, manajemen usaha yang belum terstruktur memperlambat proses pengambilan keputusan dan perbaikan sistem kerja. Penataan produk yang kurang menarik juga dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap nilai dari produk yang ditawarkan. Sistem pembayaran yang masih manual dinilai kurang efisien dan dapat menghambat proses transaksi. Promosi yang terbatas membuat cafe kurang dikenal luas di kalangan calon pelanggan baru. Selain itu, umpan balik pelanggan belum dimanfaatkan secara maksimal sebagai sumber perbaikan kualitas layanan. Kelemahan-kelemahan ini menunjukkan bahwa penguatan kapasitas internal, baik dari sisi sistem, sumber daya manusia, maupun strategi promosi, sangat penting dilakukan untuk menunjang keberhasilan jangka panjang.

Berikut adalah matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary) dan EFAS (External Factor Analysis Summary) untuk Cafe Bukit Senyum Kabupaten Bengkayang, lengkap dengan bobot (weight) dan perengkingan (rating) berdasarkan tingkat kepentingannya:

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1228
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 2. Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary)

No	Faktor Internal KEKUATAN (Strengths)	Bobot (W)	Rating (1-4)	Skor (W x R)	Keterangan
1	Konsep cafe unik dan terbuka	0.15	4	0.60	Pembeda utama dari kompetitor.
2	Menu tradisional khas	0.15	4	0.60	Daya tarik utama pelanggan.
3	Lokasi strategis	0.10	4	0.40	Akses mudah tingkatkan kunjungan.
4	Lahan café yang luas	0.05	3	0.15	Potensi pengembangan area.
5	Tempat perkiran Memadai	0.05	3	0.15	Nilai tambah kenyamanan.
6	Sistem pembelian daring	0.05	3	0.15	Potensi pengembangan.
7	Memiliki pelanggan tetap	0.10	3	0.30	Pendapatan stabil.
8	Bahan baku lokal mudah	0.05	3	0.15	Efisiensi biaya.
No	KELEMAHAN (Weaknesses)				
1	Tidak ada SOP	0.10	2	0.20	Penyebab inkonsistensi layanan.
2	Kurang pelatihan karyawan	0.05	2	0.10	Berdampak pada kualitas SDM.
3	Kompetensi karyawan rendah	0.05	2	0.10	Butuh peningkatan mendesak.
4	Manajemen tidak terstruktur	0.05	1	0.05	Hambat produktivitas.
5	Penataan produk kurang menarik	0.05	2	0.10	Kurang menarik minat beli.
6	Sistem pembayaran manual	0.05	2	0.10	Kurang efisien.
7	Promosi terbatas	0.05	1	0.05	Hambat perluasan pasar.
8	Umpan balik tidak dimanfaatkan	0.05	1	0.05	Potensi perbaikan terabaikan.
Total IFAS		1.00		3.25	

3.3. Matriks EFAS (External Factor Analysis Summary)

Faktor Eksternal: Opportunities (Peluang)

Cafe Bukit Senyum memiliki berbagai peluang eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung strategi pengembangan SDM. Dukungan dari pemerintah terhadap sektor UMKM menjadi peluang besar dalam hal pelatihan, promosi, maupun bantuan fasilitas. Tren kuliner lokal yang semakin meningkat memberikan potensi pasar yang luas, terutama bagi konsumen yang menyukai menu khas dan otentik. Potensi wisatawan dari luar daerah juga menambah peluang untuk meningkatkan volume pengunjung. Selain itu, kerja sama dengan komunitas lokal bisa mendukung kegiatan promosi organik yang hemat biaya namun efektif. Peran media sosial seperti Instagram dan TikTok semakin penting dalam pemasaran digital, dan Café Bukit Senyum dapat memanfaatkannya untuk menjangkau target pasar yang lebih luas. Lokasi yang strategis juga dapat dijadikan tempat penyelenggaraan berbagai acara komunitas atau budaya. Tersedianya akses internet (Wi-Fi) menjadi nilai tambah bagi pelanggan yang ingin bersantai sambil bekerja atau berselancar online. Kesempatan mengikuti pelatihan dari lembaga pendidikan juga berkontribusi besar dalam pengembangan kualitas SDM, menjadikan peluang ini harus dikelola dengan strategi yang tepat.

Faktor Eksternal: Threats (Ancaman)

Ancaman eksternal yang dihadapi Cafe Bukit Senyum cukup kompleks dan beragam. Salah satunya adalah meningkatnya jumlah pesaing di sektor cafe, baik di Bengkayang maupun di daerah sekitar, yang memunculkan tekanan terhadap pangsa pasar. Ekspektasi pelanggan yang terus berubah menuntut inovasi dan adaptasi yang cepat, terutama dalam hal pelayanan dan variasi produk. Infrastruktur akses menuju lokasi cafe yang belum maksimal dapat membatasi kunjungan pelanggan dari luar daerah. Ketergantungan pada kondisi cuaca,

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1228
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

khususnya karena konsep ruang terbuka, juga menjadi tantangan tersendiri terutama saat musim hujan. Keterbatasan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi salah satu hambatan dalam mempertahankan standar pelayanan yang optimal. Perubahan selera pasar dan preferensi konsumen yang cepat berubah mengharuskan bisnis selalu tanggap terhadap tren. Selain itu, tekanan ekonomi seperti inflasi dapat menurunkan daya beli pelanggan. Lemahnya penerapan strategi digital marketing menyebabkan kurang maksimalnya promosi dan eksposur brand. Oleh karena itu, mitigasi terhadap faktor-faktor ancaman ini sangat penting dalam merancang strategi keberlanjutan bisnis dan peningkatan pelayanan.

Tabel 3. Matriks EFAS (Eksternal Factor Analysis Summary)

	Faktor Eksternal	Bobot (W)	Rating (1-4)	Skor (W x R)	
	PELUANG (Opportunities)				Keterangan
1	Dukungan pemerintah UMKM	0.10	3	0.30	Bisa dapat pelatihan/fasilitas.
2	Tren kuliner lokal	0.15	4	0.60	Pasar potensial.
3	Potensi wisata luar daerah	0.10	3	0.30	Tingkatkan kunjungan musiman.
4	Kerja sama komunitas lokal	0.05	3	0.15	Promosi organik.
5	Media sosial untuk promosi	0.15	4	0.60	Biaya rendah, jangkauan luas.
6	Lokasi strategis acara	0.05	3	0.15	Potensi event.
7	Akses internet (Wi-Fi)	0.05	2	0.10	Nilai tambah.
8	Pelatihan dari lembaga	0.05	3	0.15	Peningkatan SDM.
No	ANCAMAN (Threats)				
1	Pesaing meningkat	0.10	3	0.30	Tekan Pangsa Pasar
2	Ekspektasi pelanggan dinamis	0.10	2	0.20	Butuh inovasi cepat.
3	Infrastruktur kurang	0.05	1	0.05	Hambat akses pelanggan.
4	Ketergantungan cuaca	0.05	2	0.10	Pengaruhi kunjungan.
5	Keterbatasan SDM berkualitas	0.05	1	0.05	Ancaman jangka panjang.
6	Perubahan selera pasar	0.05	2	0.10	Risiko bisnis.
7	Tekanan ekonomi	0.05	1	0.05	Pengaruhi daya beli.
8	Rendahnya digital marketing	0.05	1	0.05	Ketertinggalan dari kompetitor.
	Total EFAS	1.00		3.15	

Keterangan Rating:

4: Pengaruh sangat kuat

3: Pengaruh signifikan

2: Pengaruh sedang

1: Pengaruh minimal

Analisis Hasil dari Skor IFAS dan EFAS didapatkan IFAS (3.25) > IFAS (3.15) dimana kekuatan internal lebih dominan dibandingkan eksternal jadi perlu fokus pada pemanfaatan peluang internal.

3.4. Matriks SWOT dan Strategi Pengembangan SDM

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1228
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Untuk merancang strategi pengembangan sumber daya manusia di Café Bukit Senyum, penelitian ini menerapkan analisis komprehensif yang dimulai dengan evaluasi internal dan eksternal melalui matriks IFAS dan EFAS. Hasil pemetaan ini menjadi input fundamental untuk analisis lanjutan menggunakan Matriks TOWS, yang bertujuan mengidentifikasi interaksi antara kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) yang relevan.

Tujuan utama penggunaan Matriks TOWS adalah untuk memformulasikan strategi-strategi yang konkret. Dengan menggabungkan kekuatan internal untuk menangkap peluang eksternal, atau mengatasi kelemahan internal untuk menghindari ancaman, penelitian ini menghasilkan rencana strategis yang terfokus. Strategi yang dirumuskan secara spesifik diarahkan untuk meningkatkan kualitas dan kapabilitas sumber daya manusia, yang merupakan elemen kunci bagi pertumbuhan dan keberlanjutan Café Bukit Senyum di tengah persaingan.

Setelah menentukan matriks IFAS dan EFAS selanjutnya peneliti mengguakan matriks TOWS untuk merancang strategi dengan tujuan adalah mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada pada café bukit senyum. Strategi yang dilakukan pada penelitian ini dalam mengembangkan sumber daya manusia dapat diuraikan kedalam aspek SWOT (Strength, Weakness, Opportunities, dan Threats) yang dihadapi. Berikut ini uraian dari aspek SWOT yang dihadapi oleh Café Bukit Senyum Bengkayang adalah:

Tabel 4. Matriks TOWS

SWOT ANALISIS	STRENGTH	WEAKNESS
OPPORTUNITY	S.O	W.O
	• Meningkatkan promosi berbasis produk lokal lewat media sosial:Bukit Senyum bisa lebih gencar memperkenalkan keunikan menu tradisional dan olahan ubi jalar melalui platform seperti Instagram dan Facebook. Penggunaan visual menarik dari proses pembuatan atau cerita di balik produk lokal dapat menarik minat konsumen yang mencari pengalaman kuliner otentik. • Menjalin kemitraan dengan komunitas lokal untuk kegiatan promosi bersama: Bekerja sama dengan komunitas seni, pariwisata, atau komunitas peduli lingkungan di Bengkayang dapat menciptakan sinergi promosi. Misalnya, mengadakan acara kolaborasi seperti pameran UMKM lokal atau festival budaya di lokasi cafe. • Menawarkan pengalaman kuliner alamiah dengan memanfaatkan lokasi terbuka: Memaksimalkan area terbuka dengan menata tempat duduk yang nyaman dan estetik, menambahkan elemen dekorasi alami, serta menyediakan aktivitas ringan seperti musik akustik atau *workshop* sederhana dapat memperkuat citra cafe sebagai tempat relaksasi dan pelarian dari hiruk pikuk kota.	• Menyelenggarakan pelatihan pelayanan melalui dukungan program UMKM: Meningkatkan kualitas layanan menjadi krusial. Cafe Bukit Senyum bisa mencari dan mengikuti program pelatihan yang diselenggarakan pemerintah atau organisasi lain yang berfokus pada pengembangan seperti UMKM, khususnya dalam aspek pelayanan pelanggan, kebersihan, dan efisiensi operasional. • Menambah menu kekinian sesuai tren pasar: Selain mempertahankan menu tradisional, penting untuk mengikuti selera pasar. Cafe bisa memperkenalkan variasi minuman kopi modern, makanan ringan, atau hidangan fusion yang tetap menggunakan bahan baku lokal sebagai daya tarik. Survei singkat ke pelanggan atau riset tren kuliner lokal dapat membantu dalam penentuan menu baru. • Mengembangkan media promosi digital seperti Instagram dan TikTok: Memperkuat kehadiran di platform media sosial yang sedang tren sangat penting. Konten kreatif seperti video singkat proses pembuatan menu, *behind the scene* kegiatan cafe, atau tantangan interaktif dapat meningkatkan *engagement* dan jangkauan promosi.
THREATS	S.T	W.T
	• Menonjolkan keunikan lokasi dan suasana alami untuk unggul dari pesaing: Dalam menghadapi persaingan, Cafe Bukit Senyum harus menekankan diferensiasinya. Foto dan video yang menawan dari pemandangan alam sekitar, cerita tentang konsep *open space*, atau testimoni pelanggan tentang suasana nyaman dapat menjadi senjata utama dalam pemasaran. • Menggunakan bahan baku lokal untuk efisiensi biaya di tengah inflasi: Ketergantungan pada pasokan lokal tidak hanya mendukung ekonomi setempat tetapi juga bisa menjadi strategi mitigasi biaya saat	• Menyusun SOP dan sistem manajemen sederhana berbasis digital:Untuk mengatasi potensi masalah operasional, menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk setiap aspek (pelayanan, kebersihan, stok barang) akan sangat membantu. Implementasi sistem manajemen digital sederhana untuk inventaris atau pemesanan juga dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan. • Membangun area *indoor*/semi-outdoor untuk antisipasi cuaca:Meskipun konsep ruang terbuka adalah daya tarik, perlu ada solusi untuk cuaca yang tidak menentu. Pembangunan area *indoor* yang nyaman atau area semi-outdoor dengan atap dapat memastikan kenyamanan pelanggan saat hujan atau cuaca ekstrem, sehingga

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1228
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

SWOT ANALISIS	STRENGTH	WEAKNESS
	inflasi. Membangun hubungan baik dengan petani atau pemasok lokal akan menjamin ketersediaan dan harga yang lebih stabil. • Membuat spot foto menarik untuk mendukung pemasaran viral: Di era media sosial, *spot* foto yang *instagramable* adalah magnet. Cafe dapat menciptakan sudut-sudut menarik dengan ornamen alami, *lighting* yang baik, atau latar belakang pemandangan yang indah, mendorong pengunjung untuk berbagi pengalaman mereka secara daring.	operasional cafe tidak terganggu. • Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala: Mendapatkan *feedback* langsung dari pelanggan adalah cara terbaik untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Survei sederhana via *QR code* atau formulir digital dapat membantu cafe terus meningkatkan kualitas layanan dan produknya, sekaligus menunjukkan bahwa cafe peduli terhadap pengalaman pelanggan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis IFAS dan EFAS, dapat disimpulkan bahwa Cafe Bukit Senyum memiliki potensi internal yang kuat, ditunjukkan oleh skor IFAS (3,25) yang lebih tinggi daripada EFAS (3,15). Keunggulan utama terletak pada konsep kafe yang unik, sajian menu tradisional, dan lokasi yang strategis, yang menjadi daya tarik dan pembeda dari pesaing. Namun demikian, tantangan internal seperti belum adanya sistem manajemen terstruktur, ketiadaan SOP, dan strategi promosi yang terbatas menjadi kelemahan yang perlu segera ditangani. Secara eksternal, peluang untuk pertumbuhan cukup besar, terutama melalui pemanfaatan media sosial, tren kuliner lokal, serta dukungan dari pemerintah dan komunitas. Meski demikian, ancaman dari kompetitor dan perubahan preferensi pelanggan menuntut cafe untuk terus berinovasi dan adaptif terhadap perubahan pasar. Beberapa strategi yang direkomendasikan seperti, penguatan manajemen internal melalui penyusunan SOP dan pelatihan SDM, optimalisasi pemasaran digital dan interaksi pelanggan berbasis media sosial, kolaborasi dengan komunitas lokal serta pemanfaatan program dukungan UMKM, inovasi dalam menu dan pengembangan program loyalitas pelanggan untuk mempertahankan daya saing..

Referensi

ayomi, G. R. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Vouk Hotel Suites Penang. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 9(24), 338–343.

Becker, B. E., & Huselid, M. A. (2006). Strategic Human Resources Management: Where Do We Go From Here? Journal Of Management, 32(6), 898–925. Https://Doi.Org/10.1177/0149206306293668

Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan Pkn, 9(2), 99–113. Https://Doi.Org/10.36706/Jbti.V9i2.18333

Fadly, H. (2024). Peran Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam. Economic And Business Management International Journal, 6(1), 1–8.

Fatona, A. R., Pribadi, T., Dewi, E., & Tarigan, S. (2024). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt Kebayoran Medan. 4, 3806–3819.

Fitri Anggreani, T. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Swot: Strategi Pengembangan Sdm, Strategi Bisnis, Dan Strategi Msdm (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 2(5), 619–629. Https://Doi.Org/10.31933/Jemsi.V2i5.588

Halawa, E. (2021). Analisis Swot Sebagai Dasar Perumusan Strategi Pemasaran Berdaya Saing (Studi Kasus Pada Dasom Beauty & Me Nail Surabaya). 1, 58–65. Https://Doi.Org/10.46821/Benchmark.V1i2.143

Idayati, F., Yoki, H., Praskadinata, C., Dina, F., Tasriastuti, N. A., Triono, F., Irdhayanti, E., Bisri, T. S., & Nurdiah, S. (2024). Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Berkelanjutan (Strategi Untuk Meningkatan Dan Kompetensi Dalam Organisasi) (A. S. Egim (Ed.)). Eureka Media Aksara.

Iryani, D. (2021). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan: Analisis Swot. Cross-Border, 4(1), 525–538.

Juita, D. P., Azwardi, M., & Amra, A. (2024). Pentingnya Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Lembaga Pendidikan. 5(3), 3068–3077.

Kirana, A. Y., Saifudin, M., Mukhlisin, M. M., Fatmawati, N., & Ansori, M. I. (2023). Transformasi Digital Terhadap Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Kapabilitas Perusahaan. Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce, 2(4), 19–36.

Latief, F., & Asniwati, A. (2023). The Contribution Of Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence, And Spiritual Intelligence On Employee Performance. Jurnal Manajemen Bisnis, 10(1), 235–249. Https://Doi.Org/10.33096/Jmb.V10i1.512

Lisdartina, R. S. (2021). Teori Dan Model Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Lembaga Pendidikan Islam Menurut Ahmad Fatah Yasin. Jurnal Pendidikan Islam, 6(April), 1–10.

M. Hotib Jailani, & Mudji Kuswirno. (2024). Analisis Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Kafe Sakera Telang Berbasis Kompetensi. Jumbiwira : Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan, 3(2), 72–86. Https://Doi.Org/10.56910/Jumbiwira.V3i2.1591

Mashuri, M., & Nurjannah, D. (2020). Analisis Swot Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing. Jps (Jurnal Perbankan Syariah), 1(1), 97–112. Https://Doi.Org/10.46367/Jps.V1i1.205

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1228
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Miles, M. B.,Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd Ed.). Sage Publications.
Nardo, R. (2024). Perencanaan Dan Pengembangan Sdm (J. T. Ananda (Ed.)). Cv.Mitra Cendekia Media.
Noe, R. (2020). Employee Training & Development , 8 Th Edition.
Pratama, D. Y. (2021). Penerapan Analisis Swot Sebagai Strategi Pengembangan Produk Usaha Pada Cafe Warunk Upnormal Di Purwokerto.
Rijal M.S, C. M. (2023). Strategi Pengembangan Sdm (Studi Pada Karyawan Cv . Kuda Mas Malang) Berbasis Swot. Manajemen Kreatif Jurnal (Makreju), 1(2), 09–21.
Saogo, W. P., & Yanti, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan , Kualitas Informasi , Dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Pos Aja ! Pt . Pos Indonesia Cabang Batam). 14(2), 94–107.
Sasoko, D. M., & Mahrudi, I. (2023). Teknik Analisis Swot Dalam Sebuah Perencanaan Kegiatan. 22(December 2022).
Syahputra, M. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia , Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Instruktur Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lkp . Intermedia Training Center. 9(5), 1704–1714.
Urbancová, H., Vrabcová, P., Hudáková, M., & Petrů, G. J. (2021). Effective Training Evaluation: The Role Of Factors Influencing The Evaluation Of Effectiveness Of Employee Training And Development. Sustainability (Switzerland), 13(5), 1–14. Https://Doi.Org/10.3390/Su13052721
Victorynie, I. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengembangan Sumber Daya Manusia. Innovative Education Journal, 6(3).
Yasin, M. I. A. (2023). Strategi Pemasaran Coffee Shop Menggunakan Analisis Swot Dalam Meningkatkan Pendapatan Pasca Covid-19 (Studi Kasus Pada Loji Cafe Kelurahan Mojoroto Kota Kediri) Skripsi.
Yudha, A., & Pancasasti, R. (2022). Analisis Swot Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia. Desanta (Indonesian Of Interdisciplinary Journal), 2(2), 211–219.
Zainuri, R., & Budi Setiadi, P. (2023). Tinjauan Literatur Sistematis: Analisis Swot Dalam Manajemen Keuangan Perusahaan. Jurnal Maneksi, 12(1), 22–28. Https://Doi.Org/10.31959/Jm.V12i1.1364
Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact Of Employees' Workplace Environment On Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. Frontiers In Public Health, 10(May). Https://Doi.Org/10.3389/Fpubh.2022.890400

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1228
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)