

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menentukan strategi pengembangan sumber daya manusia di Tanda Tanya *Coffee* dengan menggunakan pendekatan Analisis SWOT. Hasil survei menyatakan bahwa konsumen mengeluh mengenai cita rasa kopi yang menurun dari cita rasa kopi awal kali Tanda Tanya *Coffee* buka atau *Grand Opening*. Selain itu, hasil survei ditemukan bahwa beberapa konsumen mendapatkan pelayanan yang tidak enak dari karyawan dari pernyataan pelayanan tidak ramah hingga pernah diusir oleh karyawan. Tindakan tersebut sudah dikategorikan sebagai tindakan tidak sopan dan senonoh. Kualitas pelayanan dapat dinilai mengalami penurunan yang drastis. Konsumen juga merasa bahwa Tanda Tanya *Coffee* harus membuat sebuah inovasi dalam menghidupkan kembali *coffee shop* karena *coffee shop* yang tidak begitu luas serta membuat konsumen yang loyal merasa bosan

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tanda Tanya *Coffee* masih hanya menyediakan tempat sholat seadanya. Tempat sholat tidak hanya digunakan oleh karyawan melainkan konsumen juga membutuhkannya. Kekecewaan dapat ditimbulkan oleh konsumen karena konsumen merasa tidak praktis dalam beribadah dan beberapa konsumen memilih untuk keluar dari *coffee shop* dan tidak balik kembali ke *coffee shop*. Penempatan tempat sholat dapat diadakan di taman bagian belakang *coffee shop*. Terdapat sedikit ruang yang cukup untuk dibangun tempat beribadah yang tepat. Karyawan memerlukan loker untuk meletakkan barang bawaannya agar terhindar dari risiko kehilangan barang. Sampai saat ini karyawan masih menyimpan tas dan barang bawaannya di bawah meja bar. Hal ini cukup mengganggu produktifitas barista serta risiko kehilangan barang dapat mengintimidasi barista.

Kata Kunci : Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia, Analisis SWOT, Fasilitas Kerja