



**"Analisis Strategi Pengembangan Karier Generasi Z  
dalam Meningkatkan Retensi Karyawan"**

**(Studi Kasus Resto Watu Gunung)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi salah satu Persyaratan Mencapai Program Sarjana Ekonomi

**Oleh**

**I Bagus Mulya Kusuma 20510029**

**Dosen Pembimbing**

**Fajar Suryatama, S.Sos., S.E., M.M**

**NIDN.0622047503**

**Nurmiyati, S.E., M.M**

**NIDN.0603037301**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI**

**UNDARIS**

**2024**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

### “ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN KARIER GENERASI Z DALAM MENINGKATKAN RETENSI KARYAWAN” (STUDI KASUS RESTO WATU GUNUNG)

Oleh :

**I Bagus Mulya Kusuma (20510029)**

Diterima dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi dan selanjutnya  
untuk dipertahankan dihadapan Penguji pada tanggal 28 November 2024

**Dosen Pembimbing Utama**



**Fajar Suryatama, S.Sos., S.E, M.M**  
**NIDN.0603037301**

**Dosen Pembimbing Pendamping**



**Nurmiyati, S.E., M.M**  
**NIDN.0622047503**

**Mengetahui Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Muhammad Arif Rakhman, SE.,M.E**  
**NIDN: 0614068702**

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**“ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN KARIER**  
**GENERASI Z DALAM MENINGKATKAN RETENSI**  
**KARYAWAN” (STUDI KASUS RESTO WATU GUNUNG)**

**Oleh:**

**I Bagus Mulya Kusuma**

**NIM : 20510029**

Skripsi ini telah diujikan dan mendapatkan pengesahan pada tanggal 29 November 2024

**Tim Penguji**

**Ketua**

  
**Dr. Sri Rahayu, S.E, M.Si**  
**NIDN: 0606056901**

**Anggota**



**Fajar Suryatama, S.Sos., S.E., M.M**  
**NIDN.0603037301**

**Anggota**



**Nurmiyati, S.E., M.M**  
**NIDN.0622047503**

## **Abstrak**

Restoran Watugunung, yang didirikan sebagai usaha dagang di bidang F&B (Food and Beverage) yang berada di Jl. Srikandi Raya No.1, Lerep Satu, Lerep, Kec. Ungaran Barat., Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50519, memasuki industri dengan visi untuk tidak hanya menyajikan hidangan berkualitas tinggi tetapi juga berkomitmen pada pemenuhan kebutuhan karier generasi Z. Menyadari tantangan dalam meningkatkan retensi karyawan, Watugunung merancang latar belakang bisnisnya dengan fokus pada menciptakan lingkungan kerja yang memperhatikan pertumbuhan profesional generasi Z. Dengan memahami bahwa generasi Z sangat menghargai pengembangan karier.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor internal dan eksternal terkait permasalahan yang terjadi dan menentukan strategi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang dialami resto Watu Gunung Ungaran . Jenis penelitian ini penelitian kualitatif. Sampel dalam penelitian diambil menggunakan teknik probability sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi yang ada di resto Watu Gunung Ungaran, dan didukung dengan studi literatur yang berhubungan topik yang sama. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis SWOT, yang digunakan untuk mengembangkan potensi pada organisasi serta untuk mengetahui faktor internal maupun faktor eksternal organisasi.

Hasil analisis SWOT yang telah di lakukan pada usaha dagang resto Watu Gunung Ungaran dapat di ketahui bahwa matrik SWOT resto Watu Gunung Ungaran berada pada sel WO sebesar 3,31 dan usaha dagang resto Watu Gunung Ungaran berada diposisi kuadran III yang berarti mempunyai banyak ancaman dibandingkan peluang namun mempunyai banyak kelemahan pada sumberdaya internal. Strategi yang sesuai untuk perusahaan yang berada pada kuadran III adalah strategi Penetrasi Pasar, Pengembangan Produk, dan Pengembangan Pasar.

Kata Kunci : Pengembangan Karier, Generasi Z , Retensi Karyawan

## **Abstrack**

*Watugunung Restaurant, which was established as a trading business in the F&B (Food and Beverage) sector located on Jl. Srikandi Raya No.1, Lerep Satu, Lerep, Kec. Ungaran Bar., Semarang Regency, Central Java 50519, entered the industry with a vision to not only serve high-quality dishes but also committed to meeting the career needs of generation Z. Recognizing the challenges in increasing employee retention, Watugunung designed its business backdrop with a focus on creating a working environment who pay attention to the professional growth of generation Z. By understanding that generation Z really values career development.*

*This research aims to determine the internal and external factors related to the problems that occur and determine the right strategy to overcome the problems experienced by the Watu Gunung Ungaran restaurant. This type of research is qualitative research. The samples in the research were taken using probability sampling techniques. Data collection was carried out by interviews, observations, documentation at the Watu Gunung Ungaran restaurant, and supported by literature studies related to the same topic. This research uses the SWOT analysis method, which is used to develop the potential of the organization and to determine the internal and external factors of the organization.*

*The results of the SWOT analysis that has been carried out on the Watu Gunung Ungaran restaurant trading business can be seen that the Watu Gunung Ungaran restaurant SWOT matrix is in the WO cell of 3.31 and the Watu Gunung Ungaran restaurant trading business is in quadrant III position, which means it has more threats than opportunities. However, it has many weaknesses in internal resources. Suitable strategies for companies in quadrant III are Market Penetration, Product Development and Market Development strategies.*

*Keywords: Career Development, Generation Z, Employee Retention*

## **MOTTO**

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain.”

(HR. Tirmidzi)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, terima kasih kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya, sehingga semua dapat terselesaikan dengan baik.

1. Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta kepada kedua Orang Tua tercinta, Alm. Bapak Muh.Chaeroddin dan Ibu Asih Mulyati yang selalu membimbing, mendoakan dan mendukung dalam setiap langkah yang akan dilalui serta selalu memberikan kasih sayang yang teramat besar, sudah berjuang dan berkorban untuk kelangsungan hidup dan masa depanku.
2. Karya ini juga saya persembahkan kepada seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a, semangat dan dukungan. Tak lupa dipersembahkan untuk diri saya sendiri, terimakasih telah menyelesaikan semua yang sudah dimulai.
3. Ibu Nurmiyati, S.E., M.M dan Bapak Fajar Suryatama, S.Sos., S.E., M.M Sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan dedikasi telah membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini. Nasihat, masukan, dan arahan yang diberikan menjadi bekal yang sangat berharga, tidak hanya untuk menyelesaikan karya ini, tetapi juga untuk perjalanan karier dan kehidupan saya ke depan. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan ilmu yang telah Bapak dan Ibu berikan selama proses ini. Semoga segala kebaikan Bapak dan Ibu mendapatkan balasan yang terbaik.
4. Teruntuk teman seperjuangan penulis; Hayyu Andalas, S.E(kuy), Dinda Setya Sukma L, S.E., Luckya Fatkiyatu Safa'ah, S.E., yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sampai selesainya skripsi ini.

5. Teruntuk teman teman dari resto Watu Gunung yang berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu hingga bias menyelesaikan tugas akhir ini

## **Kata Pengantar**

Segala puji syuku penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, "Analisis Strategi Pengembangan Karier Generasi Z dalam Meningkatkan Retensi Karyawan di Resto Watu Gunung". Penyusun skripsi ini, sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat-syarat untuk menempuh program SI pada Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman-GUPPI (UNDARIS).

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan pengetahuan, masih diperlukan sarana dan prasarana untuk kesempurnaan tulisan ini. Kemudian kepada semua pihak yang telah membantu dalam bentuk moril maupun materil, terutama sekali pada:

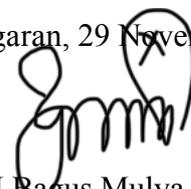
1. Dr. Drs. H. Hono Sejati, S.H., M.Hum. Selaku Rektor Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman GUPPI yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu di UNDARIS.
2. Bapak M. Arif Rakhman, SE., ME Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman GUPPI (UNDARIS),
3. Ibu Pitaloka Dharma Ayu, S.E., MBA selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI (UNDARIS)
4. Bapak Fajar Suryatama, S.Sos, S.E, M.M Selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan arahan, solusi, naschat, dan penuh

kesabaran membimbing, member pengarahan selama penyusunan Skripsi ini.

5. Ibu Nurmiyati, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan arahan, solusi, nasehat, dan penuh kesabaran membimbing, member penguasaan selama penyusunan Skripsi ini.
6. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang memberikan kritikan dan saran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Muh. Chaeroddin dan Ibu Asih Mulyati yang sudah membesarkan dan menyayangi saya dengan sepenuh hati.
8. Seluruh teman-teman Progam Studi Manajemen angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman GUPPI (UNDARIS) Ungaran yang telah memberikan motivasi dan semangat penulis selama penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen, staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman GUPPI (UNDARIS).

Penulis berharap agar penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, terutama bagi Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman-GUPPI (UNDARIS) dan mohon maaf atas segala bentuk kekurangannya.

[Ungaran, 29 November 2024]



[I Bagus Mulya Kusuma]

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	iii
Abstrack .....	iv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Definisi Operasional.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI .....	12
2.1 Kajian Pustaka .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	41
2.3 Kerangka Berfikir.....	43
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Jenis Penelitian .....	45
3.2 Lokasi Penelitian .....	45
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	45
3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	46
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	49
3.6 Teknik Analisis Data .....	49
BAB IV .....	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
4.1 Gambaran Umum Resto Watu Gunung.....	52
1. Sejarah Singkat.....	52
2. Struktur Organisasi.....	54

4.2 Analisis SWOT.....	54
1. Faktor Internal.....	55
2. Faktor Eksternal.....	62
C. Hasil Dan Pembahasan Penelitian .....	66
1. Matriks IFAS .....	66
2. Matriks EFAS.....	67
3. Matriks <i>Grand Strategy</i> SWOT.....	68
4. Digram SWOT.....	71
5. Pembahasan .....	75
BAB V.....	78
Kesimpulan dan Saran.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran .....	79
Daftar Pustaka .....	81
Lampiran 1 .....	83

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengatur sumber daya manusianya. Sumber daya ini diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. MSDM dalam sebuah perusahaan berfokus pada kegiatan rekrutmen sumber daya manusia, pengelolaan dan pengarahan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pengertian MSDM bermacam-macam. Ada beberapa pengertian yang dikemukakan. MSDM didefinisikan sebagai suatu pendekatan terhadap manajemen manusia, yang berdasarkan empat prinsip dasar (Armstrong, 1999) antara lain: a)SDM adalah aset paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi .b)kesuksesan ini sangat mungkin dicapai bila peraturan/kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan manusia dari suatu organisasi saling berhubungan dan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisas; c)kultur dan nilai. Suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik.d)MSDM berkaitan dengan integrasi, yang menjadikan semua anggota organisasi terlibat dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Strategi MSDM yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki tenaga kerja yang kompeten, termotivasi, dan

produktif. Untuk meningkatkan kinerja dan retensi kerja, kepuasan dan keterlibatan karyawan merupakan factor kuncinya.

Seiring dengan semakin banyaknya Generasi Z yang memasuki dunia kerja, ini mejadi tantangan bagi perusahaan untuk beradaptasi dengan cepat untuk menarik dan mempertahankan talenta dari generasi ini. Generasi Z merupakan kelompok baru dalam dunia kerja dengan pemikiran yang berbeda dari generasi sebelumnya. Tentunya treatment yang diberlakukan juga berbeda dari generasi sebelumnya. Hal ini juga di alami usaha dagang *Food and Beverage Resto Watu Gunung* yang berada di Ungaran, yang memiliki karyawan mayoritas Gen Z. Resto Watu Gunung seringkali menawarkan lingkungan kerja yang ramah dan kolaboratif, yang cocok dengan nilat-nilai social dan kebutuhan untuk terhubung dengan orang lain yang menjadikan prioritas bagi generasi Z. Dalam pengembangan karier Resto Watu Gunung memberikan kesempatan untuk mencoba peluang baru, mengambil tugas yang menantang sehingga mereka secara alamiah tidak mandek. Karyawan yang berorientasi pada karier dan dihargai harus mengalami peluang pertumbuhan dalam organisasi.

Dalam penelitian ini akan difokuskan pada generasi Z, Generasi Z, sering disingkat sebagai "Gen Z," adalah kelompok demografis yang mengikuti generasi Y yang mendahuluinya dari tahun 1997 hingga sekitar 2012. Mereka adalah generasi yang tumbuh dengan teknologi yang sangat canggih, seperti internet dan media sosial, dan cenderung memiliki sikap yang berbeda terhadap pekerjaan, politik, dan kehidupan sosial

dibandingkan generasi sebelumnya. Gen Z juga dikenal sebagai generasi yang sangat terhubung secara digital, kreatif, serta memiliki kesadaran sosial dan lingkungan yang kuat.

Pengembangan karir yang merujuk pada serangkaian upaya yang dilakukan oleh individu untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman mereka dalam konteks pekerjaan mereka. Pengembangan karir terdiri dari berbagai kegiatan dan pendekatan yang dirancang untuk membantu individu mencapai kemampuan maksimal mereka dalam pekerjaan dan mengelola transfigurasi yang mungkin terjadi dalam dunia kerja. Pengembangan karir dapat memberikan dampak yang signifikan pada pembentukan komitmen organisasi dan profesionalisme karyawan (Putra & Darmawan, 2022). Pengembangan karir bukan hanya tentang kemajuan dalam pekerjaan atau karir saat ini. Tetapi juga penelitian dan pemahaman tentang pilihan karir yang berbeda. Individu mungkin merasa perlu untuk menjelajahi berbagai jalur karir sepanjang hidup mereka dan mengejar tujuan yang berbeda pada tahap-tahap yang berbeda dalam kehidupan mereka. Peningkatan kemampuan dan keterampilan adalah salah satu manfaat dari pengembangan karir, melalui pelatihan, Pendidikan, dan pengalaman, individu dapat mengembangkan kompetensi yang penting untuk menjalankan tugas pekerjaan dengan lebih baik dan membuat mereka dalam meraih posisi lebih tinggi (Teja & Oktavio,2020).Watu gunung sebagai restoran yang sudah cukup lama berdiri, memiliki hambatan terkait pengembangan karir karyawan. Tentang tidak adanya program pelatihan

formal yang memadai untuk mengatasi kekurangan pendidikan karyawan yang dipromosikan, sehingga menghambat pengembangan keterampilan manajerial yang diperlukan. Perencanaan yang cermat dengan menyediakan pelatihan manajerial internal dan kursus pengembangan karir yang relevan, yang di harapkan dapat membantu karyawan yang berpotensi dipromosikan.

Penelitian tentang employee retention erat kaitannya dengan penelitian tentang turnover intention. Hal ini ditunjukkan pada penelitian Arshadi & Damiri (2013) dan Rani (2014) yang meneliti pengaruh variabel stres kerja pada turnover intention serta employee retention. Kebutuhan karier generasi Z yang tidak terpenuhi dapat menyebabkan turnover karyawan. Turnover karyawan merupakan salah satu masalah yang dihadapi oleh banyak perusahaan. Turnover karyawan dapat menyebabkan kerugian finansial, penurunan produktivitas, dan terganggunya kinerja perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami kebutuhan karier generasi Z dan mengembangkan strategi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Strategi yang tepat dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan retensi karyawan dan meningkatkan kinerja perusahaan. Hinkin dalam Loquercio (2006) juga menunjukkan keterkaitan tersebut dengan mengatakan bahwa retensi yang bagus akan berdampak pada tingkat *turnover intention*.

Dalam upaya untuk meningkatkan retensi karyawan, perusahaan sering kali melakukan berbagai strategi. Strategi yang umum adalah peningkatan kompensasi dan keuntungan seperti peningkatan gaji, insentif,

dan manfaat tambahan seperti asuransi kesehatan, cuti yang lebih baik, dan program pensiun yang murah hati. Gaji dan manfaat kompetitif dapat menjadi daya tarik yang kuat bagi karyawan untuk tetap tinggal. Selain kompensasi, pengembangan karir juga berpengaruh signifikan dalam retensi karyawan (Afiani & Mulyana, 2022). Karyawan ingin merasa bahwa mereka memiliki kesempatan untuk tumbuh dan berkembang dalam pekerjaan mereka dengan mengikuti pelatihan dan pengembangan keterampilan, promosi, atau pemberian tanggung jawab tambahan. Perusahaan yang memberikan jalur karir yang jelas dan kesempatan pertumbuhan biasanya lebih efektif dalam mempertahankan karyawan yang berambisi. Mempertahankan karyawan/*employee retention* terbaik menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan/organisasi. Tidak jarang pimpinan perusahaan/organisasi yang mengeluhkan karyawan terbaiknya yang tiba-tiba pindah ke perusahaan lain maka mengakibatkan terganggunya operasional perusahaan sehingga harus mencari pengganti, yang sering kali tidak mudah dilakukan. Watu Gunung restoran dengan karyawan yang mayoritas gen Z memiliki tingkat *turn over* yang cukup tinggi, masalah utama yang teridentifikasi adalah kurangnya peluang karir yang jelas dan terstruktur di dalam restoran. Karyawan merasa tidak ada jalur karir yang jelas atau kesempatan untuk berkembang ke posisi yang lebih tinggi, yang menyebabkan mereka tidak termotivasi untuk tetap bekerja dalam jangka panjang. Perusahaan seharusnya mengembangkan jalur karir yang jelas dan

terstruktur, dengan harapan karyawan dapat melihat dan memahami peluang untuk berkembang dan mendapatkan promosi di dalam restoran.

Restoran Watugunung, yang didirikan sebagai usaha dagang di bidang F&B (*Food and Beverage*), memasuki industri dengan visi untuk tidak hanya menyajikan hidangan berkualitas tinggi tetapi juga berkomitmen pada pemenuhan kebutuhan karier generasi Z. Menyadari tantangan dalam meningkatkan retensi karyawan, Watugunung merancang latar belakang bisnisnya dengan fokus pada menciptakan lingkungan kerja yang memperhatikan pertumbuhan profesional generasi Z. Dengan memahami bahwa generasi Z sangat menghargai pengembangan karier dan keberlanjutan, Restoran Watugunung telah melibatkan program pelatihan dan pengembangan yang menitikberatkan pada kemampuan interpersonal, manajemen waktu, dan keahlian khusus industri F&B. Melalui kemitraan strategis dengan lembaga pendidikan dan pelatihan, restoran ini berkomitmen untuk memberikan platform bagi karyawan generasi Z agar dapat tumbuh dan berkembang dalam karier mereka. Restoran Watugunung juga secara aktif menerapkan konsep kerja fleksibel dan memberikan ruang untuk inovasi. Dengan demikian, generasi Z dapat merasakan adanya kesempatan untuk berkontribusi pada ide-ide kreatif mereka, menciptakan ikatan yang kuat antara karyawan dan perusahaan. Dengan mengatasi masalah pengembangan karier generasi Z, Watugunung berharap dapat mencapai tingkat retensi karyawan yang tinggi, memberikan manfaat jangka panjang bagi pertumbuhan bisnis dan kepuasan karyawan. Kualitas

suatu perusahaan benar-benar ditentukan oleh kualitas SDM dan manajemen kendali (Mardikaningsih & Darmawan, 2020)

## 1.2 Identifikasi Masalah

Restoran secara umum memiliki *turn over* yang tinggi, kemudian di perparah dengan lahirnya generasi Z, yang merupakan kelompok yang terdiri dari individu yang lahir antara pertengahan 1990-an hingga awal 2010-an, memasuki pasar kerja dengan karakteristik unik dan harapan karir yang berbeda. Namun, perusahaan sering kesulitan mempertahankan karyawan Generasi Z karena kebutuhan dan preferensi karier yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi kebutuhan karier yang efektif untuk Generasi Z dalam meningkatkan retensi karyawan. Banyak organisasi masih menerapkan strategi pengembangan karier yang tidak sesuai dengan nilai dan harapan Generasi Z, seperti kebutuhan akan fleksibilitas, peluang belajar yang cepat, dan keseimbangan kerja-hidup. Salah satu permasalahan di restoran terkait strategi MSDM tentang kompensasi adalah ketidakpuasan karyawan terhadap sistem gaji dan tunjangan. Misalnya, jika restoran tidak memberikan gaji yang kompetitif dibandingkan dengan pesaing, atau jika sistem tip tidak transparan, karyawan mungkin merasa tidak dihargai. Hal ini dapat menyebabkan tingginya tingkat turnover, yang berdampak negatif pada kualitas layanan dan pengalaman pelanggan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan karier dan keinginan karyawan

Generasi Z, perusahaan dapat mengembangkan strategi yang sesuai untuk meningkatkan retensi dan keterlibatan karyawan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan gambaran latar belakang di atas, maka akan dipaparkan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Strategi Pemenuhan Kebutuhan Karier di Resto Watu Gunung;
- b. Bagaimana Strategi Pemenuhan Kebutuhan Karier Terhadap Retensi Karyawan di Resto Watu Gunung.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Strategi Pemenuhan Kebutuhan Karier di Resto Watu Gunung;
- b. Untuk mengetahui Strategi Pemenuhan Kebutuhan Karier Terhadap Retensi Karyawan di Resto Watu Gunung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan peneliti yang dilakukan, kiranya peneliti ini dapat berguna untuk:

**a) Peneliti**

Sebagai studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang diperoleh di perkuliahan dengan prakteknya di dunia usaha, khususnya tentang strategi suatu perusahaan dalam meningkatkan retensi karyawan.

**b) Akademisi**

Penelitian ini dapat menjadi tambahan berharga bagi literatur akademis dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan psikologi industri-organisasi. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lanjutan dan diskusi ilmiah tentang strategi retensi karyawan.

**c) Praktisi**

Meningkatkan Pemahaman tentang Generasi Z. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang karakteristik, nilai, dan kebutuhan karier khusus dari Generasi Z. Hal ini dapat membantu organisasi dalam merancang strategi yang lebih efektif dalam merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan dari generasi ini. Menambah wawasan tentang strategi Restoran Watu Gunung Ungaran dalam meningkatkan retensi karyawan dan sebagai sumber informasi untuk melihat perkembangan dunia usaha.

## **1.6 Definisi Operasional**

Menurut Fahrurazi *et al.*(2021) konsep dalam MSDM adalah pentingnya pengembangan karyawan, perencanaan karir, dan kompensasi.

Menurut Dessler (2010) “Pengembangan karir didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas sepanjang hidup (seperti workshop) yang berkontribusi pada eksplorasi, pemantapan, keberhasilan dan pencapaian karir seseorang. Pengembangan karir mempermudah perusahaan dalam menjabarkan kapabilitas yang dimiliki karyawan untuk kemudian disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan keinginan karyawan dalam mengembangkan diri karirnya diperusahaan (Veithzal Rivai,2011).

Menurut Susilo (2013) Retensi Karyawan atau employee retention adalah kemampuan perusahaan untuk mempertahankan calon karyawan yang dipunyai perusahaan agar tetap loyal kepada perusahaan. Retensi karyawan dapat diartikan sebagai tahapan dimana karyawan didorong untuk bertahan bersama organisasi ( Mathis dan Jackson 2008).

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan mempermudah pembahasan, maka sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bentuk ringkasan dari keseluruhan yang digambarkan dalam bentuk latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini mencakup beberapa teori yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian, serta uraian kerangka yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian. Bab ini juga memuat tinjauan pustaka dan kerangka berpikir.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Merupakan bagian yang berisi mengenai jenis penelitian serta metode pengambilan data yang dilakukan. Yang termasuk didalamnya meliputi menguraikan strategi penelitian termasuk populasi dan metode penarikan sampel, menetapkan desain penelitian, merencanakan analisis data dan menetapkan jadwal penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi analisis dari hasil pengolahan data, dan pembahasan penelitian yang meliputi Matriks IFAS, Matriks EFAS, Matriks Grand Strategy SWOT, dan Diagram SWOT.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta saran yang berkaitan dengan hasil pembahasan yang dilakukan

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **I. Pengembangan Karir**

Pengembangan Karir menurut Sihotang(2006) merupakan kegiatan organisasi yang bertujuan untuk mempersiapkan seorang pegawai pada posisi-posisi yang terbuka saat ini dan yang akan diciptakan dalam organisasi yang bersangkutan di masa yang akan datang. Pengembangan karier meliputi setiap aktivitas untuk mempersiapkan seseorang untuk menempuh jalur karier tertentu. Pengembangan karir Menurut Raymond (2010) pengembangan karir dalam definisi yang lain diartikan sebagai perolehan pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku yang meningkatkan kemampuan karyawan untuk memenuhi perubahan persyaratan pekerjaan serta tuntutan klien dan pelanggan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Karir Menurut Siagian (2016) (dikutip dalam Maya Pressilia Kana, 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan karir seorang karyawan adalah:

##### **A. Prestasi Yang Memuaskan**

Pangkal tolak pengembangan karir seseorang adalah prestasi kerjanya melakukan tugas yang dipercayakan kepadanya. Tanpa prestasi kerja yang memuaskan, sulit bagi seseorang untuk dipromosikan ke pekerjaan atau jabatan yang lebih tinggi di masa depan.

## B. Pengenalan Pihak Lain

Berbagai pihak yang berwenang memutuskan pantas tidaknya seseorang dipublikasikan seperti atasan langsung dan pimpinan bagian kepegawaian yang mengetahui kemampuan dan pencapaian kerja pegawai.

## C. Kesetiaan pada organisasi

Loyalitas seorang pegawai yang ingin terus berkarya dalam organisasi tempatnya bekerja untuk jangka waktu yang lama

## D. Pembimbingan Sponsor

Pembimbingan yaitu nasihat-nasihat atau saran-saran. Sedangkan sponsor menciptakan kesempatan untuk pengembangan karir

## E. Dukungan Para Bawahan

Dukungan yang diberikan para bawahan dalam bentuk menyukseskan tugas manajer yang bersangkutan.

## F. Kesempatan untuk bertumbuh

Kesempatan untuk meningkatkan kemampuan, baik melalui pelatihan, kursus, dan juga melanjutkan jenjang pendidikannya.

## G. Berhenti atas permintaan dan kemauan sendiri

Keputusan seseorang karyawan untuk berhenti bekerja dan beralih ke perusahaan lain yang memberikan kesempatan yang lebih besar untuk mengembangkan karir.

Menurut Robbin dan Coulter (2010) menyebutkan bahwa kebutuhan aktualisasi diri adalah kebutuhan seseorang untuk mampu menjadi apa yang diinginkan sesuai dengan potensi yang dimiliki. Misalnya seorang musician harus mampu bermain musik, seorang profesor harus mengajar dan sebagainya.

Aktualisasi diri merupakan kemampuan yang dimiliki individu untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya (Rachman & Permatasari, 2019). Aktualisasi diri juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menjadi faktor pendorong seseorang untuk mengembangkan potensinya menjadi yang terbaik (Arianto & Erlita, 2021). Setiap orang ingin menjadi lebih baik dengan mengembangkan potensi dan bakat yang dimiliki. Menurut Ningsih dan Suniasih (2020), aktualisasi diri merupakan salah satu bentuk dari ungkapan kompetensi yang dimiliki individu secara penuh. Dengan mengaktualisasikan diri, mereka dapat menunjukkan potensi yang dimilikinya secara optimal.

## **II. Indikator Pengembangan Karir**

Indikator pengembangan karier menurut Sihotang (2006) adalah:

### **A. Kebijakan Organisasi**

Kebijakan Karir merupakan saktor yang paling berpengaruh dalam mempengaruhi pengembangan karier seseorang karyawan dalam perusahaan.

## B. Prestasi Kerja

Karyawan yang mempunyai prestasi kerja baik dalam perusahaan biasanya mendapatkan promosi jabatan, karena prestasi kerja merupakan salah satu acuan bagi organisasi dalam melakukan pengembangan karir.

## C. Latar Belakang Pendidikan

Untuk meningkatkan karir seorang karyawan, latar belakang pendidikan dijadikan salah satu acuan bagi perusahaan. Semakin tinggi latar belakang pendidikannya semakin besar pula harapan peningkatan karirnya.

## D. Pelatihan

Fasilitas yang diperoleh karyawan dari perusahaan untuk dapat membantu peningkatan kualitas kerja dan karir di masa mendatang.

## E. Pengalaman Kerja

Bagian penting dari pengembangan karir yang berguna untuk dapat memberikan kontribusi di berbagai posisi pekerjaan

## F. Kesetiaan pada Organisasi

Tingkat kesetiaan seorang karyawan pada perusahaan, semakin lama karyawan bekerja pada perusahaan loyalitasnya semakin tinggi. Loyalitas atau kesetiaan juga berguna untuk mengurangi turn over karyawan

### **III. Strategi Pengembangan Karir**

Pengembangan karir adalah proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor ini dapat bervariasi dari aspek internal individu hingga faktor-faktor eksternal yang ada dalam lingkungan kerja dan sosial mereka. Minat dan bakat individu adalah faktor kunci dalam pengembangan karir. Minat pribadi memengaruhi pilihan pekerjaan dan karir yang seseorang anggap memuaskan. Ketika individu memiliki minat dan bakat yang sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan, mereka cenderung lebih sukses dan puas dengan karir mereka (Cahaya et al.,2022)

Tingkat pendidikan dan keterampilan yang dimiliki individu berfungsi dalam pengembangan karir. Pendidikan formal dan pelatihan yang relevan dapat membuka pintu untuk peluang karir yang lebih baik. Selain itu, pengembangan keterampilan yang relevan dalam pekerjaan dapat membantu individu meningkatkan kompetensi mereka dan mengambil langkah-langkah maju dalam karir mereka. Pengalaman dalam berbagai pekerjaan dan proyek dapat membantu individu memperluas wawasan mereka, membangun keterampilan, dan menciptakan reputasi yang baik dalam industri mereka. Pengalaman juga membantu individu memahami apa yang mereka sukai dan tidak sukai dalam pekerjaan.

Dukungan keluarga dan sosial dapat memengaruhi pengembangan karir seseorang. Ketika individu memiliki dukungan dari orang-orang yang peduli tentang perkembangan karir mereka, mereka cenderung lebih

termotivasi dan memiliki sumber daya tambahan untuk mencapai tujuan karir mereka. Faktor-faktor seperti tingkat pengangguran, permintaan pekerjaan, dan perkembangan ekonomi dapat memengaruhi ketersediaan dan jenis pekerjaan yang tersedia. Individu perlu mempertimbangkan faktor-faktor ini dalam merencanakan pengembangan karir mereka.

Pengaruh atasan dan manajemen di tempat kerja dapat berdampak besar pada pengembangan karir individu. Lingkungan kerja yang mendukung, berorientasi pada pengembangan, dan memiliki pemimpin yang memberikan bimbingan karir dapat memberikan peluang bagi pertumbuhan karir yang positif. Sebaliknya, manajemen yang tidak mendukung dapat menjadi hambatan. Lingkungan bisnis sering kali penuh dengan ketidakpastian dan perubahan. Faktor-faktor seperti restrukturisasi organisasi, perubahan teknologi, dan persaingan global dapat memengaruhi pengembangan karir dengan cepat. Individu perlu dapat beradaptasi dengan perubahan dan merencanakan pengembangan karir mereka dengan berfokus pada fleksibilitas.

Jaringan profesional dan hubungan di industri dan komunitas dapat membantu dalam pengembangan karir. Koneksi dengan individu yang memiliki pengaruh atau pengetahuan dalam industri tertentu dapat membuka peluang karir. Jaringan juga dapat memberikan dukungan dan saran dalam pengembangan karir. Peraturan dan kebijakan organisasi, termasuk kebijakan promosi, pelatihan, dan pengembangan karyawan, memengaruhi cara individu dapat mengembangkan karir mereka di dalam

perusahaan. Peraturan yang adil dan transparan dapat memotivasi karyawan untuk berkembang, sementara kebijakan yang kurang jelas atau diskriminatif dapat menjadi hambatan.

Kebijakan dan regulasi pemerintah, seperti undang-undang ketenagakerjaan dan pendidikan, dapat memengaruhi lingkungan karir secara keseluruhan. Regulasi ini dapat memengaruhi hak, kewajiban, dan peluang karir individu. Faktor-faktor seperti peran gender dan keragaman dapat memengaruhi pengembangan karir. Beberapa pekerjaan mungkin memiliki stereotip gender yang memengaruhi pilihan karir individu. Individu yang memiliki tujuan yang jelas dan motivasi yang tinggi cenderung lebih berkomitmen untuk mencapai tujuan karir mereka. Pengembangan karir yang berkelanjutan sering kali didorong oleh motivasi intrinsik. Cara individu merespons perubahan dalam karir mereka dapat memengaruhi perkembangan karir mereka. Beberapa individu mungkin melihat perubahan sebagai peluang untuk pertumbuhan, sementara yang lain mungkin merasa cemas atau resisten terhadap perubahan. Kemudian, keterampilan manajemen waktu dan organisasi dapat memengaruhi produktivitas dan efisiensi individu dalam pengembangan karir. Individu yang memiliki keterampilan ini dapat lebih efektif dalam merencanakan dan mencapai tujuan karir mereka. Kemajuan teknologi dan digitalisasi telah mengubah cara pekerjaan dan industri beroperasi. Individu perlu terus belajar dan beradaptasi dengan perubahan teknologi untuk mempertahankan relevansi dalam karir mereka.

Pemahaman faktor-faktor ini membantu individu dalam merencanakan pengembangan karir yang sukses dan berkelanjutan. Selain itu, organisasi juga dapat menggunakan pemahaman ini untuk merancang program pengembangan karir yang mendukung pertumbuhan karyawan mereka. Seiring berjalannya waktu, faktor-faktor ini dapat berubah, dan individu perlu terus memantau dan mengevaluasi pengembangan karir mereka untuk tetap relevan dalam lingkungan kerja yang dinamis.

#### **IV. Retensi Karyawan**

Secara terminologi, retensi karyawan adalah upaya atau strategi yang dilakukan oleh organisasi untuk mempertahankan karyawan yang ada agar tetap bekerja di perusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Istilah ini meliputi berbagai tindakan dan kebijakan yang dirancang untuk mencegah karyawan, terutama yang berkinerja tinggi dan memiliki kontribusi signifikan terhadap perusahaan, meninggalkan organisasi.

Menurut Mathis dan Jackson (2019), retensi karyawan adalah kemampuan perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang berkinerja tinggi agar tetap loyal dan berada di perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Teori ini menekankan pentingnya strategi perekrutan yang tepat, program pengembangan karir, dan lingkungan kerja yang mendukung untuk mempertahankan karyawan berkinerja tinggi. Hal berbeda ditemukan pada penelitian Oyoo 2016 yang mengatakan retensi karyawan adalah sebuah proses dimana karyawan didorong untuk tetap tinggal diorganisasi selama rentang waktu maksimum atau sampai selesainya proyek. Apabila ditelusuri lagi tentang definisi retensi karyawan, redaksional akan bermacam-macam.

Pada intinya, retensi karyawan adalah program perusahaan atau organisasi yang digunakan untuk mempertahankan karyawan untuk kemudian memberi utilitas baik finansial maupun nonfinansial bagi perusahaan.

## **V. Manfaat Retensi Karyawan**

Retensi karyawan merupakan praktik mempertahankan karyawan yang ada dalam organisasi daripada kehilangan mereka kepada competitor atau perusahaan lain. Retensi karyawan merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada mempertahankan bakat dan pengetahuan berharga yang telah diinvestasikan oleh organisasi. Ada sejumlah manfaat terkait dengan retensi karyawan, baik bagi karyawan itu sendiri maupun organisasi yang mereka layani.

Penghematan biaya adalah keuntungan terbesar dari mempertahankan karyawan. Bisa sangat mahal untuk kehilangan karyawan dan mencari penggantinya. Organisasi harus mengeluarkan uang untuk proses perekrutan, pelatihan, dan orientasi, serta harus mengatasi produktivitas yang berkurang selama karyawan baru belajar peran mereka. Retensi karyawan akan mengurangi biaya ini secara signifikan karena karyawan yang sudah memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan tugas mereka dengan baik. Retensi karyawan meningkatkan produktivitas. Karyawan yang tetap di perusahaan cenderung lebih produktif daripada karyawan yang merasa tidak aman dalam pekerjaan mereka atau percaya bahwa perusahaan pekerjaan adalah satu-satunya cara untuk maju. Karyawan yang memiliki peluang

pengembangan karir yang jelas dan merasa dihargai cenderung lebih termotivasi dan berkinerja lebih baik (selfiani et al., 2023)

Retensi karyawan membantu mempertahankan pengetahuan dan pengalaman yang berharga dalam organisasi. Karyawan yang telah bekerja untuk organisasi selama beberapa tahun telah mengumpulkan pengetahuan dan pengalaman yang tidak mudah didapatkan. Ketika karyawan ini tetap dalam organisasi, mereka dapat terus berkontribusi dengan cara yang berguna. Retensi Karyawan memperkenalkan stabilitas dan kontinuitas dalam organisasi. Tingkat perputaran karyawan yang tinggi dapat mengganggu aliran pekerjaan dan menciptakan ketidakpastian. Karyawan yang tetap konstan dalam organisasi memberikan stabilitas, yang memungkinkan organisasi untuk merancang jangka panjang dan melampaui perubahan dengan lebih baik (Tanady et al., 2022).

## **VI. Indikator Retensi Karyawan**

Indikator retensi karyawan menurut Mathis dan Jackson (2011), yaitu:

### **1. Komponen organisasi**

Beberapa konsep organisasi mempengaruhi karyawan dalam memutuskan apakah bertahan atau meninggalkan perusahaan mereka. Adapun elemen tersebut termasuk nilai dan ajaran budaya organisasi, startegi dan kesempatan serta kontinuitas kerja. Organisasi yang memiliki budaya dan etika yang positif dan berbeda mengalami perputaran karyawan yang lebih minim.

### **2. Peluang Karir**

Karir merupakan istilah khusus dalam administrasi pribadi. Karir adalah semua pekerjaan atau jabatan yang dimiliki atau dipegang selama kehidupan kerja seseorang. Pengembangan karir adalah suatu situasi yang menunjukkan adanya peningkatan status seseorang dalam suatu organisasi pada jalur karir yang telah ditetapkan dalam organisasi yang bersangkutan (Samsudin, 2008).

### 3. Penghargaan

Penghargaan yang dimaksud dalam hal ini adalah berkaitan dengan kompensasi dan pengakuan. Suatu yang krusial mengenai kompensasi yang kompetitif antara lain gaji dan tunjangan harus dekat dengan apa yang diyakini oleh karyawan sesuai dengan pengalaman dan kinerjanya.

### 4. Rancangan pekerjaan

Faktor fundamental yang mempengaruhi retensi karyawan adalah sifat dari tugas atau pekerjaan yang dilakukan. Setelah individu ditempatkan dalam pekerjaan, beberapa faktor peran atau pekerjaan mempengaruhi retensi karyawan. Karena individu menyita waktu yang signifikan ditempat kerja, mereka menantikan untuk bekerja dengan peralatan dan teknologi modern serta memiliki keadaan kerja yang baik, mengingat sifat pekerjaan tersebut.

### 5. Hubungan karyawan

Komponen terakhir yang diketahui mempengaruhi retensi karyawan didasarkan pada dukungan supervisor atau manajemen dan hubungan dengan rekan kerja yang lain. Supervisor atau manajemen dapat membantu

retensi apabila dapat berlaku adil dan tidak diskriminatif yang memungkinkan adanya fleksibilitas kerja, pemberian pengakuan atas kinerja karyawan, serta menyokong perencanaan dan pengembangan karir untuk para karyawan.

## **VII. Faktor yang mempengaruhi retensi karyawan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi retensi karyawan adalah sejumlah aspek dan kondisi yang berperan dalam memengaruhi apakah seorang karyawan memilih untuk tetap bekerja dalam organisasi atau mencari peluang ditempat lain. Memahami factor-faktor ini berguna bagi manajemen SDM dan pemimpin organisasi menyusun strategi retensi yang efisien. Kompensasi, termasuk gaji, tunjangan, dan stimulus, adalah factor dalam retensi karyawan. Karyawan cenderung untuk tetap dalam organisasi jika mereka merasa bahwa mereka dibayar dengan adil dan diberikan benefit yang memadai. Ketidakpuasan terhadap kompensasi dapat menjadi pendorong utama karyawan mengejar peluang ditempat lain.

Keseimbangan kerja-hidup menjadi pertimbangan dalam keputusan karyawan utuk tetap atau pergi. Karyawan yang merasa terlalu tertekan atau beban kerja yang berlebih tanpa cukup waktu untuk kehidupan pribadi cenderung mencari organisasi yang menawarkan keseimbangan yang lebih baik (Astuti et al., 2023). Karyawan ingin merasa bahwa mereka memiliki peluang untuk berkembang dan maju dalam organisasi.

Lingkungan kerja yang positif dan budaya organisasi yang mendukung adalah faktor dalam retensi karyawan. Karyawan lebih

cenderung untuk tetap jika mereka merasa diterima, dihormati, dan memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan. Sebaliknya, lingkungan yang tidak sehat atau tradisi yang tidak mendukung dapat mendorong karyawan untuk mencari peluang di tempat lain. Hubungan karyawan dengan atasan mereka juga berperan dalam retensi. Karyawan yang memiliki atasan yang mendukung, memberikan evaluasi yang konstruktif, dan memberikan bimbingan karir cenderung lebih termotivasi untuk tetap dalam organisasi. Sebaliknya, konflik atau ketidakpuasan dengan atasan dapat menjadi faktor yang menginspirasi karyawan untuk mencari peluang di tempat lain.

Karyawan lebih cenderung untuk bertahan dalam organisasi jika mereka melihat kesempatan memajukan yang jelas. Organisasi yang memiliki program promosi yang transparan dan memberikan kesempatan bagi karyawan yang berprestasi untuk naik pangkat cenderung memiliki tingkat retensi yang lebih tinggi. Kebijakan dan praktik organisasi, termasuk kebijakan promosi, pelatihan, dan pengembangan karyawan, berperan dalam retensi. Kebijakan yang adil dan transparan dapat memotivasi karyawan untuk berkembang, sementara kebijakan yang kurang jelas atau diskriminatif dapat menjadi hambatan.

Karyawan yang merasa bahwa organisasi peduli tentang kesehatan mereka cenderung lebih termotivasi untuk tetap dalam organisasi. Program kesejahteraan, dukungan kesehatan mental, dan lingkungan kerja yang aman dapat membantu meningkatkan retensi Karyawan yang merasa bahwa

mereka memiliki akses ke informasi yang relevan dan dipahami tentang tujuan organisasi lebih cenderung untuk menetap. Karyawan ingin terus belajar dan mengembangkan keterampilan mereka. Organisasi yang memberikan peluang pengembangan keterampilan yang relevan dan pembinaan yang mendukung cenderung memiliki tingkat retensi yang lebih tinggi.

## **VIII. Analisis SWOT**

### **a. Pengertian Analisis SWOT**

Rangkuti (2005) mengemukakan bahwa Analisis SWOT merupakan alat formulasi strategi yang menganalisis dan mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan berdasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*), peluang (*opportunity*), namun secara bersamaan meminimalkan Kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Menurut Yunus (2016), Analisis SWOT merupakan kajian sistematis terhadap faktor-faktor kekuatan dan kelemahan internal perusahaan dengan, peluang dan ancaman lingkungan yang dihadapi perusahaan. Analisis SWOT juga merupakan saran bantu bagi perencanaan strategi, guna memformulasikan dan mengimplementasikan strategi-strategi untuk mencapai tujuan. Menurut Edy Dwi Kurmiati (2018) analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*) merupakan alat dalam analisis strategi yang menggabungkan faktor-faktor dalam lingkungan internal (Kekuatan dan Kelemahan) dan lingkungan eksternal organisasi (Peluang dan Ancaman).

- 1) *Strenght* (Kekuatan) adalah kompetensi positif perusahaan dibandingkan dengan competitor di bidang produksi/operasi, pemasaran, keuangan, personalia dan manajemen. Setiap perusahaan harus membuat upaya untuk mengkonsolidasikan kekuatannya.
- 2) *Weakness* (Kelemahan) adalah kompetensi negatif perusahaan dibandingkan pesaing dalam semua bidang fungsional organisasi. Setiap perusahaan harus melakukan upaya untuk meminimalkan kelemahan.
- 3) *Opportunities* (Peluang) adalah keadaan yang menguntungkan atau *situation* lingkungan eksternal yang menawarkan atau menyediakan keadaan yang menguntungkan terhadap organisasi. Setiap perusahaan harus membuat upaya untuk merebut peluang yang tetap pada waktu yang tepat.
- 4) *Threats* (Ancaman) adalah situasi yang tidak menguntungkan yang disediakan lingkungan eksternal terhadap organisasi. Setiap perusahaan harus melakukan upaya untuk mengatasi atau meminimalkan ancaman.

b. Fungsi, Manfaat, dan Tujuan Analisis SWOT

1) Fungsi Analisis SWOT

Menurut Ferrel dan Harline (2005), fungsi dari Analisis SWOT adalah untuk mendapatkan informasi dari analisis situasi dan memisahkannya dalam pokok persoalan internal (kekuatan dan kelemahan) dan pokok persoalan eksternal (peluang dan ancaman).

Analisis SWOT tersebut akan menjelaskan tentang informasi yang nantinya dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya atau memberikan informasi bahwa terdapat permasalahan yang harus dihadapi atau diminimalkan untuk memenuhi pendapatan yang diinginkan.

## 2) Manfaat Analisis SWOT

Manfaat Analisis SWOT bagi perusahaan adalah sebagai strategi penentu masa depan dalam keberlangsungan bisnis. Bagaimana sebuah perusahaan menjalankan strategi misi untuk mencapai tujuan (visi) perusahaan. Selain itu juga dimanfaatkan oleh para stakeholder untuk mengetahui kondisi faktor internal dan eksternal dari perusahaan. Adanya penilaian SWOT membantu untuk menetapkan prioritas mana saja yang harus didahulukan oleh perusahaan. Tanpa adanya informasi dari analisis SWOT, perusahaan tidak dapat mengetahui potensi pasar, minat dan peluang pasar yang bisa dimanfaatkan. Selain itu perusahaan dapat mengetahui tingginya tingkat persaingan pasar pada produk atau usaha yang dimiliki.

## 3) Tujuan Analisis SWOT

Analisis SWOT memiliki tujuan untuk menemukan aspek-aspek penting dari kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman di dalam suatu perusahaan. Dengan mengetahui empat aspek tersebut, diharapkan dapat memaksimalkan kekuatan, meminimalkan kelemahan, mengurangi ancaman, dan membangun peluang-peluang

di masa depan. Analisis SWOT merupakan alat analisis yang ditujukan untuk menggambarkan situasi yang sedang dihadapi atau mungkin akan dihadapi oleh organisasi. Tujuan dari manfaat lainnya dari Analisis SWOT adalah :

- a.) Untuk memadukan empat faktor atau komposisi secara tepat tentang bagaimana mempersiapkan kekuatan (*strength*), mengatasi kelemahan (*weakness*), menemukan peluang (*opportunity*) dan strategi menghadapi berbagai ancaman (*threath*).
- b.) Untuk melihat suatu topik ataupun suatu permasalahan. Ketika teknik ini dapat dijalankan secara tepat dengan menggabungkan ke empat elemen tersebut maka kesempurnaan dalam meraih visi dan misi program yang direncanakan tentunya akan bertujuan lebih baik dengan hasil yang optimal.
- c.) Berperan sebagai alat untuk meminimalisasikan kelemahan yang terdapat dalam suatu perusahaan atau organisasi serta menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi.
- d.) Memberikan informasi mengenai kondisi perusahaan, selanjuthya melalui informasi yang ada tersebut akan menjadi pedoman bagi pemilik perusahaan maupun perancang kebijakan untuk melakukan berbagai kebijakan baru sebagai solusi atas hasil analisa yang ada.

c. Faktor Yang mempengaruhi Analisis SWOT

Dalam faktor yang mempengaruhi analisis SWOT ada dua, yakni factor dari dalam lingkungan perusahaan (internal) dan dari luar lingkungan perusahaan (eksternal).

#### 1) Faktor Internal

Merupakan factor yang berasal dari dalam perusahaan dimana terdapat dua komponen yaitu kekuatan (*Strenght*) dan kelemahan (*Weaknes*). Menurut Edy Dwi Kurniati (2018) kemampuan organisasi terletak pada kapasitas organisasi dan kemampuan untuk menggunakan kompetensi untuk unggul dalam bidang tertentu, sehingga memberikan keuntungan strategi. Sumberdaya, perilaku, kekuatan dan kelemahan, efek sinergi dan kompetensi dari organisasi menentukan sifat dari lingkungan internal. Berikut ini faktor internal yang mempengaruhi analisis SWOT yaitu:

##### a.) Manajemen

An-Nur (2024) mendefinisikan manajemen sebagai proses yang menggabungkan ketrampilan, pengetahuan, dan teknik untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien dan efektif. Manajemen sebagai ilmu melibatkan penggunaan data dan fakta yang dapat diuji kebenarannya, sedangkan sebagai seni, manajemen melibatkan kreativitas dan keahlian yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan

##### b.) Pemasaran

Menurut Rangkuti (2009) dalam (Hidayat, R & Rahmat, R,2018), Pemasaran adalah suatu proses kegiatan yang dipengaruhi oleh berbagai

faktor sosial, budaya, politi, ekonomi dan manajerial. Akibat dari berbagai faktor tersebut masing-masing individu maupun kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan dengan menciptakan, menawarkan, dan menukarkan produk yang memiliki nilai komoditas.

c.) Keuangan

Kondisi keuangan perusahaan dapat menjadi daya tarik bagi investor. Penetapan kekuatan dan kelemahan finansial sebuah perusahaan sangat penting untuk memformulasikan strategi secara efektif.

d.) Produksi dan operasi

Merupakan seluruh aktivitas yang merubah input menjadi output dalam sebuah produksi. Manajemen produksi dan operasi erat kaitannya dengan input, proses dan output.

e.) Penelitian dan Pengembangan

Penelitian dan pengembangan biasanya diarahkan pada produk-produk baru sebelum pesaing melakukannya, hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan peasaran serta mendapatkan keunggulan dari biaya melalui efisiensi.

2) Faktor Eksternal

Merupakan factor yang berasal dari luar perusahaan. Faktor eksternal terbagi menjadi dua bagian yaitu peluang (opportunity) dan ancaman (threat). Menurut Edy Dwi Kurniati (2018) lingkungan bisnis eksternal juga memainkan peran penting dalam kelangsungan hidup dan

keberhasilan bisnis perusahaan. Lingkungan eksternal dapat dibagi dalam dua kelompok yaitu:

a) Lingkungan Mikro

Lingkungan mikro terdiri dari semua faktor di lingkungan terdekat perusahaan tersebut. Faktor-faktor tersebut meliputi pelanggan, pesaing, pemasok, saluran perantara, dan masyarakat. Sehubungan hal tersebut perusahaan harus menganalisis keberadaan pesaing terkait dengan peluang dan ancaman.

b) Lingkungan Makro

Lingkungan makro terdiri dari factor-faktor masyarakat yang mempengaruhi kinerja perusahaan. Hal ini juga terkait dengan hukum internasional, demografi, ekonomi, alam, teknologi, politik, budaya. Sehubungan hal tersebut perusahaan harus menganalisis peluang dan ancaman.

d. Tahapan Analisis SWOT

1) Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)

Dalam penyusunan Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) ada lima tahapan yaitu:

a) Tentukan faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan.

Beri bobot masing-masing faktor mulai dari 1,0 (sangat penting), sampai dengan 0,0 (tidak penting).

- b) Bobot yang diberikan kepada masing-masing faktor mengidentifikasi tingkat penting relatif dari faktor terhadap keberhasilan perusahaan dalam suatu industri.
- c) Berikan rating untuk setiap faktor berdasarkan sejauh mana organisasi menilai faktor tersebut. Rating ini biasanya diberikan dalam skala 1 hingga 4, dimana 1 = sangat lemah, 2 = lemah, 3 = kuat, dan 4 = sangat kuat. Untuk kelemahan, rating terbalik, dimana 1 = sangat kuat, 2 = kuat, 3 = lemah, dan 4 = sangat lemah.
- d) Kalikan bobot setiap faktor dengan rating yang diberikan untuk mendapatkan skor tertimbang masing-masing faktor.
- e) Jumlah total skor masing-masing variable.

Berapapun banyaknya factor yang dimasukkan dalam matriks IFAS, total rata-rata tertimbang berkisar antara yang rendah 1,0 dan tertinggi 4,0 dengan rata-rata tertimbang berkisar antara yang rendah 1,0 dan tertinggi 4,0 dengan rata-rata 2,5. Jika total rata-rata dibawah 2,5 menandakan bahwa secara internal perusahaan lemah, sedangkan total nilai diatas 2,5 mengidentifikasi posisi internal yang kuat.

**Tabel 2.1**

**Matriks Internal Factor Analysis Summary**

**Kekuatan dan Kelemahan (IFAS)**

Faktor-Faktor Internal	Strategi	Bobot	Rating	Nilai Tertimbang (Bobot x rating)
------------------------	----------	-------	--------	-----------------------------------

Kekuatan	Kekuatan 1 Kekuatan 2 Dst	1-4	1-4	
Kelemahan	Kelemahan 1 Kelemahan 2 Dst	1-4	1-4	
Total		1,00		Minimal 1,00 Maksimal 4,00

*Sumber: Freddy Rangkuti (2018)*

## 2) Matriks EFAS (*Eksternal Faktor Analysis Summary*)

Ada lima tahap penyusunan Matriks *Eksternal Factor Analysis*

*Summary* (EFAS):

- a) Tentukan factor-faktor yang menjadi peluang dan ancaman.
- b) Beri bobot masing-masing faktor mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Faktor-faktor tersebut memungkinkan dapat memberikan dampak terhadap faktor strategis. Jumlah seluruh bobot harus sama dengan 1,0.
- c) Menghitung rating untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala mulai dari 1 sampai 4, dimana 4 (peluang sangat besar), 3 (peluang yang besar), 2 (Ancaman besar), 1 (ancaman yang sangat besar). Rating ini berdasarkan pada efektivitas strategi perusahaan, dengan demikian nilainya berdasarkan kondisi perusahaan.
- d) Kalikan masing-masing bobot dengan rating-nya untuk mendapatkan skor.

e) Jumlahkan semua score untuk mendapatkan nilai total score perusahaan. Sudah tentu bahwa dalam EFAS Matrix, kemungkinan nilai tertinggi total score adalah 4,0 dan terendah 0,0. Total score diatas 2,50 mengidentifikasikan bahwa perusahaan merespon peluang yang ada dengan cara yang luar biasa dan menghindari ancaman-ancaman di pasar industrinya. Total score dibawah 2,50 menunjukkan strategi-strategi perusahaan tidak memanfaatkan peluang-peluang atau tidak menghindari ancaman-ancaman eksternal.

**Tabel 2.2**

**Matriks Eksternal Faktor Analysis Summary**

**Peluang dan Ancaman (EFAS)**

Faktor-Faktor Eksternal	Strategi	Bobot	Rating	Nilai Tertimbang (Bobot x rating)
Peluang	Peluang 1 Peluang 2  Dst	1-4	1-4	
Ancaman	Ancaman 1 Ancaman 2	1-4	1-4	
Total		1,00		Minimal 1,00 Maksimal 4,00

*Sumber : Freddy Rangkuti (2008)*

3) Analisis SWOT

Analisis strategi SWOT adalah merupakan alat yang digunakan untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Dimana SWOT ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan bisa disesuaikan dengan kekuatan dan

kelemahan yang dimilikinya, Analisis SWOT akan dilakukan pada Strategi meningkatkan retensi karyawan di Resto Watu Gunung Ungaran, yang bertempat di Lerep Satu, Lerep, Kec. Ungaran Barat.

Dalam penelitian ini selain dianalisis dengan deskriptif kualitatif, penulis juga menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis guna merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini dapat didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan *strength* (kekuatan) dan *opportunity* (peluang), namun secara bersamaan dapat meminimalkan *weakness* (kelemahan) dan *threat* (ancaman). *Strength* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *Opportunity* (peluang) dan *threat* (ancaman) adalah faktor-faktor strategis perusahaan yang perlu dianalisis dalam kondisi yang ada saat ini.

**Tabel 2.3**

**Analisis SWOT**

Faktor Internal	<i>Strength</i> (S)	<i>Weakness</i> (W)
Faktor Eksternal		
<i>Opportunity</i> (O)	<i>Strategi (SO) = strengths weight score + Opportunities weight score</i>	<i>Strategi (WO) = Weaknesses weight score + Opportunities weight score</i>
<i>Threats</i> (T)	<i>Strategi (ST) = Strengths weight score + Threats weight score</i>	<i>Strategi (WT) = Weaknesses weight score + Threats weight score</i>

Sumber: Freddy Rangkuti (2008)

#### 4) Matriks SWOT

Setelah menghitung nilai masing-masing faktor internal dan eksternal, langkah selanjutnya adalah menempatkan nilai-nilai tersebut pada Matriks Grand Strategy yang mengetahui strategi apa yang paling tepat dilaksanakan oleh organisasi ke depan untuk memperoleh strategi yang cocok dalam mengoptimalkan upaya untuk mencapai kinerja yang efektif, efisien dan berkelanjutan yang sesuai kondisi yang ada saat ini. Langkah selanjutnya adalah merumuskan strategi berdasarkan hasil analisis internal dan eksternal dengan bantuan matriks Analisis SWOT.

Nilai rating *opportunity* dan *threat* selalu bertolak belakang, misalnya apabila faktor *threat* lebih besar, diberi nilai 4. Begitu juga pemberian nilai untuk *strength* dan *weaknes*. Dalam analisis SWOT, berdasarkan score yang didapat apakah *opportunity* (nilai positif) atau *threat* (negatif), dan apakah faktor *strength* mengungguli (+) *weakness* (-) maka didapat 4 kuadran rekomendasi. Adapun gambar diagram Cartesius kuadran analisis SWOT. Hasil analisis *Internal Factor Analysis Summary* (IFAS) dan *Eksternal Factor Analysis Summary* (EAS), selanjutnya dihitung nilai selisih *Strength* terhadap nilai *Weakness* dan selisih *Opportunity* terhadap nilai *Threat*.

Selanjutnya dapat disusun 4 strategi yang ada, mana yang dimungkinkan bagi organisasi untuk bergerak maju. Apakah strategi *Strengths-Opportunities* (SO), strategi *Weaknesses-Opportunities* (WO), strategi *Strengths-Threats* (ST) atau strategi *Weaknesses-Threats* (WT)

#### **Tabel 2.4**

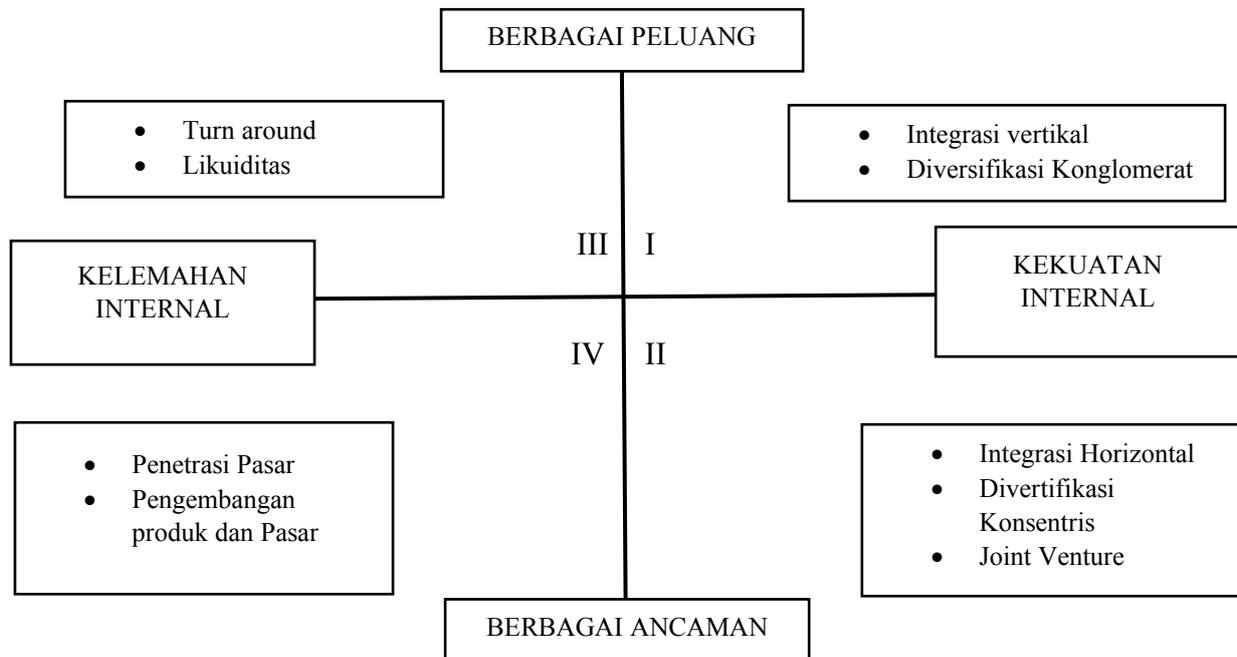
### Matriks SWOT

Faktor Internal  Faktor Eksternal	<i>Strength (S)</i> Daftar kekuatan yang dimiliki perusahaan	<i>Weakness (W)</i> Daftar kelemahan yang dimiliki perusahaan
<i>Opportunity (O)</i> Daftar peluang yang dimiliki perusahaan	Strategi (SO) Memanfaatkan strategi dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Strategi (WO) Memanfaatkan strategi dengan mengatasi kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<i>Threats (T)</i> Daftar ancaman yang dimiliki perusahaan	Strategi (ST) Memanfaatkan strategi dengan menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Strategi (WT) Memanfaatkan strategi dengan meminimalkan kelemahan untuk mengatasi ancaman

*Sumber : Buku karya Edy Dwi Kurniati Manajemen Strategi (2018)*

Dari hasil identifikasi factor-faktor tersebut selanjutnya dapat digambarkan dalam diagram SWOT

## Penentuan Matriks Grand Strategi



**Gambar 2.1**

### Diagram SWOT

*Sumber : Rangkuti (2018)*

Diagram analisis SWOT menurut Edy Dwi Kurniati (2018) pada gambar menghasilkan empat kuadran yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a.) Kuadran I

Perusahaan yang berada pada Kuadran I mempunyai berbagai peluang dan kekuatan internal yang dapat digunakan untuk menangkap peluang eksternal. Strategi kerjasama melalui Integrasi Vertikal dan Strategi ekspansi pasar melalui Diversifikasi Konglomerat. Integrasi berarti menggabungkan kegiatan yang berkaitan dengan aktivitas perusahaan sekarang

seperti kombinasi dapat dilakukan atas dasar hubungan vertikal dalam rantai nilai. Diversikasi konglomerat yaitu ketika sebuah organisasi mengadopsi strategi yang membutuhkan mengambil kegiatan-kegiatan yang tidak berhubungan dengan definisi bisnis yang ada dari setiap bisnis, baik dalam hal grup pelanggan, fungsi pelanggan atau teknologi alternative.

b.) Kuadran II

Perusahaan yang berada pada Kuadran II mempunyai banyak peluang namun mempunyai banyak kelemahan pada sumberdaya internal untuk digunakan dalam menangkap peluang eksternal tersebut strategi yang sesuai untuk perusahaan yang berada pada kuadran II diantaranya adalah strategi: Turn around dan Likuidasi. Strategi Trun around dan Likuidasi merupakan strategi penghematan/ restrukturisasi. Strategi ini melibatkan dropping beberapa kegiatan dalam bisnis tertentu atau benar-benar keluar dari beberapa bisnis perusahaan.

c.) Kuadran III

Perusahaan yang berada pada Kuadran III mempunyai banyak ancaman namun juga mempunyai banyak kelemahan pada sumberdaya internal. Strategi yang sesuai untuk perusahaan yang berada pada kuadran III diantaranya adalah strategi: Penetrasi Pasar dan Pengembangan Produk dan pasar. Penetrasi pasar, pasar mengembangkan produk dan inovasi yang

kadang-kadang disebut strategi intensif karena membutuhkan upaya intens jika untuk meningkatkan posisi kompetitif perusahaan dengan produk yang ada. Pengembangan produk adalah strategi yang berupaya meningkatkan penjualan dengan memperbaiki atau memodifikasi produk atau jasa yang telah ada. Pengembangan pasar melibatkan kegiatan untuk memperkenalkan produk atau jasa ke wilayah geografis baru.

d.) Kuadran IV

Perusahaan yang berada pada Kuadran IV mempunyai banyak ancaman dibandingkan peluang namun mempunyai banyak kekuatan pada sumberdaya internal. Strategi yang sesuai untuk perusahaan yang berada pada kuadran IV adalah strategi : Integrasi horizontal, Diversifikasi Konsentris dan Joint Venture. Strategi Integrasi horizontal bermanfaat untuk pengurangan pesaing industry, kerjasama dengan pesaing dalam industri yang sama untuk mengurangi ancaman. Diversifikasi konsentris yaitu ketika sebuah organisasi membutuhkan suatu kegiatan sedemikian rupa dan berhubungan dengan definisi bisnis yang ada dari satu atau lebih dari bisnis perusahaan. Joint Venture adalah jenis kemitraan dimana dua atau lebih perusahaan bersama-sama dan membentuk unit bisnis baru untuk mencapai tujuan.

Alasan penulis memilih dan menggunakan analisis SWOT sebagai alat analisis dalam penelitian ini karena penggunaan analisis SWOT mudah dipahami, sederhana dan dapat digunakan untuk ukuran organisasi sebesar apapun. Selain itu, sudah banyak referensi penulisan dan penelitian lain yang menggunakan analisis SWOT sebagai alat penganalisisan penelitiannya. Sehingga lebih mudah penulis untuk mencari referensi sejenis.

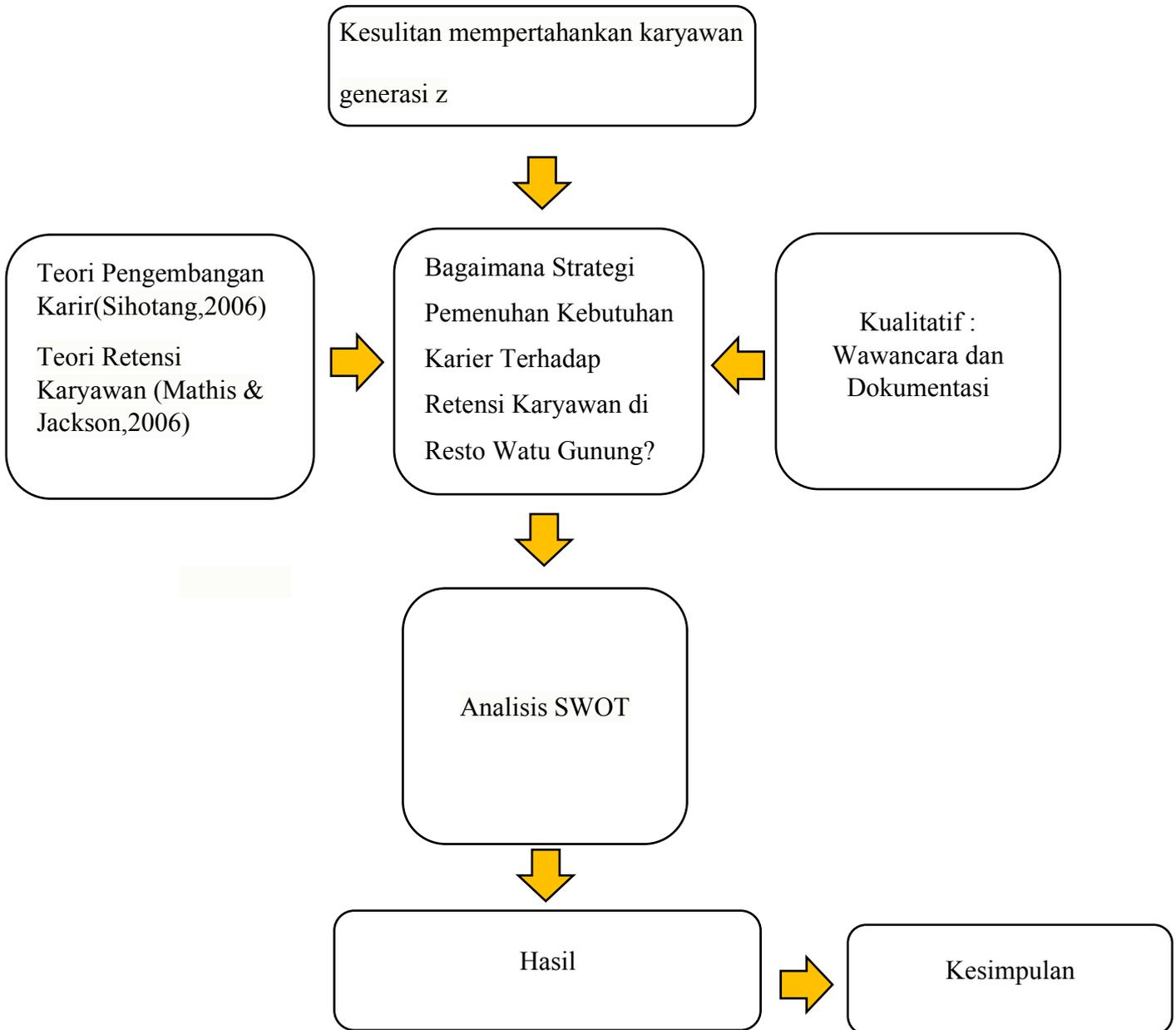
## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan fondasi yang penting untuk siklus penelitian ilmiah, membantu memastikan bahwa penelitian baru memberikan pengetahuan yang lebih luas dan mendalam tentang bidang yang diteliti. Penelitian terdahulu penting digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi pada penyusunan penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang relevan dalam penelitian ini yaitu:

NO	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan/Novelty
1	Pengaruh Budaya Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Persepsional pada Karyawan PT. Bank Bukopin Cabang Tasikmalaya.(Nugraha & Rozak,2017)	1) Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan; 2)Pengembangan karir berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan; dan 3) Budaya organisasi dan pengembangan karir berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan	Variabel Beban Kerja
2	Pengaruh Pengembangan Karir,	1)Terdapat Pengaruh positif dan signifikan antara pengembangan karir terhadap	Variabel Beban Kerja

	Motivasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Perum Perumnas Kantor Pusat Jakarta Timur. (Sholikhah et al., 2018)	kepuasan kerja; 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi terhadap kepuasan kerja; dan 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap kepuasan kerja/	
3	Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Sulut. (Tambengi et al., 2016)	1) Kompensasi, Beban Kerja, dan Pengembangan Karir secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Sulut; 2) Kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Sulut; ; 3) Beban Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja; 4) Pengembangan Karir secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Sulut.	Variabel Budaya Organisasi
4	Kemajuan Teknologi dan Pemahaman Terhadap Minat Generasi Z dalam Berinvestasi di Pasar Modal. (Susanti et al., 2023)	Teknologi telah menjadi kebutuhan sehari-hari warga terutama bagi Gen Z. Gen Z sangat bergantung pada teknologi mulai bangun tidur hingga tidur kembali. Gen Z diliputi tantangan terkait sumber daya keuangan yang terbatas, meningkatnya biaya hidup dikarenakan trend.	Kemudahan Akses Informasi
5	Peningkatan keputusan Berinvestasi melalui Literasi Keuangan pada Generasi Z sebagai Upaya Persiapan Resesi 2023. (Mulyono et al., 2023)	Peningkatan keputusan investasi oleh Gen Z dapat dilakukan dengan cara meningkatkan literasi keuangan ditengah ancaman resesi tahun 2023	Kemudahan Akses Informasi
6	<i>Predicting Turnover Intentions: The Case of Malaysian Government Doctors.</i> Sarminah samad (2006)	Kepuasan kerja mempunyai hubungan signifikan negative terhadap <i>turnover intention</i> , Komitmen organisasi mempunyai hubungan signifikan negative terhadap <i>turnover intention</i> , komitmen organisasi dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>	

### 2.3 Kerangka Berfikir



**Gambar 2.3 Kerangka Berfikir**

Berdasarkan kerangka berfikir diatas dapat diketahui bahwa, langkah pertama yang dilakukan mengidentifikasi masalah yang ada di resto Watu Gunung Ungaran. Identifikasi masalah memunculkan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang ada di Resto Watu Gunung Ungaran.

untuk memecahkan masalah tersebut maka dilakukan analisis SWOT yang bertujuan menentukan strategi yang tepat. Analisis SWOT adalah mencari faktor internal dan eksternal perusahaan untuk menentukan matriks SWOT. Melalui matriks SWOT dapat mengetahui posisi perusahaan, sehingga dengan diketahui posisi perusahaan ini bisa digunakan untuk menentukan strategi daya saing yang kompetitif.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

##### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif. Karena mengandalkan hasil wawancara pada badan usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran, studi dokumentasi pada arsip-arsip berupa laporan hasil wawancara dan dokumentasi lain yang terkait dengan permasalahan ini.

Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan, menyajikan, serta menganalisis jawaban dari hasil wawancara serta data berdasarkan hasil dari dokumentasi yang dapat memberikan gambaran yang jelas atas objek yang diteliti, untuk kemudian diproses dan dianalisis untuk kemudian menarik kesimpulan.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran, yang bertempat di Lerep Satu, Lerep, Kec. Ungaran Barat, Kab. Semarang, Jawa Tengah 50519.

#### **3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari orang-orang yang berkaitan dengan usaha dagang di bidang F&B (*Food and Beverage*) Resto Watu Gunung di Ungaran baik itu lingkungan luar maupun dalam.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2020), teknik pengambilan sampel adalah sebuah proses atau cara untuk memilih sebagian dari anggota populasi sebagai sampel yang akan diteliti. Sampel yang baik haruslah representatif, yaitu dapat mewakili karakteristik populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan teknik Probability Sampling yaitu simple random sampling dimana teknik penentuan sampel ini dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi itu. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 25 orang yaitu pemilik bisnis, 4 karyawan, 16 konsumen, 2 pesaing dan 2 suplier

### **3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Tahap berikutnya adalah metode pengumpulan data yang merupakan cara untuk memperoleh tujuan. Disini penulis melibatkan informan seperti Manajer atau pemilik restoran karena mereka memiliki akses yang luas terhadap informasi strategis dan operasional di dalam organisasi. Cara pertama ini digunakan setelah peneliti memperhitungkan kemajuan yang ditinjau dari tujuan serta situasi penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

## 1. Data Primer

Data primer adalah data hasil wawancara kepada pihak manajemen sumber daya manusia Resto Watu Gunung mengenai strategi yang dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan retensi karyawan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan pihak lain. Peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya. Data sekunder penelitian ini bersumber dari dokumen-dokumen bagian sumber daya manusia Resto Watu Gunung Ungaran.

Sedangkan untuk mengelola data yang baik dan akurat maka dipergunakan beberapa metode, yaitu :

### 1. Pengamatan (*Observation*)

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Metode ini digunakan sebagai langkah awal dengan melihat secara langsung objek penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan. Data tersebut antara lain berupa data tentang kondisi Resto Watu Gunung Ungaran terfokus pada gambaran sumber daya manusia, retensi karyawan dan penerapan manajemen sumber daya manusia.

### 2. Wawancara (*Interview*)

Teknik ini dilakukan memperoleh data dan informasi langsung dari responden mengenai permasalahan yang dikaji melalui wawancara. Metode

wawancara ini digunakan untuk mengetahui hubungan dengan sumber data, melalui tanya jawab guna mendapatkan informasi yang diperlukan. Interview ini dilakukan mendalam tetapi bersifat luwes, susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara mengenai strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan retensi karyawan pada Resto Watu Gunung Ungaran.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Jadi, dokumen merupakan bahan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang disimpan atau didokumentasikan seperti dokumen, soft file, data otentik dan arsip lainnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia yang dapat digunakan sebagai pelengkap dari data yang diperoleh dalam kegiatan wawancara dan observasi.

### 4. Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dalam mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, majalah, jurnal dan media lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### **3.5 Teknik Pengolahan Data**

Teknik Pengolahan Data;

- a. Editing, yaitu penulis meneliti kembali data-data yang sudah terkumpul dan mengoreksi sehingga kelengkapan data dan kejelasan serta kesempurnaan dapat diketahui.
- b. Deskripsi, yaitu menguraikan data dan menyusun kembali data yang telah terhimpun dalam uraian yang sistematis.
- c. Kategori, penulis mengelompokkan data penelitian berdasarkan jenis permasalahannya sehingga tersusun secara sistematis.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Metode data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SWOT. SWOT merupakan alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Dimana SWOT ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Analisis SWOT ini akan dilakukan pada strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan retensi karyawan di resto Watu Gunung, hal ini disebut pula analisis situasi dengan model analisis SWOT.

Analisa yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

#### **1. Tahap Input**

Peneliti memilih model yang paling umum untuk analisis situasi adalah analisis SWOT dengan menggunakan Matrix Internal Factor Analysis Summary dan Matrix Eksternal Factor Analysis Summary.

## 2. Tahap Matching

Tahap Matching terdapat beberapa tahapan yaitu: Tahap pertama adalah mendata faktor kekuatan dan kelemahan perusahaan. Tahap kedua adalah mendata peluang dan ancaman dari luar perusahaan. Tahapan ketiga mencocokkan keempat faktor itu satu sama lain dengan berpasangpasangan. Dimana hasil pasangan strateginya berupa S-O, WO, S-T, W-T. Dengan Menerapkan nilai-nilai dalam 2 faktor menjadi pasangang pada matriks SWOT tersebut akan menghasilkan setrategi yang paling tepat dilaksanakan oleh organisasi ke depan untuk memperoleh strategi yang cocok dalam mengoptimalkan upaya untuk mencapai kinerja yang efektif, efisien dan berkelanjutan yang sesuai kondisi saat ini ( Kurniati, 2018).

Pada tahap ini selanjutnya dilakukan analisis dan penentuan keputusan dengan menempatkan pendekatan matriks SWOT. Dimana setiap hubungan tersebut diberikan solusi strategi yang harus dilakukan. Matrik ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat di sesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya.

Matriks ini menjelaskan bahwa ada 4 alternatif strategis yaitu:

1. Strategi SO, di buat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

2. Strategi ST adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.
3. Strategi WO, diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
4. Strategi WT, didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman (Rangkuti, 2018).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Resto Watu Gunung**

##### **1. Sejarah Singkat**

Watu Gunung Ungaran tidak hanya terkenal sebagai destinasi wisata alam yang menawan, tetapi juga memiliki sejarah yang menarik di balik keberadaannya. Objek wisata ini terletak di Ungaran, Kabupaten Semarang, dan telah menjadi daya tarik utama bagi wisatawan yang ingin merasakan kombinasi keindahan alam dengan nuansa budaya Jawa.

Pada awalnya, kawasan Watu Gunung merupakan tanah yang ditumbuhi pohon pala dan cengkeh yang lebat. Kawasan ini dulu dikenal sebagai daerah yang gersang dan kurang air. Namun, walaupun memiliki kondisi tanah seperti itu, keindahan alam sekitarnya selalu menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat lokal.

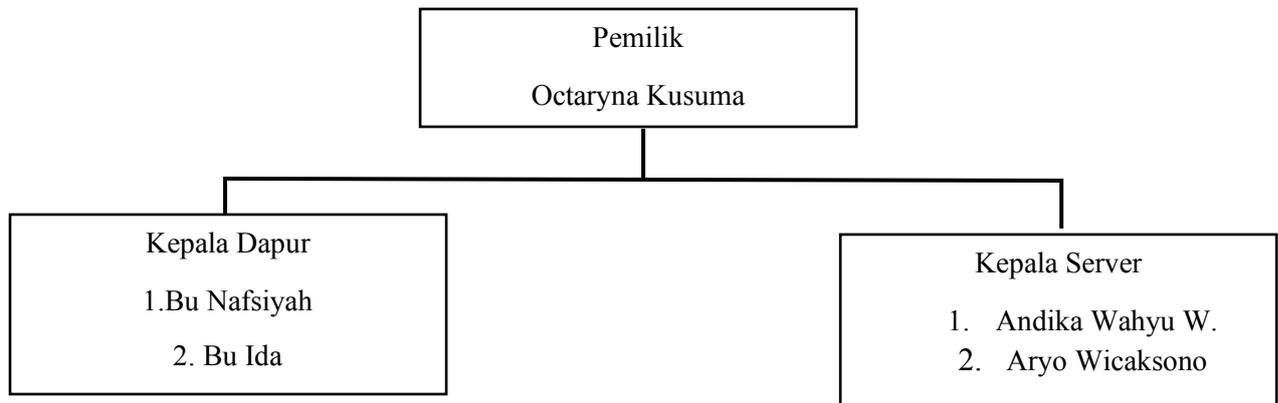
Pada tahun 2004, sang pemilik lahan yang memiliki visi jauh ke depan melihat potensi dari area tersebut. Dengan inisiatif dan semangat untuk mengembangkan potensi wisata lokal, dia memutuskan untuk mendirikan villa pribadi. Desainnya memadukan keindahan alam dengan nuansa adat Jawa yang khas. Tak lama setelah itu, melihat antusiasme masyarakat dan potensi wisata yang luar biasa, dia memutuskan untuk mengembangkan kawasan tersebut menjadi objek wisata yang terbuka untuk umum.

Sebagai bentuk apresiasi terhadap budaya Jawa, bangunan joglo dipilih sebagai ciri khas dari kawasan wisata ini. Dengan demikian, selain menawarkan keindahan alam, Watu Gunung juga menawarkan pengalaman budaya yang autentik bagi pengunjungnya. Seiring berjalannya waktu, Watu Gunung Ungaran mulai mendapatkan pengakuan lebih luas dan menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di Ungaran. Berbagai fasilitas ditambahkan untuk memanjakan pengunjung, termasuk kolam renang dengan air jernih yang bersumber dari gunung, rumah Joglo lengkap dengan peralatan gamelan, hingga restoran dan caffeshop yang menyajikan makanan dan minuman khas Jawa.

Kini, dengan kombinasi sejarah, budaya, dan alam yang menawan, Watu Gunung Ungaran tidak hanya menjadi tempat rekreasi, tetapi juga menjadi saksi bisu perkembangan wisata di daerah Ungaran. Selain sebagai tempat wisata, Watu Gunung juga menjadi saksi sejarah dan perjuangan masyarakat Ungaran dalam mengembangkan potensi daerahnya. Sebuah contoh nyata bagaimana keindahan alam, budaya, dan inisiatif yang tepat dapat mengubah sebuah kawasan menjadi tujuan wisata yang memukau.

## 2. Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi pada Resto Watu Gunung antara lain:



Sumber : Data di oleh peneliti (2024)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

## 4.2 Analisis SWOT

Rangkuti (2005) mengemukakan bahwa Analisis SWOT merupakan alat formulasi strategi yang menganalisis dan mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan berdasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*), peluang (*opportunity*), namun secara bersamaan meminimalkan Kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Analisis ini didasarkan pada asumsi bahwa suatu strategi yang efektif akan meminimalkan kelemahan dan ancaman, apabila diterapkan secara akurat, asumsi sederhana ini mempunyai dampak yang besar atas rancangan suatu strategi yang berhasil. Analisis SWOT ini bertujuan untuk menganalisa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada Analisis SWOT sebagai strategi pengembangan

karier generasi Z dalam meningkatkan retensi karyawan Resto Watu Gunung Ungaran

## 1. Faktor Internal

Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilaksanakan diperoleh informasi terkait faktor internal usaha dagang Resto Watu Gunung di Ungaran. Faktor tersebut meliputi Strength (kekuatan) dan Weakness (kelemahan) dari perusahaan.

- a. Kekuatan adalah situasi dan kondisi yang merupakan kekuatan dari sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan usaha yang diinginkan. Hal tersebut meliputi:

- 1) Lingkungan kerja yang positif.

Hal ini didukung oleh pernyataan owner yaitu Ibu Octaryna Kusuma terutama *“Kalau untuk kekuatan, strategi kami itu untuk mempertahankan Gen Z, kami lingkungan kerjanya lebih dibuat positif ya, supaya mereka itu nggak stres. Terus fleksibilitas jadwal. Nah, fleksibilitas jadwal ini kan karena mereka banyak yang kuliah, untuk jadwalnya sendiri, kami menyesuaikan juga. Mereka menyesuaikan kami, kami juga menyesuaikan mereka. Terus untuk peluang keterampilannya, kami di sini memberikan teladan bagi mereka supaya mereka ini bisa mencontoh bagaimana pekerjaan yang akan mereka lakukan itu ketika sudah menghadapi konsumen.”*, karyawan 1 (Aryo) *“Kalau untuk keunggulan dari Restoran Watu Gunung sendiri, ya meskipun*

*perusahaan belum memiliki pelatihan yang formal, namun keunggulan yang saya lihat adanya dukungan dari rekan kerja dan juga dukungan dari atasan sih yang bersedia membagikan pengetahuan dan pengalaman mereka lingkungan kerja juga yang menurut saya kolaboratif memungkinkan saya belajar secara informal melalui interaksi sehari-hari selain itu kesempatan untuk mengambil tanggung jawab di beberapa proyek gitu ya, di beberapa proyek tertentu membantu saya mengembangkan keterampilan praktis dan memperluas jaringan profesional saya.”, konsumen 6 (Ihsan) “Pengalaman saya dengan beberapa karyawan muda yaa cukup positif mas, ramah-ramah dan nyambung di ajak bicara”*

## 2) Fleksibilitas Jadwal

Sesuai dengan pernyataan owner yaitu Ibu Octaryna Kusuma, *“Jadi gini Gus, kalau di perusahaan Watu Gunung itu, di Resto ini, tantangan utamanya itu memahami dan menyesuaikan harapan-harapan dari nilai Gen Z. Contoh ya, fleksibilitas kerja, terus budaya yang inklusif, terus kesempatan untuk berkembang. Nah, mereka cenderung mencari lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan. Jadi, 50-50(fifty-fifty) antara pekerjaan dan kehidupan berbadi itu seimbang setara.Nah, terus di sisi lain ada serta kesempatan untuk berkontribusi pada isu sosial. Nah, kami juga perlu*

*menarik perhatian mereka melalui platform digital, terus sama medsos yang mereka gunakan. Jadi, kita menyesuaikan kebutuhan resto ini bagaimana memenuhi kebutuhan Gen Z”, karyawan 1 (Aryo), “Ya, menurut saya untuk fleksibilitas kerja itu sangat penting buat saya. Apalagi sebagai karyawan Gen Z ya. Saya menghargai kemampuan untuk menyesuaikan jadwal kerja dengan kebutuhan pribadi dan komitmen lain contohnya saya kan juga termasuk mahasiswa jadi kadang masih ada kebutuhan mahasiswa yang harus saya penuhi jadi fleksibilitas ini membantu saya merasa lebih seimbang dan mengurangi stres yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas saya terhadap restoran, jika restoran dapat memberikan opsi ini saya akan merasa lebih dihargai dan cenderung bertahan lebih lama”, karyawan 3 (Andika), “Menurut saya sendiri, fleksibilitas kerja itu sangat penting karena membantu saya untuk mengatur jam kuliah saya dan jam kerja karena saya seorang mahasiswa.”*

### *3) Support position*

*Sesuai dengan pernyataan pemilik yaitu Ibu Octaryna Kusuma, “Kalau untuk peluangnya sendiri, karena di sini rata-rata karyawan Watu Gunung Resto ini mereka lebih terbuka, lebih mudah untuk bergaul. Jadi, masih ada senior-senior dari Gen Z ini yang bisa mengajarin mereka untuk lebih lagi mengembangkan keterampilan mereka dalam komunikasi dengan*

*konsumen. Setelah itu, pihak kami sendiri juga secara aktif mendengarkan umpan balik dari mereka. Seperti dari meeting, meeting rutin, diskusi rutin, untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka itu terpenuhi secara alami. Pegawai 1 (Aryo), “Kalau untuk keunggulan dari Restoran Watu Gunung sendiri, ya meskipun perusahaan belum memiliki pelatihan yang formal, namun keunggulan yang saya lihat adanya dukungan dari rekan kerja dan juga dukungan dari atasan sih yang bersedia membagikan pengetahuan dan pengalaman mereka lingkungan kerja juga yang menurut saya kolaboratif memungkinkan saya belajar secara informal melalui interaksi sehari-hari selain itu kesempatan untuk mengambil tanggung jawab di beberapa proyek gitu ya, di beberapa proyek tertentu membantu saya mengembangkan keterampilan praktis dan memperluas jaringan profesional saya.” Karyawan 2 (hasyim), “yang saya lihat lingkungan dan dukungan dari rekan kerja dan atasan yang bersedia membagikan pengetahuan mereka kepada saya”*

#### 4) Kreativitas Menu

*Didukung oleh pernyataan konsumen 1 (Adbel), “Ya kalau menurut saya, bagi saya dalam memilih produk dari Resto Watu Gunung, saya menghargai kreativitas dalam menu dan pengalaman yang ditawarkan. Inovasi ini menunjukkan bahwa perusahaan atau Watu Gunung ini berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menciptakan pengalaman yang unik.*

*Ditambahi jika ada menu baru atau konsep menarik itu membuat saya lebih tertarik untuk kembali ke sini lagi.”, konsumen 4 (Riko), “Untuk pelayanan dan produk-produk, menu-menu, makanan. Mungkin saya bahas yang pertama dari produk dulu ya. Untuk produknya, bervariasi. Ada banyak menu yang bisa dibeli dan semuanya enak-enak semua. Dan untuk kebersihan makanannya ya sangat diperhatikan. Dan kedua tadi apa? Pelayanan ya? Iya pelayanan karyawan muda. Untuk pelayanan karyawan muda. Ya mereka cukup enerjik, cukup bersemangat untuk melayani. Cuma minusnya dari segi tagung jawab itu sedikit kurang. Kayak contohnya saya minta diambulkan sendok gitu. Butuh waktu yang cukup lama untuk diambulkan atau ya begitulah pokoknya.”*

b. Kelemahan adalah kekurangan yang menjadi penghalang bagi keberlangsungan suatu usaha baik produk, sumber daya maupun ketrampilan.

1) Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur

Hal tersebut didukung oleh pernyataan Owner Ibu Octaryna Kusuma, “Kalau untuk kelemahan sendiri, meskipun tadi kami memiliki pengembangan keterampilannya melalui teladan-teladan yang kami berikan, namun kami juga masih kekurangan pengembangan keterampilan yang lainnya. Jadi pengembangan keterampilan yang lainnya itu kurang terstruktur ya. Banyak

*karyawan genzi di sini itu menginginkan pembelajarannya itu berkelanjutan, terus peluang untuk pengembangan karir mereka secara pribadi. Nah di sini itu memang masih kurang, masih belum maksimal. Terus untuk meningkatkan komunikasi dan umpan balik, mereka ini menginginkan untuk ketransparan dan mendukung mereka dalam strategi bekerja. Jadi akhirnya fleksibilitas dalam jadwal kerja pun menjadi hal yang penting bagi mereka. Karena kami harus lebih responsif terhadap kebutuhan mereka. Salah satunya ya penjadwalan giliran pekerjaan itu shift-shift gitu.”, karyawan 1 (Aryo) “Menurut saya, paling membutuhkan buat pelatihan keterampilan komunikasi sama manajemen waktu untuk membantu saya lebih efektif di pekerjaan sehari-hari. Selain itu, pengembangan keterampilan teknis yang spesifik untuk industri ini, seperti penggunaan perangkat lunak tertentu menurut saya itu akan sangat berguna dengan pelatihan ini memungkinkan saya bisa meningkatkan produktivitas dan kontribusi saya di perusahaan seperti itu “ Karyawan 4 (affan) “yaaa itu, disini tidak ada pelatihan si mas, jadi saya harus cepat adaptasi dengan pekerjaan saya”.*

## 2) Transparansi komunikasi dan umpan balik

Sesuai dengan pernyataan langsung dari karyawan 3 (Andika) “ancaman yang ada menurut saya sendiri itu ketika ada

*karyawan baru yang ingin belajar untuk membuat sesuatu atau melakukan pekerjaan yang baru terkadang tidak diperbolehkan oleh manajemennya sendiri karena kurangnya kepercayaan pada karyawan baru itu sendiri dan seringkali pekerjaan itu dilimpahkan oleh pegawai yang lama” karyawan 4 (Affan) “waktu awal masuk sini saya lumayan bingung si mas, karena kurangnya arahan tanpa adanya training, dan awal awal belum ada keterbukaan antar karyawan baru dan lama, jadi saya harus cepat cepat adaptasi”*

3) Waktu Pelayanan

Sesuai dengan pernyataan konsumen 5 (Mas Berto) *“Kekurangannya mungkin di sini kemampuan komunikasi dari beberapa karyawan ada yang kurang. Sama di sini waktu pelayanan cukup lama mas. Oh iya, sama satu lagi mas, disini letaknya kurang strategis, jauh dari perkotaan.”* Konsumen 15 (Jessica) *“kalo kekurangan disini memang harga dari makanan terjangkau, tapi waktu pelayanannya lumayan lama banget”*

4) Manajemen yang lemah

Sesuai dengan pernyataan Konsumen 1 (adbell) *“Saya melihat beberapa kekurangan dalam layanan yang dihasilkan oleh karyawan generasi Z di restoran Watu Gunung ini. Terkadang mereka bisa kurang pengalaman dalam menghadapi situasi tertentu seperti menangani keluhan pelanggan, mungkin jam*

*waktunya lama atau banyak hal, tapi saya juga percaya jika mereka di kelola dengan manajemen yang baik dan dengan pelatihan dan pengalaman lebih, mereka bisa berkembang dan meningkatkan kualitas layanan setiap waktu.” Karyawan 9 (lutfi)*  
*“kalau dalam hal pelayanan dan produk sudah bagus.....cuman antrinya yang lama. Dan saya rasa itu perlu evaluasi dari pihak manajemen resto”*

5) Kurangnya jalur karir yang jelas

Sesuai dengan pernyataan karyawan 1 (Aryo) *“Untuk tantangan terbesar yang saya hadapi dalam pengembangan karir di Resto Watu Gunung ini kurangnya jalur karir yang jelas tanpa adanya panduan atau struktur gitu sih untuk kemajuan di sini saya seperti merasa kesulitan untuk merencanakan langkah-langkah berikutnya. Selain itu, kurangnya kesempatan untuk pelatihan formal membuat saya khawatir, kayak tentang keterampilan yang mungkin tidak berkembang secepat yang saya inginkan. Contohnya itu, ini kayak bisa mengambat motivasi dan rasa pencapaian saya, gitu sih mas.”* Karyawan 2 (Hasyim) *“Menurut saya kurangnya jalur karir yang jelas di Watu Gunung”*

## **2. Faktor Eksternal**

Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilaksanakan diperoleh informasi terkait faktor eksternal Usaha dagang Resto Watu Gunung di Ungaran.

Faktor tersebut meliputi *Opportunity* (peluang) dan *Threat* (ancaman) dari perusahaan.

- a. Peluang adalah sebuah kondisi eksternal yang menunjang sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai objektifnya, yang terdiri dari:

- 1) Sharing Knowledge

Didukung oleh pernyataan Owner Ibu Octaryna Kusuma *Kalau untuk peluangnya sendiri, karena di sini rata-rata karyawan Watu Gunung Resto ini mereka lebih terbuka, lebih mudah untuk bergaul. Jadi, masih ada senior-senior dari Gen Z ini yang bisa mengajarin mereka untuk lebih lagi mengembangkan keterampilan mereka dalam komunikasi dengan konsumen.* Karyawan 1 (Aryo) *“Untuk peluang pengembangan karir yang saya lihat untuk gen Z sendiri di WG ini termasuk kemungkinan untuk mengambil peran yang lebih besar di proyek-proyek tertentu, di proyek-proyek yang kreatif dan inisiatif baru. Meskipun tidak ada program pelatihan formal, saya merasa bahwa keterlibatan langsung dalam berbagai tugas memberikan kesempatan untuk belajar dan berkembang. Selain itu, adanya dukungan dari rekan kerja, atasan, untuk berbagai pengalaman yang dapat membantu saya untuk keterampilan dan memperluas jaringan.”*

- 2) Pengembangan skill

Didukung oleh pernyataan karyawan 3 (Andika) *“Saya merasa bahwa keterlibatan langsung dalam berbagai tugas memberikan kesempatan untuk belajar dan berkembang. Serta dapat membantu saya meningkatkan keterampilan dan memperluas jaringan saya di sini.”*, Konsumen 1 (Adbell) *“mungkin bisa*

*dengan disediakan pelatihan atau sejenisnya di dalam Watu Gunung ini sih,”*

3) Keterlibatan dalam komunitas

*Sesuai dengan pernyataan pada Karyawan 3 (Andika) “Menurut saya untuk pengembangan karir, keunggulan perusahaan dalam pengembangan karir ini meningkatkan beberapa relasi dengan pelaku wisata karena saya seringkali mewakili Watu Gunung untuk beberapa pelatihan yang diadakan oleh dinas pariwisata.”*

b. Ancaman adalah kondisi eksternal yang menghambat suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai objektifnya, yang terdiri dari:

1) Tawaran kerja dari competitor

*Hal tersebut sesuai dengan pernyataan konsumen 5 ( Rico) “Ya mungkin dari kompetitor atau pesaing ya, mungkin pelayanan dari kompetitor itu lebih baik dari pelayanan dari Watu Gunung.” Konsumen 8 (nain) “tawaran kompetitor yang lebih menarik kak ,misal gaji atau suasana yang lebih menarik”*

2) Mobilitas Tinggi

*Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Owner Ibu Octaryna Kusuma Ancamannya sendiri itu karena di resto kami dan di resto lain itu banyak yang memiliki keserupaan, jadi kami lebih khawatir atau ancaman yang datang dari luar itu lebih menarik Gen Z untuk keluar dari perusahaan kami. Meskipun itu adalah hak mereka, namun kami juga masih mempertahankan mereka*

*sebagai karyawan. Selain itu juga tingkat mobilitas yang tinggi di kalangan anak sekarang ini membuat mereka cenderung berpindah pekerjaan itu relatif lebih cepat ya mungkin karena faktor mereka tidak puas di pekerjaan ini, lalu mudah berpindah di pekerjaan yang lain. Tentang yang lain juga, ada perubahan preferensi pekerjaan yang mungkin dapat lebih menarik mereka ketika mereka melihat di sosial media ataupun di lingkungan mereka sendiri. Terus mereka juga karena mereka lebih menyukai fleksibilitas yang tadi dan pekerjaan yang memberikan makna, jadi kami terus beradaptasi supaya Gen Z ini tetap mau bertahan di Watu Gunung Resto.*

### 3) Perubahan preferensi pekerjaan

*Hal tersebut sesuai dengan pernyataan owner Ibu Octaryna Kusuma Ancamannya sendiri itu karena di resto kami dan di resto lain itu banyak yang memiliki keserupaan, jadi kami lebih khawatir atau ancaman yang datang dari luar itu lebih menarik Gen Z untuk keluar dari perusahaan kami. Meskipun itu adalah hak mereka, namun kami juga masih mempertahankan mereka sebagai karyawan. Selain itu juga tingkat mobilitas yang tinggi di kalangan anak sekarang ini membuat mereka cenderung berpindah pekerjaan itu relatif lebih cepat ya mungkin karena faktor mereka tidak puas di pekerjaan ini, lalu mudah berpindah di pekerjaan yang lain. Tentang yang lain juga, ada perubahan preferensi pekerjaan yang mungkin dapat lebih menarik mereka ketika mereka melihat di sosial media ataupun di lingkungan mereka sendiri. Terus mereka juga karena mereka lebih menyukai fleksibilitas yang tadi dan pekerjaan yang memberikan*

makna, jadi kami terus beradaptasi supaya Genzi ini tetap mau bertahan di Watu Gunung Resto. karyawan 4 ( Affan) “kalo saya merasa disini gajinya belum umr dan tidak menjamin jenjang karir selanjutnya” Konsumen 12 (Sukma) “menurut saya gen z lebih cenderung loyal kepada perusahaan yang memiliki nilai-nilai yang sama dengan mereka dan yang memperlakukan mereka dengan hormat. jika mereka merasa tidak dihargai atau dihormati, mereka mungkin akan mencari pekerjaan lain.”

### C. Hasil Dan Pembahasan Penelitian

#### 1. Matriks IFAS

*Internal Factor Analysis Summary* (IFAS) merupakan hasil dari analisis yang berupa kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weakness*) yang berpengaruh terhadap usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran. Penentuan rating diperoleh dari 25 responden yang terdiri dari pemilik, 4 karyawan/pegawai, 16 konsumen Resto Watu Gunung Ungaran, , 1 pesaing Sedangkan total skor dengan cara mengalikan bobot dan rating.

**Tabel 4.1**

#### **Analisis Faktor Internal Resto Watu Gunung Ungaran**

NO	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor(BXR)
	Kekuatan			
1	Lingkungan kerja yang positif	0,12	2,3	0,27
2	Fleksibilitas Jadwal	0,08	1,5	0,12
3	Support position	0,07	1,3	0,23
4	Kreativitas Menu	0,08	1,6	0,09
	<b>Total kekuatan</b>	<b>0,35</b>		<b>0,71</b>
	<b>Kelemahan</b>			
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	0,1	1,8	0,18
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	0,16	3	0,48
3	Waktu Pelayanan	0,1	1,7	0,17
4	Manajemen yang lemah	0,06	1,2	0,07
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	0,18	3,4	0,61
	<b>Total Kelemahan</b>	<b>0,6</b>		<b>1,51</b>
	<b>Total Keseluruhan</b>	<b>1</b>		<b>2,22</b>

Sumber : Diolah oleh peneliti 2024

Berdasarkan data di atas bahwa nilai peluang (*Opportunity*) adalah nilai terendah untuk matriks EFAS dengan jumlah 0,71 dibandingkan dengan faktor Ancaman (*Threats*) adalah 1,51

## 2. Matriks EFAS

*Eksternal Factor Analysis Summary* (EFAS) merupakan hasil dari analisis yang berupa peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threats*) yang berpengaruh terhadap bisnis usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran. Penentuan rating diperoleh dari 22 responden yang terdiri dari pemilik, 4 karyawan/pegawai, 16 konsumen Resto Watu Gunung, 1 pesaing. Sedangkan total skor dengan cara mengalikan bobot dan rating.

**Tabel 4.2**

### **Analisis Faktor Eksternal Resto Watu Gunung Ungaran**

NO	Faktor eksternal	Bobot	Rating	Skor(BXR)
	Peluang			
1	Sharing Knowledge	0,19	3,1	0,58
2	Pengembangan skill	0,19	3,1	0,58
3	Keterlibatan dalam komunitas	0,2	3,2	0,64
	<b>Total Peluang</b>	<b>0,58</b>		<b>1,8</b>
	<b>Ancaman</b>			
1	Tawaran kerja yang competitor	0,16	2,6	0,41
2	Mobilitas tinggi	0,12	2	0,24
3	Perubahan preferensi pekerjaan	0,14	2,2	0,31
	<b>Total Ancaman</b>	<b>0,42</b>		<b>0,96</b>
	<b>Total Keseluruhan</b>	<b>1</b>		<b>2,76</b>

*Sumber : Diolah oleh peneliti (2024)*

Berdasarkan data di atas bahwa nilai peluang (*Opportunity*) adalah nilai terendah untuk matriks EFAS dengan jumlah 1,8 dibandingkan dengan faktor Ancaman (*Threats*) adalah 1,76

### 3. Matriks *Grand Strategy* SWOT

Setelah diketahui nilai masing-masing faktor internal dan eksternal, langkah selanjutnya adalah menempatkan nilai-nilai tersebut pada Matriks *Grand Strategy*.

**Tabel 4.3**

#### **Analisis SWOT Resto Watu Gunung Ungaran**

	<i>Strenghts (S)</i>	<i>Weakness (W)</i>
<i>Opportunity (O)</i>	$SO = S+O$ $= 0,71+1,8$ $= 2,51$	$WO = W+O$ $= 1,51 +1,8$ $= 3,31$
<i>Threats (T)</i>	$ST = S+T$ $= 0,71+0,96$ $= 1,67$	$WT = W + T$ $= 1,51+0,96$ $= 2,47$

*Sumber : Diolah oleh peneliti 2024*

Berdasarkan hasil perhitungan kombinasi matriks SWOT diatas, maka strategi yang paling dominan digunakan untuk meningkatkan retensi karyawan di usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran yaitu strategi WO dengan total nilai 3,31

Berikut gambaran tabel yang akan digunakan peneliti untuk menganalisis keputusan strategis dengan menggunakan matriks SWOT.

<b>Internal</b>	<b><i>Strenght (S)</i></b>	<b><i>Weakness (W)</i></b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan kerja yang positif</li> <li>2. Fleksibilitas Jadwal</li> <li>3. Support Position</li> <li>4. Kreativitas Menu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur</li> <li>2. transparansi komunikasi dan umpan balik</li> <li>3. Waktu Pelayanan</li> <li>4. Manajemen yang lemah</li> </ol>

<p><b>Eksternal</b></p>		<p>5. Kurangnya jalur karir yang jelas</p>
<p><b>Opportunity (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sharing Knowledge</li> <li>2. Pengembangan skill</li> <li>3. Keterlibatan dalam komunitas</li> </ol>	<p><b>Strenghts-Opportunity (SO)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dengan lingkungan kerja yang positif, ciptakan program mentorship dimana karyawan berpengalaman membagikan pengetahuan mereka kepada karyawan baru memperkuat ikatan dan pertukaran informasi</li> <li>2. Dengan Fleksibilitas jadwal tawarkan sesi pelatiba di berbagai waktu untuk memastikan karyawan dapat berpartisipasi tanpa mengganggu pekerjaan utama mereka</li> <li>3. Lakukan sesi umpan balik secara rutin untuk mengevaluasi perkembangan keterampilan, dan sesuaikan program pelatihan sesuai kebutuhan individu</li> <li>4. Adakan kelas memasak dimana anggota komunitas dapat belajar cara membuat menu kreatif, meningkatkan keterlibatan sekaligus mempromosikan brand.</li> </ol>	<p><b>Weakness-Opportunity (WO)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementasikan program mentorship di mana karyawan yang lebih berpengalaman dapat membimbing yang kurang berpengalaman, membantu mereka dalam pengembangan keterampilan.</li> <li>2. Sediakan platform komunikasi terbuka, Implementasikan platform digital yang memfasilitasi komunikasi terbuka dan umpan balik, memungkinkan karyawan berbagi ide dan pendapat secara mudah.</li> <li>3. Analisis Proses Layanan, Lakukan analisis mendalam terhadap proses pelayanan untuk mengidentifikasi bottleneck dan area yang memerlukan peningkatan.</li> <li>4. Kemitraan dengan Pemangku Kepentingan Lokal, bangun kolaborasi dengan organisasi wisata lokal untuk belajar dari praktik terbaik dan memperkuat jaringan manajemen.</li> </ol>
<p><b>Threats (T)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tawaran kerja yang competitor</li> <li>2. Mobilitas tinggi</li> <li>3. Perubahan preferensi pekerjaan</li> </ol>	<p><b>Strenghts-Threats (ST)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan Keterlibatan Karyawan manfaatkan lingkungan yang positif untuk meningkatkan keterlibatan karyawan melalui program pengembangan diri, memastikan mereka merasa</li> </ol>	<p><b>Weakness-Threats (WT)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembangan Rencana Pelatihan Terstruktur, buat rencana pengembangan keterampilan yang jelas dan terukur, memastikan karyawan memiliki jalur yang terstruktur untuk</li> </ol>

	<p>dihargai dan terikat dengan organisasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Program Retensi Karyawan, implementasikan program retensi yang mengedepankan manfaat fleksibilitas, seperti cuti tambahan atau pengaturan waktu yang lebih baik, untuk mengurangi risiko mobilitas tinggi.</li> <li>3. Komunikasi yang Jelas tentang Peran, tingkatkan transparansi mengenai nilai posisi dukungan dalam organisasi, memastikan karyawan memahami pentingnya peran mereka di tengah perubahan yang terjadi.</li> <li>4. Inovasi Menu Berkelanjutan terus kembangkan dan perbarui menu dengan menciptakan hidangan baru yang sesuai dengan tren dan preferensi pelanggan, menjadikan tempat kerja lebih menarik bagi karyawan yang kreatif.</li> </ol>	<p>meningkatkan keterampilan mereka.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peningkatan Sistem Komunikasi Internal implementasikan platform komunikasi yang jelas dan efisien, seperti intranet, untuk meningkatkan transparansi dan memudahkan umpan balik.</li> <li>3. Umpan Balik Pelanggan untuk Perbaikan Berkelanjutan kumpulkan umpan balik secara rutin dari pelanggan mengenai waktu pelayanan dan gunakan informasi tersebut untuk terus meningkatkan proses.</li> <li>4. Umpan Balik Pelanggan untuk Perbaikan Berkelanjutan kumpulkan umpan balik secara rutin dari pelanggan mengenai waktu pelayanan dan gunakan informasi tersebut untuk terus meningkatkan proses.</li> <li>5. Program Pelatihan dan Sertifikasi tawarkan program pelatihan yang berfokus pada keterampilan yang dibutuhkan untuk kemajuan karir, membantu karyawan merasa lebih siap menghadapi perubahan dalam preferensi pekerjaan.</li> </ol>
--	--	--

*Sumber : Data diolah peneliti (2024)*

Hasil dari Matriks SWOT pada bisnis usaha dagang Resto watu Gunung

Ungaran berada pada posisi perusahaan yang menggunakan alternative strategi

*Weakness-Opportunity (WO)* yaitu penggabungan strategi dengan memanfaatkan kelemahan untuk mengatasi ancaman, berikut merupakan strategi meningkatkan daya saing yang dapat digunakan diantaranya:

1. Implementasikan program mentorship di mana karyawan yang lebih berpengalaman dapat membimbing yang kurang berpengalaman, membantu mereka dalam pengembangan keterampilan.
2. Sediakan platform komunikasi terbuka, Implementasikan platform digital yang memfasilitasi komunikasi terbuka dan umpan balik, memungkinkan karyawan berbagi ide dan pendapat secara mudah.
3. Analisis proses layanan, Lakukan analisis mendalam terhadap proses pelayanan untuk mengidentifikasi bottleneck dan area yang memerlukan peningkatan.
4. Kemitraan dengan pemangku kepentingan lokal, bangun kolaborasi dengan organisasi wisata lokal untuk belajar dari praktik terbaik dan memperkuat jaringan manajemen.
5. Kemitraan dengan pemangku kepentingan lokal, bangun kolaborasi dengan organisasi wisata lokal untuk belajar dari praktik terbaik dan memperkuat jaringan manajemen.

#### **4. Digran SWOT**

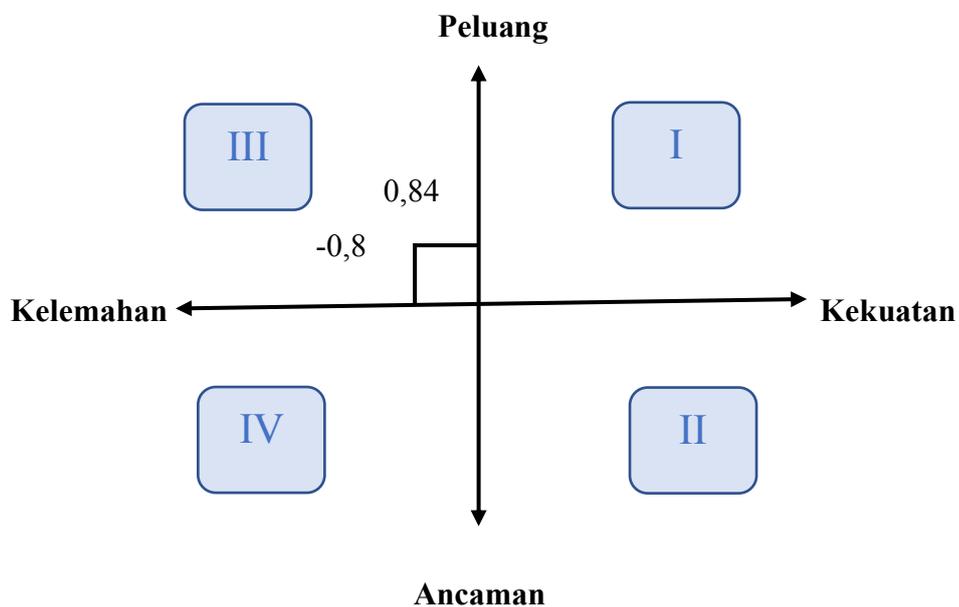
Dari table Matriks IFE dan Tabel Matriks EFE dapat disimpulkan bahwa perbandingan kekuatan dengan kelemahan, peluang dan ancaman:

$$S-W : 0,71-1,51 = -0,8 \text{ (Negatif)}$$

$$O-T : 1,80-0,96 = 0,84 \text{ (Positif)}$$

Analisis menunjukkan bahwa meskipun terdapat kelemahan signifikan yang perlu diperbaiki, organisasi juga memiliki peluang yang kuat untuk pertumbuhan. Strategi harus dirancang untuk meminimalkan kelemahan dan memaksimalkan peluang yang ada.

Setelah mengetahui hal tersebut, maka disusunlah matriks grand strategy untuk mengetahui posisi perusahaan berada pada kuadran berapa, serta akan di dapatkan alternatif strategi untuk usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran. *Matriks Grand Strategy* untuk usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran gambar 4.1 berikut ini:



**Gambar Diagram SWOT**

*Sumber : Data diolah peneliti (2024)*

Dari hasil analisis faktor kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman pada Gambar 4.1 diatas usaha dagang Watu Gunung Ungaran

terletak pada koordinat (0,84 ; -0,8) atau berada pada posisi kuadran III. Perusahaan yang berada pada Kuadran III mempunyai banyak ancaman namun juga mempunyai banyak kelemahan pada sumberdaya internal. Strategi yang sesuai untuk perusahaan yang berada pada kuadran III diantaranya adalah strategi: Penetrasi Pasar dan Pengembangan Produk dan Pengembangan pasar. Penetrasi pasar, pasar mengembangkan produk dan inovasi yang kadang-kadang disebut strategi intensif karena membutuhkan upaya intens jika untuk meningkatkan posisi kompetitif perusahaan dengan produk yang ada. Pengembangan produk adalah strategi yang berupaya meningkatkan penjualan dengan memperbaiki atau memodifikasi produk atau jasa yang telah ada. Pengembangan pasar melibatkan kegiatan untuk memperkenalkan produk atau jasa ke wilayah geografis baru.

Implementasi strategi penetrasi pasar untuk Resto Watu Gunung Ungaran dapat dilakukan melalui serangkaian pelatihan yang fokus pada pengembangan keterampilan tim dalam pemasaran digital, layanan pelanggan, dan pengelolaan pengalaman tamu. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan pangsa pasar dengan cara menarik lebih banyak pelanggan dari segmen yang sudah ada. Dengan menerapkan metode belajar interaktif dan studi kasus, tim diharapkan dapat lebih proaktif dalam menjangkau pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas pelanggan lama, sehingga memperkuat posisi Resto Watu Gunung di pasar yang semakin kompetitif.

Implementasi strategi pengembangan jasa di Resto Watu Gunung menghadapi beberapa permasalahan kritis. Pertama, ketidakcukupan pelatihan dan pengembangan karyawan dapat mengakibatkan layanan pelanggan yang kurang memuaskan, yang berpotensi menurunkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, kurangnya sistem umpan balik yang efektif membuat restoran sulit untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan. Masalah lain adalah terbatasnya inovasi dalam pengalaman pelanggan, yang membuat Resto Watu Gunung kurang menonjol di antara kompetitor. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan menyeluruh dalam pelatihan staf, sistem umpan balik, dan pengembangan layanan untuk meningkatkan kualitas pengalaman yang ditawarkan kepada pelanggan.

Implementasi strategi pengembangan pasar di Resto Watu Gunung Ungaran berfokus pada peningkatan keterampilan karyawan bidang marketing dan pengetahuan karyawan, serta mencari segmen pasar baru yang belum dijangkau, seperti memperluas jangkauan pemasaran ke daerah lain atau menargetkan kelompok demografis yang berbeda. Pelatihan ini mencakup modul tentang analisis pasar, teknik promosi, dan pelayanan pelanggan yang unggul, yang dirancang untuk membantu karyawan memahami dan merespons kebutuhan pelanggan secara efektif. Selain itu, sesi kerja sama tim dan studi kasus akan memperkuat kemampuan karyawan dalam menciptakan strategi inovatif yang dapat menarik lebih banyak pengunjung. Dengan pendekatan ini, Resto Watu Gunung diharapkan dapat

meningkatkan daya saingnya dan memperluas pangsa pasarnya secara signifikan.

## 5. Pembahasan

Pengembangan Karir menurut Sihotang(2006) merupakan kegiatan organisasi yang bertujuan untuk mempersiapkan seorang pegawai pada posisi-posisi yang terbuka saat ini dan yang akan diciptakan dalam organisasi yang bersangkutan di masa yang akan datang. Melalui pengembangan karir, organisasi dapat menciptakan jalur karir yang jelas bagi pegawai, memotivasi mereka untuk tetap berprestasi, serta mempertahankan pegawai berbakat yang dapat memberikan kontribusi maksimal. Salah satu pernyataan Owner (Octaryna Kusuma), tentang salah satu kelemahan Resto Watu Gunung *“Kalau untuk kelemahan sendiri, meskipun tadi kami memiliki pengembangan keterampilannya melalui teladan-teladan yang kami berikan, namun kami juga masih kekurangan pengembangan keterampilan yang lainnya. Jadi pengembangan keterampilan yang lainnya itu kurang terstruktur ya. Banyak karyawan genzi di sini itu menginginkan pembelajarannya itu berkelanjutan, terus peluang untuk pengembangan karir mereka secara pribadi. Nah di sini itu memang masih kurang, masih belum maksimal. Terus untuk meningkatkan komunikasi dan umpan balik, mereka ini menginginkan untuk ketransparan dan mendukung mereka dalam strategi bekerja. Jadi akhirnya fleksibilitas dalam jadwal kerja pun menjadi hal yang penting bagi mereka. Karena kami harus lebih responsif terhadap kebutuhan mereka. Salah satunya ya*

*penjadwalan giliran pekerjaan itu shift-shift gitu.”* Pengembangan karir tidak hanya berfokus pada pencapaian individu semata, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan efektivitas resto Watu Gunung secara keseluruhan. Dengan kata lain, pengembangan karir bukan hanya merupakan investasi bagi individu, tetapi juga bagi keberlanjutan dan kesuksesan resto Watu Gunung sendiri. Hal ini sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan Dewi dan Utama (2016) yang hasilnya menunjukkan bahwa pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Mathis dan Jackson (2006), retensi karyawan didefinisikan sebagai upaya perusahaan dalam rangka mempertahankan karyawan potensial yang dimilikinya supaya tetap berada dalam perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan. Retensi karyawan merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh industri restoran. Sifat pekerjaan yang dinamis, ritme kerja yang cepat, serta tuntutan untuk memberikan layanan prima membuat tingkat turnover di industri ini cenderung tinggi. Oleh karena itu, strategi untuk mempertahankan karyawan menjadi sangat penting dalam memastikan stabilitas operasional dan keberlanjutan bisnis restoran. Salah satu pernyataan Owner (Octaryna Kusuma) tentang strategi yang diterapkan Resto Watu Gunung *“Jadi gini Gus, kalau di perusahaan Watu Gunung itu, di Resto ini, tantangan utamanya itu memahami dan menyesuaikan harapan-harapan dari nilai Gen Z. Contoh ya, fleksibilitas kerja, terus budaya yang inklusif, terus kesempatan untuk berkembang.*

*Nah, mereka cenderung mencari lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan. Jadi, 50-50(fifty-fifty) antara pekerjaan dan kehidupan berbadi itu seimbang setara.Nah, terus di sisi lain ada serta kesempatan untuk berkontribusi pada isu sosial. Nah, kami juga perlu menarik perhatian mereka melalui platform digital, terus sama medsos yang mereka gunakan. Jadi, kita menyesuaikan kebutuhan resto ini bagaimana memenuhi kebutuhan Gen Z” Dengan strategi retensi karyawan yang baik, resto Watu Gunung berharap dapat membangun tim yang solid, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menciptakan reputasi yang positif di mata masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil dari penelitian Neog & Barua (2015) dikatakan retensi karyawan adalah sebagai kebijakan dan praktik yang digunakan organisasi untuk menghindarkan karyawan yang berharga keluar dari pekerjaan mereka.*

## **BAB V**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan dari hasil penelitian yang dilakukan di usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran yang beralamatkan di Jl. Srikandi Raya No.1, Lerep Satu, Lerep, Kec. Ungaran Bar., Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50519, maka dapat disimpulkan dalam penetapan strategi pemasaran melalui analisis SWOT yaitu :

1. Faktor Internal yang dimiliki perusahaan berdasarkan kekuatan yang ada di usaha dagang Resto Watu Gunung yaitu, lingkungan kerja yang positif, fleksibilitas jadwal, support position, kreativitas menu. Faktor internal yang dimiliki perusahaan berdasarkan kelemahan yang ada di usaha dagang Resto Watu Gunung yaitu, pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur, transparansi komunikasi dan umpan balik, waktu pelayanan, manajemen yang lemah, kurangnya jalur karir yang jelas.
2. Faktor eksternal yang dimiliki usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran berdasarkan peluang yaitu, sharing knowledge, pengembangan skill, keterlibatan dalam komunitas. Faktor eksternal yang dimiliki usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran berdasarkan ancaman yaitu, tawaran kerja dari competitor, mobilitas tinggi, perubahan preferensi pekerjaan.

3. Hasil dari Matriks SWOT pada usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran berada pada posisi perusahaan yang menggunakan alternative strategi *Weakness-Opportunities* (WO) yaitu penggabungan strategi dengan memanfaatkan kelemahan untuk mengatasi ancaman, Sedangkan untuk diagram SWOT usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran terletak pada koordinat (0,84 ; -0,8) atau berada pada posisi kuadran III. Perusahaan yang berada pada Kuadran III mempunyai banyak ancaman namun juga mempunyai banyak kelemahan pada sumberdaya internal. Strategi yang sesuai untuk perusahaan yang berada pada kuadran III diantaranya adalah strategi: Penetrasi pasar dan pengembangan produk/jasa dan pengembangan pasar.

## **B. Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran  
usaha dagang Resto Watu Gunung Ungaran, untuk meningkatkan kinerja Resto Watu Gunung, disarankan agar fokus pada pengembangan keterampilan karyawan dilakukan secara lebih terstruktur melalui program pelatihan berkala. Memperkuat manajemen dengan sistem yang lebih efektif akan membantu meningkatkan komunikasi. Untuk mengatasi masalah waktu pelayanan yang lama, sebaiknya Resto Watu Gunung

mempertimbangkan untuk menambah jumlah karyawan atau mengevaluasi alat produksi yang lebih efisien agar waktu pelayanan dapat ditingkatkan, sehingga pelanggan merasa lebih puas.. Selain itu, menyediakan jalur karier yang jelas bagi karyawan akan meningkatkan motivasi dan retensi, menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif. Dengan menerapkan saran ini, Resto Watu Gunung dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

## 2. Bagi Peneliti berikutnya

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai acuan atau bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sama dengan mengembangkan variabel -variabel bebas lainnya.

## Daftar Pustaka

- Adzka, S. A., & Perdhana, M. S. (2017). *Analisis faktor yang mempengaruhi retensi karyawan (studi pada karyawan pt. Bank x cabang y)* (doctoral dissertation, fakultas ekonomika dan bisnis).
- Arianto, T., & Erlita, E. (2021). Analisis pengaruh kebutuhan aktualisasi diri, penghargaan dan kebutuhan sosial terhadap pengembangan karir (Survei pada PT. Bukit Angkasa Makmur Bengkulu Tengah). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 95-106.
- Churchwell, E., Povich, M. S., Allen, D., Taylor, M. G., Meade, M. R., Babler, B. L., ... & Wolff, M. J. (2006). *The bubbling galactic disk. The Astrophysical Journal*, 649(2), 759.
- Cahyani, A. D., & Vierri, M. (2023). Hubungan Antara Personal Growth Initiative dan Retensi Karyawan pada Generasi Z. *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)*, 5(3), 217-223.
- Dewi, I. C., Hiswara, A., & Devi, E. K. (2024). Penerapan Strategi Pengembangan Karir Dalam Meningkatkan Retensi Karyawan.
- Lara, G. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat generasi z untuk berinvestasi di pasar modal (studi pada generasi z di kota bandar lampung).
- Nindyati, A. D., & Ramadhani, A. (2022). Bagaimana generasi z di jakarta memaknai pekerjaannya?(how z gen in jakarta have their meaning of their work?). *Inquiry: jurnal ilmiah psikologi*, 13(01).
- Pradipta, P. S. A., & Suwandana, I. G. M. (2019). *Pengaruh kompensasi, kepuasan kerja dan pengembangan karir terhadap retensi karyawan* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Pratiwi, L. P. Y. A., & Sriathi, A. A. A. (2017). *Pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karir terhadap retensi karyawan pada Hotel Santika Nusa Dua Bali* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Rangkuti, F. (1998). *Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Reke, F. R., Moenardy, K., & Andrriyani, S. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Retensi Karyawan Kristal Hotel Kupang. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 15(1), 216-226.
- Sunarsi, D. (2019). Penerapan MSDM Strategis Dalam Upaya Meningkatkan Kemampuan Organisasi dalam menyongsong Revolusi 4.0. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(1), 221-233.
- Suhanto, E. (2009). Pengaruh stres kerja dan iklim organisasi terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (studi di Bank

Internasional Indonesia) (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).

Theakston, K., & Theakston, K. (1999). William Armstrong. *Leadership in Whitehall*, 173-201

Widjanarko, W., Hadita, H., Saputra, F., & Cahyanto, Y. D. (2023). Determinasi Kemudahan Akses Informasi Bagi Keputusan Investasi Gen Z. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 2(4), 248-264.

## **Lampiran 1**

### **Pedoman Wawancara Analisis SWOT Sebagai Strategi Pengembangan Karier Generasi Z Dalam Meningkatkan Retensi Karyawan di Resto Watu Gunung Ungaran**

1. Daftar wawancara bagi pemilik usaha
  - a. Apa tantangan utama yang dihadapi perusahaan anda dalam memenuhi kebutuhan karier generasi Z?
  - b. Bagaimana anda menilai kebutuhan karier generasi Z dibandingkan dengan generasi lainnya di perusahaan anda?
  - c. Apa kekuatan perusahaan anda dalam menarik dan mempertahankan karyawan generasi Z ?
  - d. Apa kelemahan yang ada dalam strategi karier perusahaan anda yang mungkin menghambat retensi generasi Z ?
  - e. Peluang apa yang dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan karier generasi Z?
  - f. Ancaman apa yang anda identifikasi dalam upaya mempertahankan generasi Z di perusahaan anda?
2. Pegawai / Karyawan
  - a. Seberapa penting fleksibilitas kerja dalam meningkatkan kepuasan dan retensi Anda?
  - b. Apa yang menurut Anda menjadi keunggulan perusahaan dalam mendukung pengembangan karier Anda?
  - c. Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam pengembangan karier di perusahaan ini?
  - d. Peluang pengembangan karier apa yang Anda lihat tersedia untuk Generasi Z di perusahaan ini?
  - e. Apa ancaman yang mungkin menghambat retensi karyawan dari Generasi Z di perusahaan ini?

- f. Apa jenis pelatihan atau pengembangan yang paling Anda butuhkan untuk maju di karier Anda?
3. Konsumen
- a. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk ?
  - b. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?
  - c. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini
  - d. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?
  - e. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?
  - f. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?
4. Pesaing
- a. Apa strategi utama perusahaan Anda dalam menarik dan mempertahankan karyawan Generasi Z?
  - b. Program pengembangan karier apa yang Anda tawarkan khusus untuk karyawan muda?
  - c. Seberapa besar peran pelatihan dan pengembangan dalam strategi retensi karyawan di perusahaan Anda?
  - d. Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam mengembangkan karier karyawan Generasi Z?
  - e. Apa langkah-langkah yang Anda ambil untuk mendengarkan masukan dari karyawan muda mengenai pengembangan karier
  - f. Apa inovasi terbaru yang telah Anda terapkan untuk meningkatkan retensi karyawan Generasi Z?

## **Transkrip Wawancara**

### **A. Daftar Wawancara Informan Kunci**

Nama : Octaryna Kusuma  
Status : Pemilik / Owner  
Hari/Tanggal : Minggu/ 6 Oktober 2024

**1. Apa tantangan utama yang dihadapi perusahaan anda dalam memenuhi kebutuhan karier generasi Z?**

*“Jadi gini Gus, kalau di perusahaan Watu Gunung itu, di Resto ini, tantangan utamanya itu memahami dan menyesuaikan harapan-harapan dari nilai Gen Z. Contoh ya, fleksibilitas kerja, terus budaya yang inklusif, terus kesempatan untuk berkembang. Nah, mereka cenderung mencari lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan. Jadi, 50-50(fifty-fifty) antara pekerjaan dan kehidupan pribadi itu seimbang setara. Nah, terus di sisi lain ada serta kesempatan untuk berkontribusi pada isu sosial. Nah, kami juga perlu menarik perhatian mereka melalui platform digital, terus sama medsos yang mereka gunakan. Jadi, kita menyesuaikan kebutuhan resto ini bagaimana memenuhi kebutuhan Gen Z*

**2. Bagaimana anda menilai kebutuhan karier generasi Z dibandingkan dengan generasi lainnya di perusahaan anda?**

*“Seperti jawaban yang pertama ya Gus ya, jadi kalau generasi Z itu lebih cenderung mengutamakan keseimbangan kerja hidup dan perkembangan pribadi dibandingkan generasi sebelumnya. Kalau*

*generasi sebelumnya itu tuh mereka lebih loyal ke perusahaan, tidak mementingkan kehidupan pribadi. Cuma untuk Gen Z, perbedaannya di situ. Mereka lebih memikirkan keseimbangan hidup mereka antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Terus mereka juga lebih fokus sama nilai-nilai sosial dan keberlanjutan, seperti jawaban yang pertama ya. Terus, kalau generasi millennial atau yang di atasnya lebih mencari pengalaman sama tujuan. Tapi kalau Gen Z ini lebih pragmatis, terus pengennya merasa aman secara finansial. Meskipun kenyataannya tidak seperti itu. Nah di resto kami ini, kami berusaha menyesuaikan pendekatan kepada mereka, terutama untuk Gen Z, memberikan ruang yang kreatif dan inovasi, terus memastikan stabilitas yang mereka cari. Jadi, sama-sama enak antara Gen Z dan Watu Gunung Resto.”*

**3. Apa kekuatan perusahaan anda dalam menarik dan mempertahankan karyawan generasi Z?**

*“Kalau untuk kekuatan, strategi kami itu untuk mempertahankan Gen Z, kami lingkungan kerjanya lebih dibuat positif ya, supaya mereka itu nggak stres. Terus fleksibilitas jadwal. Nah, fleksibilitas jadwal ini kan karena mereka banyak yang kuliah, untuk jadwalnya sendiri, kami menyesuaikan juga. Mereka menyesuaikan kami, kami juga menyesuaikan mereka. Terus untuk peluang keterampilannya, kami di sini memberikan teladan bagi mereka supaya mereka ini*

*bisa mencontoh bagaimana pekerjaan yang akan mereka lakukan itu ketika sudah menghadapi konsumen.”*

**4. Apa kelemahan yang ada dalam strategi karier perusahaan anda yang mungkin menghambat retensi generasi Z?**

*“Kalau untuk kelemahan sendiri, meskipun tadi kami memiliki pengembangan keterampilannya melalui teladan-teladan yang kami berikan, namun kami juga masih kekurangan pengembangan keterampilan yang lainnya. Jadi pengembangan keterampilan yang lainnya itu kurang terstruktur ya. Banyak karyawan genzi di sini itu menginginkan pembelajarannya itu berkelanjutan, terus peluang untuk pengembangan karir mereka secara pribadi. Nah di sini itu memang masih kurang, masih belum maksimal. Terus untuk meningkatkan komunikasi dan umpan balik, mereka ini menginginkan untuk ketransparan dan mendukung mereka dalam strategi bekerja. Jadi akhirnya fleksibilitas dalam jadwal kerja pun menjadi hal yang penting bagi mereka. Karena kami harus lebih responsif terhadap kebutuhan mereka. Salah satunya ya penjadwalan giliran pekerjaan itu shift-shift gitu.”*

**5. Peluang apa yang dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan karier generasi Z ?**

*Kalau untuk peluangnya sendiri, karena di sini rata-rata karyawan Watu Gunung Resto ini mereka lebih terbuka, lebih mudah untuk bergaul. Jadi, masih ada senior-senior dari Gen Z ini yang bisa*

*mengajarin mereka untuk lebih lagi mengembangkan keterampilan mereka dalam komunikasi dengan konsumen.*

**6. Ancaman apa yang anda identifikasi dalam upaya mempertahankan generasi Z di perusahaan anda?**

*Ancamannya sendiri itu karena di resto kami dan di resto lain itu banyak yang memiliki keserupaan, jadi kami lebih khawatir atau ancaman yang datang dari luar itu lebih menarik Gen Z untuk keluar dari perusahaan kami. Meskipun itu adalah hak mereka, namun kami juga masih mempertahankan mereka sebagai karyawan. Selain itu juga tingkat mobilitas yang tinggi di kalangan anak sekarang ini membuat mereka cenderung berpindah pekerjaan itu relatif lebih cepat ya mungkin karena faktor mereka tidak puas di pekerjaan ini, lalu mudah berpindah di pekerjaan yang lain. Tentang yang lain juga, ada perubahan preferensi pekerjaan yang mungkin dapat lebih menarik mereka ketika mereka melihat di sosial media ataupun di lingkungan mereka sendiri. Terus mereka juga karena mereka lebih menyukai fleksibilitas yang tadi dan pekerjaan yang memberikan makna, jadi kami terus beradaptasi supaya Genzi ini tetap mau bertahan di Watu Gunung Resto.*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	4
3	Support position	3
4	Kreativitas Menu	2
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	3
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	3
3	Waktu Pelayanan	3
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	4
3	Support position	3
4	Kreativitas Menu	2
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	3
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	3
3	Waktu Pelayanan	3
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

Nama : Aryo W  
Status : Karyawan  
Hari/Tanggal : Minggu, 13 Oktober 2024

**1. Seberapa penting fleksibilitas kerja dalam meningkatkan kepuasan dan retensi Anda?**

*“Ya, menurut saya untuk fleksibilitas kerja itu sangat penting buat saya. Apalagi sebagai karyawan Gen Z ya. Saya menghargai kemampuan untuk menyesuaikan jadwal kerja dengan kebutuhan pribadi dan komitmen lain contohnya saya kan juga termasuk mahasiswa jadi kadang masih ada kebutuhan mahasiswa yang harus saya penuhi jadi fleksibilitas ini membantu saya merasa lebih seimbang dan mengurangi stres yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas saya terhadap restoran, jika restoran dapat memberikan opsi ini saya akan merasa lebih dihargai dan cenderung bertahan lebih lama”*

**2. Apa yang menurut Anda menjadi keunggulan resto ini dalam mendukung pengembangan karier Anda?**

*“Kalau untuk keunggulan dari Restoran Watu Gunung sendiri, ya meskipun perusahaan belum memiliki pelatihan yang formal, namun keunggulan yang saya lihat adanya dukungan dari rekan kerja dan juga dukungan dari atasan sih yang bersedia membagikan pengetahuan dan pengalaman mereka lingkungan kerja juga yang menurut saya kolaboratif memungkinkan saya belajar secara informal melalui interaksi sehari-hari selain itu kesempatan untuk mengambil tanggung jawab di beberapa proyek gitu ya, di beberapa*

*proyek tertentu membantu saya mengembangkan keterampilan praktis dan memperluas jaringan profesional saya.”*

**3. Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam pengembangan karier di resto Watu Gunung ini?**

*“Untuk tantangan terbesar yang saya hadapi dalam pengembangan karir di Resto Watu Gunung ini kurangnya jalur karir yang jelas tanpa adanya panduan atau struktur gitu sih untuk kemajuan di sini saya seperti merasa kesulitan untuk merencanakan langkah-langkah berikutnya. Selain itu, kurangnya kesempatan untuk pelatihan formal membuat saya khawatir, kayak tentang keterampilan yang mungkin tidak berkembang secepat yang saya inginkan. Contohnya itu, ini kayak bisa mengambat motivasi dan rasa pencapaian saya, gitu sih mas.”*

**4. Peluang pengembangan karier apa yang Anda lihat tersedia untuk Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Untuk peluang pengembangan karir yang saya lihat untuk gen Z sendiri di WG ini termasuk kemungkinan untuk mengambil peran yang lebih besar di proyek-proyek tertentu, di proyek-proyek yang kreatif dan inisiatif baru. Meskipun tidak ada program pelatihan formal, saya merasa bahwa keterlibatan langsung dalam berbagai tugas memberikan kesempatan untuk belajar dan berkembang. Selain itu, adanya dukungan dari rakan kerja, atasan, untuk berbagai pengalaman yang dapat membantu saya untuk keterampilan dan memperluas jaringan.”*

**5. Apa ancaman yang mungkin menghambat retensi karyawan dari Generasi Z di Resto Watu Gunung ini?**

*“Untuk ancaman di WG ini, yang mungkin menghambat retensi karyawan gensek ya, di perusahaan ini termasuk kurangnya kesempatan untuk pengembangan karir yang terstruktur, yang membuat kami merasa stagnan. Selain itu ketidakpastian mengenai gaji dan manfaat dibandingkan dengan kompetitor lain juga bisa jadi faktor penentu. Mungkin bandingin sama perusahaan lain, di sana gajinya lebih gini. Itu mungkin jadi faktor penghabat buat retensi karyawan. Dan mungkin kalau perusahaan ini tidak beradaptasi dengan kebutuhan fleksibilitas dan keseimbangan kerja hidup atau work-life balance, banyak dari kami mungkin mencari peluang di tempat lain yang lebih memenuhi harapan tersebut.”*

**6. Apa jenis pelatihan atau pengembangan yang paling Anda butuhkan untuk maju di karier Anda?**

*“Menurut saya, paling membutuhkan buat pelatihan keterampilan komunikasi sama manajemen waktu untuk membantu saya lebih efektif di pekerjaan sehari-hari. Selain itu, pengembangan keterampilan teknis yang spesifik untuk industri ini, seperti penggunaan perangkat lunak tertentu menurut saya itu akan sangat berguna dengan pelatihan ini memungkinkan saya bisa meningkatkan produktivitas dan kontribusi saya di perusahaan seperti itu “*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	3
3	Support position	3
4	Kreativitas Menu	1
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	3
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	2
3	Waktu Pelayanan	4
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	1

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	4
2	Pengembangan skill	4
3	Keterlibatan dalam komunitas	4
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	1
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	1

Nama : Hasyim  
Status : Karyawan / Pegawai  
Hari/Tanggal : Minggu, 13 Oktober 2024

**1. Seberapa penting fleksibilitas kerja dalam meningkatkan kepuasan dan retensi Anda?**

*“Fleksibel kerja sangat penting bagi saya, karena saya merasa lebih dihargai dan membuat saya bertahan lebih lama di resto ini”*

**2. Apa yang menurut Anda menjadi keunggulan perusahaan dalam mendukung pengembangan karier Anda?**

*“yang saya lihat lingkungan dan dukungan dari rekan kerja dan atasan yang bersedia membagikan pengetahuan mereka kepada saya”*

**3. Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam pengembangan karier di perusahaan ini?**

*“Menurut saya kurangnya jalur karir yang jelas di Watu Gunung”*

**4. Peluang pengembangan karier apa yang Anda lihat tersedia untuk Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Mungkin peluangnya adanya fasilitas yang memadai dan pelatihan program kerja”*

**5. Apa ancaman yang mungkin menghambat retensi karyawan dari Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Mungkin ancaman yang menghambat karier saya, kurangnya kesempatan untuk pengembangan karier yang terstruktur”*

**6. Apa jenis pelatihan atau pengembangan yang paling Anda butuhkan untuk maju di karier Anda?**

*“Saya sangat membutuhkan keterampilan komunikasi ”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

- 1 = Kelemahan yang sangat besar
- 2 = Kelemahan yang kecil
- 3 = Kekuatan yang besar
- 4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

- 1 = Ancaman yang sangat besar
- 2 = Ancaman yang besar
- 3 = Peluang yang besar
- 4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	3
3	Support position	3
4	Kreativitas Menu	1
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	4
3	Waktu Pelayanan	4
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	1

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	4
2	Pengembangan skill bagi junior	4
3	Keterlibatan dalam komunitas	4
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	2
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	1

Nama : Andika  
Status : Karyawan  
Hari/Tanggal : Rabu, 16 Oktober 2024

**1. Seberapa penting fleksibilitas kerja dalam meningkatkan kepuasan dan retensi Anda?**

*“Menurut saya sendiri, fleksibilitas kerja itu sangat penting karena membantu saya untuk mengatur jam kuliah saya dan jam kerja karena saya seorang mahasiswa.”*

**2. Apa yang menurut Anda menjadi keunggulan perusahaan dalam mendukung pengembangan karier Anda?**

*“Menurut saya untuk pengembangan karir, keunggulan perusahaan dalam pengembangan karir ini meningkatkan beberapa relasi dengan pelaku wisata karena saya seringkali mewakili Watu Gunung untuk beberapa pelatihan yang diadakan oleh dinas pariwisata.”*

**3. Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam pengembangan karier di perusahaan ini?**

*“Tantangan terbesar disini menurut saya ketika awal masuk kerja disini, kita tidak terlalu dijelaskan bagaimana cara kita kerja disini dan tidak diajari juga cara menghadapi beberapa customer.”*

**4. Peluang pengembangan karier apa yang Anda lihat tersedia untuk Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Saya merasa bahwa keterlibatan langsung dalam berbagai tugas memberikan kesempatan untuk belajar dan berkembang. Serta dapat*

*membantu saya meningkatkan keterampilan dan memperluas jaringan saya di sini.”*

**5. Apa ancaman yang mungkin menghambat retensi karyawan dari Generasi Z di perusahaan ini?**

*“ancaman yang ada menurut saya sendiri itu ketika ada karyawan baru yang ingin belajar untuk membuat sesuatu atau melakukan pekerjaan yang baru terkadang tidak diperbolehkan oleh manajemennya sendiri karena kurangnya kepercayaan pada karyawan baru itu sendiri dan seringkali pekerjaan itu dilimpahkan oleh pegawai yang lama”*

**6. Apa jenis pelatihan atau pengembangan yang paling Anda butuhkan untuk maju di karier Anda?**

*“Menurut saya sendiri, karena saya bekerja di bidang FNB, pelatihan yang diperlukan bagi saya sendiri adalah pelatihan tata kolab, pelatihan keselamatan wisata, sama pelatihan untuk kebersihan lingkungan di tempat DTW ini.”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	1
2	Fleksibilitas Jadwal	3
3	Knowledge sharing (berbagi pengetahuan)	1
4	Support position	1
5	Kreativitas Menu	1
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	1
3	Waktu Pelayanan	2
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	2

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	4
2	Pengembangan skill bagi junior	4
3	Keterlibatan dalam komunitas	4
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja yang competitor	2
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

Nama : Affan  
Status : Karyawan  
Hari/Tanggal : Jumat, 18 Oktober 2024

**1. Seberapa penting fleksibilitas kerja dalam meningkatkan kepuasan dan retensi Anda?**

*“menurut saya fleksibilitas kerja sangat penting , karena membantu saya merasa lebih seimbang dan mengurangi rasa stress saya di lingkungan kerjaan”*

**2. Apa yang menurut Anda menjadi keunggulan perusahaan dalam mendukung pengembangan karier Anda?**

*“disini saya merasa lingkungan nya si mas, saya merasa cocok satu sama lain”*

**3. Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam pengembangan karier di perusahaan ini?**

*“waktu awal masuk sini saya lumayan bingung si mas, karena kurangnya arahan tanpa adanya training, dan awal awal belum ada keterbukaan antar karyawan baru dan lama, jadi saya harus cepat cepat adaptasi”*

**4. Peluang pengembangan karier apa yang Anda lihat tersedia untuk Generasi Z di perusahaan ini?**

*“yaaa itu, disini tidak ada pelatihan si mas, jadi saya harus cepat adaptasi dengan pekerjaan saya”*

**5. Apa ancaman yang mungkin menghambat retensi karyawan dari Generasi Z di perusahaan ini?**

*“kalo saya merasa disini gajinya belum umr dan tidak menjamin jenjang karir selanjutnya”*

**6. Apa jenis pelatihan atau pengembangan yang paling Anda butuhkan untuk maju di karier Anda?**

*“menurut saya pelatihan komunikasi mas, soalnya saya disini terjun langsung menemui pelanggan”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

- 1 = Kelemahan yang sangat besar
- 2 = Kelemahan yang kecil
- 3 = Kekuatan yang besar
- 4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

- 1 = Ancaman yang sangat besar
- 2 = Ancaman yang besar
- 3 = Peluang yang besar
- 4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	3
3	Support position	2
4	Kreativitas Menu	1
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	1
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	2
3	Waktu Pelayanan	2
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	1

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	4
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	2
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

Nama : Adbel  
Status : Konsumen 1  
Hari/Tanggal : Minggu/ 29 September 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“Saya melihat dengan karyawan muda di Restoran watu Gunung ini cukup positif. Mereka cenderung enerjik dan ramah serta cepat dalam merespon permintaan yang dibutuhkan sama customer. Namun terkadang mereka mungkin kurang berpengalaman dalam menangani situasi yang sulit yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan. Tetapi kalau saya melihat secara keseluruhan saya merasa bahwa karyawan muda membawa semangat baru yang menyegarkan di wilayah Watu gunung ini.”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“Ya kalau menurut saya, bagi saya dalam memilih produk dari Resto Watu Gunung, saya menghargai kreativitas dalam menu dan pengalaman yang ditawarkan. Inovasi ini menunjukkan bahwa perusahaan atau Watu Gunung ini berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menciptakan pengalaman yang unik. Ditambahi jika ada menu baru atau konsep menarik itu membuat saya lebih tertarik untuk kembali ke sini lagi.”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Saya melihat beberapa kekurangan dalam layanan yang dihasilkan oleh karyawan generasi Z di restoran Watu Gunung ini. kadang mereka bisa kurang pengalaman dalam menghadapi situasi tertentu seperti menangani keluhan pelanggan, mungkin jam waktunya lama atau banyak hal, tapi saya juga percaya mereka di kelola dengan manajemen yang baik dan dengan pelatihan dan pengalaman lebih, mereka bisa berkembang dan meningkatkan kualitas layanan setiap waktu.”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“mungkin bisa dengan disediakan pelatihan atau sejenisnya di dalam Watu Gunung ini sih,”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Kalau saya melihat, sekarang kan eranya media sosial. Mungkin ketika orang melihat, salah satunya ketika berkunjung disini kan pastinya melihat media sosial. Mungkin dilihat dari ulasan negatif yang bisa merusak cita perusahaan tersebut. Menurut saya seperti itu.”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“Karena saya sudah sering kesini, ada beberapa karyawan yang sering ngobrol, ya meskipun nggak banyak. Ada beberapa karyawan yang ngobrol dengan saya, ya saya melihat bahwa karyawannya ramah-*

*ramah, responsif, ya kesannya kalau dilihat cukup positif dan cenderung membuat saya ingin ke sini lagi dan berkunjung ke sini lagi. Seperti itu sih.*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	2
4	Kreativitas Menu	2
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	1
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	2
3	Waktu Pelayanan	1
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	3

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill bagi junior	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

Nama : Rafi  
Status : Konsumen 2  
Hari/Tanggal : Minggu, 13 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“Pengalaman saya di Watu Gunung ini cukup menarik pelayanannya sangat ramah-ramah dan makanan disini cukup enak-enak”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“menurut saya inovasi sangat penting,karena itu yang membuat saya lebih tertarik untuk kembali ke Watu Gunung ini lagi.”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Pengalaman saya di watu gunung ini,untuk pelayanan sangat lambat atau kurang cepat. ”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“menurut saya bisa dengan disediakannya pelatihan atau sejenisnya”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Mungkin ya kak, untuk persaingan tenaga kerja banyaknya pilihan pekerjaan lain yang lebih menarik, di luar sana”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“yaa.. karyawan disini cukup sopan sopan dan ramah-ramah, gaya bicaranya juga enak”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	1
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	1
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	2
3	Waktu Pelayanan	1
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill bagi junior	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

Nama : Azis  
Status : Konsumen 3  
Hari/Tanggal : Senin, 14 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“Kalau menurut saya ya, pelayanan karyawannya itu ada yang positif dan negatif. Positifnya itu mereka itu ada yang ramah, kalau yang negatifnya itu kayak terkesan cuek, gitulah melayaninya.”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“Kalau inovasi itu menurut saya lebih ke yang punya usaha itu aku mengaca dari wisata-wisata lain sih. Kayak makanannya ditambah biar tambah menu itu bisa. Terus baru itu kayak sistem pembayarannya itu ditambah sih. Kayak kurus lah minimal atau debit.”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Kalau menurut saya itu kekurangannya dalam responsifnya karyawan ya. Kayak kita udah nanyain pesanan, tapi belum disampaikan ke pusat gitu loh. Responnya lambat. Terus oh ya, ternyata masuk sini itu mahal ya.”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“Kalau peluang sih menurut saya lebih diadain training ya. Training buat karyawan baru yang mau masuk di perusahaan ini, WG ini. Gitu sih, kalau menurut saya.”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Oh, ancaman itu kalau menurut saya ulasan negatif ya dari sosial media seperti di Google Maps gitu soalnya kebanyakan generasi sekarang kayak saya ini kalau mau berkunjung ke tempat wisata itu*

*melihat rating dulu ratingnya itu bagus apa enggak kalau bagus ya saya ke tempat situ kalau enggak ya mikir-mikir dulu”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“Kalau pelayanannya, yang mengantar itu... Interaksi dengan karyawan? Kalau saya berinteraksi itu... jarang sih mas soalnya yang mengantarkan makanan pas mengantarkan makanan saya biasanya itu masih renang kalau enggak udah apa lagi bilas ketahunya itu kalau berinteraksi sama kasirnya sih mas kadang itu mut-mutan ya mas kasirnya itu kaya judes menurut saya sih gitu”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	1
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	1
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	3
3	Waktu Pelayanan	1
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill bagi junior	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

Nama : Rico  
 Status : Konsumen 4  
 Hari/Tanggal : Senin, 14 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“Untuk pelayanan dan produk-produk, menu-menu, makanan. Mungkin saya bahas yang pertama dari produk dulu ya. Untuk produknya, bervariasi. Ada banyak menu yang bisa dibeli dan semuanya enak-enak semua. Dan untuk kebersihan makanannya ya sangat diperhatikan. Dan kedua tadi apa? Pelayanan ya? Iya pelayanan karyawan muda. Untuk pelayanan karyawan muda. Ya mereka cukup enerjik, cukup bersemangat untuk melayani. Cuma minusnya dari segi tanggung jawab itu sedikit kurang. Kayak contohnya saya minta diambulkan sendok gitu. Butuh waktu yang cukup lama untuk diambulkan atau ya begitulah pokoknya.”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“Untuk produk ya menurut saya itu lumayan penting. Untuk inovasi perusahaan biar lebih berkembang dan bervariasi menu produknya.”*

*Kalau cuma mau jualan satu menu saja, seperti misalnya nasi goreng. Kalau misalnya cuma ingin jual nasi goreng dan tidak ingin menambah variasi produk, ya langsung aja perusahaannya ditulis jual nasi goreng.”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Untuk pelayanan generasi Z ya, kekurangannya. Ya dari pertanyaan pertama tadi, kurangnya rasa tanggung jawab dan ketelitian.”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“Untuk meningkatkan kinerja ya mungkin Watu Gunung harus memberikan pelatihan atau training gitu ya untuk karyawan-karyawan baru. Ya mungkin 1-3 bulan itu sudah cukup sih untuk pelatihan.”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Ya mungkin dari kompetitor atau pesaing ya, mungkin pelayanan dari kompetitor itu lebih baik dari pelayanan dari Watu Gunung.”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“Untuk karyawan mungkin pelayanan yang ramah dan ketika ditanya jawabannya kompleks. Jadi saya ketika bertanya itu bisa langsung paham.”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	1
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	1
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	4
3	Waktu Pelayanan	4
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill bagi junior	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	3

Nama : Mas Berto

Status : Konsumen 5

Hari/Tanggal : Kamis, 17 Oktober 2024

- 1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“Pengalaman dengan karyawan muda di Ristowata Gunung dalam hal pelayanan sangat positif. Dan untuk makanan banyak pilihan dan enak-enak mas.”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“Menurut saya, inovasi sangat penting dalam memilih produk di Restoratu Gunung. Inovasi menarik, minat saya sebagai pelanggan dengan menawarkan menu yang unik dan menarik, serta pengalaman baru untuk membedakan dengan resto yang lain.”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Kekurangannya mungkin di sini kemampuan komunikasi dari beberapa karyawan ada yang kurang. Sama di sini waktu pelayanan cukup lama mas. Oh iya, sama satu lagi mas, disini letaknya kurang strategis, jauh dari perkotaan.”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“mungkin bisa memberikan training kepada karyawan-karyawan baru, Mas.”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“menurut saya ulasan negatif mas soalnya ulasan negatif bisa merusak citra perusahaan karena bisa membuat karyawan malu kerja di tempat tersebut”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“saya kurang tahu si mas soalnya saya Cuma ber interaksi seperlunya aja”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	2
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	1
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	4
3	Waktu Pelayanan	4
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill bagi junior	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3

	Ancaman	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	3

Nama : Ihsan

Status : Konsumen 6

Hari/Tanggal : Kamis, 17 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“Pengalaman saya dengan beberapa karyawan muda yaa cukup positif mas, ramah-ramah dan nyambung di ajak bicara”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“Menurut saya sangat penting ya mas ya, soalnya dengan inovasi saya sebagai pengunjung cukup tertarik dengan inovasi inovasinya agar tidak membosankan”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Mungkin dari segi Pelayanan si mas cukup lama kalo weekend, karna rame, soalnya waktu saya kesini pas hari biasa waktu pelayanannya biasa biasa aja”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“Mungkin bisa dengan disediakan pelatihan ato ngga masa training sih mas”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Kalo menurut saya tawaran dari kompetitor yang lebih menggiurkan sih mas hahaha”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“Kalo menurut saya karyawan nya sangat responsif sih mas, soalnya pas waktu saya pertama kali masuk kesini saya salah jalan mau ke kolam renang, langsung di arahkan”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

- 1 = Kelemahan yang sangat besar
- 2 = Kelemahan yang kecil
- 3 = Kekuatan yang besar
- 4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

- 1 = Ancaman yang sangat besar
- 2 = Ancaman yang besar
- 3 = Peluang yang besar
- 4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	2
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	4
3	Waktu Pelayanan	1
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

Nama : Pras  
 Status : Konsumen 7  
 Hari/Tanggal : Sabtu, 19 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“untuk produk di watu gunung sini ya enak enak si kak, karyawan nya juga responsif”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“menurut saya inovasi penting kak, biar ada suasana baru”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“menurut saya di pelayanan nya kak, lumayan lama si”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“meningkatkan kinerja yaa? Mungkin bias dengan pelatihan kak”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“ancaman eksternal ya, mungkin bias dengan adanya competitor baru si”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“kurang paham si kak, saya ngga begitu banyak interaksi dengan karyawan sini”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

- 1 = Kelemahan yang sangat besar
- 2 = Kelemahan yang kecil
- 3 = Kekuatan yang besar
- 4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

- 1 = Ancaman yang sangat besar
- 2 = Ancaman yang besar
- 3 = Peluang yang besar
- 4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
<b>Kekuatan</b>		
1	Lingkungan kerja yang positif	2
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	2
<b>Kelemahan</b>		
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	4
3	Waktu Pelayanan	1
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
<b>Peluang</b>		
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill bagi junior	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
<b>Ancaman</b>		
1	Tawaran kerja dari competitor	3

2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

Nama : Nain  
 Status : Konsumen 8  
 Hari/Tanggal : Sabtu, 19 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“saya melihat di resto watu gunung cukup positif, mereka cenderung energik dan ramah, serta cepat dalam merespon permintaan”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“inovasi penting bgt kaa, agar kita sebagai karyawan ngga bosan”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“kekurangan nya saya kurang paham kak, soalnya ini pengalaman pertama saya juga kak, maen ke watu gunung”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“kalo meningkatkan kinerja, mungkin bisa dengan pelatihan kerja kak”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“tawaran kompetitor yang lebih menarik kak ,misal gaji atau suasana yang lebih menarik”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“kalo karyawannya itu ramah-ramah, terus sosialitasnya tinggi dan mudah bersahabat”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	2
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	4
3	Waktu Pelayanan	2
4	Manajemen yang lemah	2
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill bagi junior	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

Nama : Lutfi  
Status : Konsumen 9  
Hari/Tanggal : Minggu, 20 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“dalam hal pelayanan cukup bagus ya dan produknya juga enak karena ada racikan khas bumbunya tapi kaalau lagi ramai nunggu pesanannya lama”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“penting sekali karena dengan inovasi maka pembeli akan semakin tertarik.....bisa ditambah menu-menu gorengan yang lain ataupun desert yang pakai topping”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“kalau dalam hal pelayanan dan produk sudah bagus.....cuman antrinya yang lama. Dan saya rasa itu perlu evaluasi dari pihak manajemen resto”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“Gen z kebutuhannya semakin banyak.....menurut saya bisa ditambahkan gajinya dengan syarat membuat konten promosi”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“sepinya pelanggan sehingga menyebabkan pengurangan karyawan”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“interaksinya asik, tapi alasan saya untuk berkunjung kembali ke resto bukan itu melainkan kondisi keuangan yang saya miliki”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

- 1 = Kelemahan yang sangat besar
- 2 = Kelemahan yang kecil
- 3 = Kekuatan yang besar
- 4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

- 1 = Ancaman yang sangat besar
- 2 = Ancaman yang besar
- 3 = Peluang yang besar
- 4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	2
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	3
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	1
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	4
3	Waktu Pelayanan	1
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	3

Nama : Ifan  
Status : Konsumen 10  
Hari/Tanggal : Sabtu, 19 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“pengalaman saya disini seru si kak, makanan nya di sini yaaa umumnya makanan resto si, standar lah”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“inovasi penting si kak, biar kiata konsumen itu ngga bosan, bosan dengan resto ini.”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“kekurangan nya saya belum liat si kak, saya juga baru pertama kali ke sini”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“meningkatkan kinerja karyawan, mungkin bisa dengan disediakan latihan si kak”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“tawaran kompetitor kak”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*”kaloo karyawan disini ramah ramah kak yaa mungkin cuma itu”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	3
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	2
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	2
3	Waktu Pelayanan	2
4	Manajemen yang lemah	2
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill bagi junior	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

Nama : Zidan  
Status : Konsumen 11  
Hari/Tanggal : Sabtu, 19 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“kalo makanan disini lumayan enak kak, pelayanannya responsif, makananya juga lumayan cepet”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“inovasi penting bgt kak ,buat berkembang nya perusahaan”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“kekurangan ngga tau si, sejauh ini aman aman aja”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“kalo untuk meningkatkan kinerja bisa dengan pelatihan kak, atau masa training karyawan baru”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“persaingan kompetitor atau muncul kompetitor baru kak”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“kesan nya cukup positif kaak, karyawan nya ramah ramah”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	2
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	1
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	2
3	Waktu Pelayanan	2
4	Manajemen yang lemah	2
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

Nama : Sukma  
Status : Konsumen 12  
Hari/Tanggal : Minggu, 20 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“Menurut pengalaman saya, pelayanan yang diberikan karyawan resto watu gunung memuaskan, karyawan yang ramah serta humble .”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“menurut saya penting ya, karena seiring berkembangnya zaman semakin banyak pula makanan/ menu" kekinian yang biasanya gen z itu fomo ingin mencoba hal hal yang baru. maka dari itu inovasi produk sangat diperlukan agar konsumen tidak hanya sekedar berenang tetapi juga ingin mencoba menu" terbaru dari resto watu gunung, menambahkan menu baru yang sedang kekinian akan menarik konsumen lebih banyak.”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“setiap kelebihan pasti ada kekurangan ya, jadi menurut saya kekurangannya terletak ketika konsumen harus menunggu beberapa saat untuk menu yang dipesan, tetapi saya sebagai konsumen juga memaklumi saya datang di weekend banyak pengunjung yang lain dan karyawan di resto watu gunung belum memadahi.”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“ada peluang yang bisa diambil , gen z itu sudah pasti tau apa yang sedang trend saat ini, maka dari itu mungkin karyawan dari resto watu gunung bisa membuat konten di Instagram maupun tiktok dengan begitu banyak konsumen dari beberapa daerah yang tahu dan tertarik untuk datang ke resto watu gunung.”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“menurut saya gen z lebih cenderung loyal kepada perusahaan yang memiliki nilai-nilai yang sama dengan mereka dan yang memperlakukan mereka dengan hormat. jika mereka merasa tidak dihargai atau dihormati, mereka mungkin akan mencari pekerjaan lain.”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“saya sering berinteraksi dengan karyawannya entah untuk menanyakan menu atau yang lain. menurut saya pelayanannya ramah dan humble ciri khas gen z . jadi alasan saya sering ke resto watu gunung juga karena cocok dan puas dengan pelayanan karyawan yang ada disana. apabila saya ke suatu restoran dan pernah di kecewakan dengan salah satu karyawannya, Saya tidak akan kembali ke restoran tersebut.”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	2
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	1
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	4
3	Waktu Pelayanan	1
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

Nama : Zee  
Status : Konsumen 13  
Hari/Tanggal : Sabtu, 19 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“di watu gunung ini karayawan mudanya asik asik, tempatnya disini asri juga suasana-suasana alamnya bikin tambah seger pas waktu berenang,tapi airnya dingin banget, soal makanan disini mendoannya top banget si.”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“inovasi penting banget si biar watu gunung ini berkembang, memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“kebersihan tempat nya aja si mungkin, gazebonya masih ada sisa makanan pelanggan sebelumnya”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*”menurut ku disediakan pelatihan si”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“tawaran competitor yang lebih menarik”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“kalo menurut saya sebagai konsumen, konsumen itu cenderung mau kembali lagi kalo mereka puas dengan apa yang mereka ingin, menurut saya itu salah satu alasan besok mau datang kesini lagi ”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
<b>Kekuatan</b>		
1	Lingkungan kerja yang positif	2
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	2
<b>Kelemahan</b>		
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	3
3	Waktu Pelayanan	2
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
<b>Peluang</b>		
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
<b>Ancaman</b>		
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	3

Nama : Kiya  
Status : Konsumen 14  
Hari/Tanggal : Minggu, 20 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“menurut pengalaman saya, karyawan muda di watugunung sangat ramah sekali, pelayanannya juga memuaskan saya sebagai pelanggan yg baru pertama kali ke watugunung.”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“menurut saya itu sangat penting, karena dalam sebuah perusahaan dibutuhkan inovasi untuk menambah minat pada konsumen.”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“kekurangannya pada saat weekend jika memesan makanan itu akan menunggu lama, pelayan kurang cepat tanggap untuk mengantar pesanan.”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“menurut saya pelatihan kepada karyawan itu sangat penting untuk mengetahui bagaimana menanggapi beberapa sifat konsumen yg berbeda-beda.v”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“Adanya restoran lain yang menawarkan gaji lebih tinggi, benefit menarik, atau lingkungan kerja yang lebih fleksibel bisa menjadi daya tarik bagi karyawan untuk pindah.”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“dari pengalaman saya karyawan yg sangat ramah dan pelayanan yg baik itu mempengaruhi saya untuk datang kembali ke watugunung”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

- 1 = Kelemahan yang sangat besar
- 2 = Kelemahan yang kecil
- 3 = Kekuatan yang besar
- 4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

- 1 = Ancaman yang sangat besar
- 2 = Ancaman yang besar
- 3 = Peluang yang besar
- 4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	2
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	1
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	2
3	Waktu Pelayanan	1
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill	3

3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	2
3	Perubahan preferensi pekerjaan	3

Nama : Jessica / cece

Status : Konsumen 15

Hari/Tanggal : Minggu, 20 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“pelayanan nya lumayan lah,view nya cukup indah dan artistik dan lokasi tidak terlalu jauh dari kota Semarang. Kolam renangnya ada untuk dewasa dan anak2 dan HTM nya masih terjangkau. makanan dan minuman nya juga masih terjangkau harganya .”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“inovasi sangat penting menurut ku, kesannya lebih positif di mata konsumen, bisa juga meningkatkan citra resto”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“kalo kekurangan disini memang harga dari makanan terjangkau, tapi waktu pelayanan nya lumayan lama banget”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“menurutku bisa dengan mengapresiasi kinerja karyawannya kak atau ngga gajinya di naikkan”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“karyawan yang merasa stuck kak, ingin mencari suasana baru, biasanya mereka akan resign jika merasakan seperti itu”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“Sebenarnya kalo tempat disini nyaman si kak, tapi minusnya cuman di pelayanannya yang lama, ngga tau besok saya mau kesini lagi atau engga.”*

Penilaian 1-4 (Kekuatan & Kelemahan)

- 1 = Kelemahan yang sangat besar
- 2 = Kelemahan yang kecil
- 3 = Kekuatan yang besar
- 4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

- 1 = Ancaman yang sangat besar
- 2 = Ancaman yang besar
- 3 = Peluang yang besar
- 4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	2
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	3
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	2
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	4
3	Waktu Pelayanan	1
4	Manajemen yang lemah	1

5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4
---	----------------------------------	---

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	1
3	Perubahan preferensi pekerjaan	3

Nama : Sania

Status : Konsumen 16

Hari/Tanggal : Senin, 21 Oktober 2024

**1. Bagaimana pengalaman Anda dengan karyawan muda dalam hal pelayanan atau produk?**

*“pengalaman saya waktu berkunjung di resto watu gunung cukup memuaskan apalagi produknya, untuk soal pelayanan menurut saya kurang karena karyawan muda disana cenderung lebih kurang ramah dibanding dengan resto yang lain”*

**2. Seberapa penting inovasi bagi Anda dalam memilih produk dari perusahaan ini?**

*“sangat penting karena dizaman sekarang ini Inovasi memungkinkan perusahaan untuk terus menyesuaikan dan memperbaiki produk dan juga layanan mereka agar tetap relevan dan memuaskan pelanggan.”*

**3. Apakah Anda melihat kekurangan dalam layanan atau produk yang dihasilkan oleh karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“kekurangan resto watu gunung ini ada di pelayanannya yang kurang ramah”*

**4. Menurut Anda, peluang apa yang bisa dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Generasi Z?**

*“Untuk meningkatkan kinerja karyawan generasi Z, perusahaan dapat memanfaatkan beberapa peluang, Teknologi Terbaru: Gen Z tumbuh dalam era digital, sehingga mereka cenderung lebih nyaman menggunakan teknologi. Memperkenalkan alat dan platform digital yang canggih dapat memudahkan pekerjaan mereka dan meningkatkan efisiensi.”*

**5. Apa ancaman eksternal yang mungkin memengaruhi retensi karyawan Generasi Z di perusahaan ini?**

*“mungkin restoran lain menawarkan gaji yang lebih tinggi”*

**6. Bagaimana pengalaman Anda berinteraksi dengan karyawan di perusahaan ini mempengaruhi keputusan Anda untuk terus menjadi pelanggan?**

*“mungkin iya, akan terus menjadi pelanggan disini jika harga produk lebih diturunkan lagi”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

1 = Kelemahan yang sangat besar

2 = Kelemahan yang kecil

3 = Kekuatan yang besar

4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

1 = Ancaman yang sangat besar

2 = Ancaman yang besar

3 = Peluang yang besar

4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	

1	Lingkungan kerja yang positif	2
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	1
4	Kreativitas Menu	2
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	1
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	4
3	Waktu Pelayanan	2
4	Manajemen yang lemah	1
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	3
2	Pengembangan skill	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	3
2	Mobilitas tinggi	1
3	Perubahan preferensi pekerjaan	3

Nama : Bu Diyah (Kepala divisi Kitchen)

Status : Pesaing/Karyawan resto Muncul Jaya

Hari/Tanggal : Senin, 21 Oktober 2024

**1. Apa strategi utama perusahaan Anda dalam menarik dan mempertahankan karyawan Generasi Z?**

*“Untuk perusahaan kami ini menarik dan mempertahankan karyawan generasi Z itu banyak caranya. Kita menyediakan lingkungan kerja yang fleksibel. Terus juga membuka peluang buat pengembangan karir ke depannya dan juga ada budaya yang inklusif. Kita itu menciptakan lingkungan dimana semua orang itu bisa diterima dan memiliki*

*kesempatan yang sama untuk berpartisipasi. Kami juga fokus pada inovasi produk dan keseimbangan kerja hidup.”*

**2. Program pengembangan karier apa yang Anda tawarkan khusus untuk karyawan muda?**

*“Untuk itu kami menawarkan program pengembangan karir untuk karyawan muda yang mencakup pelatihan keterampilan, ada juga workshop kepemimpinan, terus kesempatan untuk terlibat dalam proyek-proyek yang inovatif. Dan juga kami menyediakan bimbingan dari mentor yang berpengalaman untuk mendukung pertumbuhan mereka.”*

**3. Seberapa besar peran pelatihan dan pengembangan dalam strategi retensi karyawan di perusahaan Anda?**

*“Untuk peran pelatih dan pengembangan dalam strategi retensi karyawan di perusahaan ini sangat penting. Mas. Pertama-tama itu kita ada pelatihan yang baik untuk membantu karyawan supaya mereka itu lebih kompeten dan percaya diri dalam pekerjaan mereka. Dan itu ketika mereka merasa memiliki keterampilan yang diperlukan itu mereka lebih cenderung merasa puas dan ingin bertahan. Kita juga ada program pengembangan karir juga menunjukkan bahwa perusahaan itu peduli dengan pertumbuhan mereka. Karyawan itu melihat peluang untuk berkembang cenderung lebih loyal. Jadi secara keseluruhan investasi dalam pelatihan dan pengembangan itu bukan hanya*

*menguntungkan karyawan tetapi juga perusahaan dalam jangka panjang.”*

**4. Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam mengembangkan karier karyawan Generasi Z?**

*“Untuk tantangan terbesar dalam mengembangkan karir karyawan generasi Z ini, mereka itu punya ekspektasi yang tinggi terhadap fleksibilitas dan keseimbangan kajian hidup. Mereka itu seringkali pengen bisa menyesuaikan waktu sama tempat kerja. Yang bisa jadi itu sulit untuk dikelola dalam beberapa industri. Selain itu, generasi ini juga sangat terbuka terhadap umpan balik sama pengembangan diri ya. Jadi kita itu perlu terus memberikan dukungan juga peluang belajar yang relevan. Kita juga harus pahami cara mereka itu berkomunikasi dan berinteraksi itu bagaimana. Karena mereka ini cenderung lebih nyaman dengan teknologi dan platform digital pada saat ini. Jadi menciptakan lingkungan yang memenuhi kebutuhan ini itu bisa menjadi tantangan yang tersendiri.”*

**5. Apa langkah-langkah yang Anda ambil untuk mendengarkan masukan dari karyawan muda mengenai pengembangan karier?**

*“Kami mengambil beberapa langkah untuk mendengarkan masukan dari karyawan muda mengenai pengembangan karir mereka. Pertama itu kami mengadakan sesi seperti umpan balik secara rutin baik melalui survei maupun adanya diskusi kelompok. Kami juga mendorong komunikasi terbuka antara karyawan dan manajemen. Selain itu kami*

*memberikan platform untuk menyampaikan ide-ide melalui forum atau kotak saran. Dengan langkah-langkah seperti itu kami rasa kami memastikan bahwa semua karyawan itu akan didengar dan diintegrasikan dalam program pengambilan.”*

**6. Apa inovasi terbaru yang telah Anda terapkan untuk meningkatkan retensi karyawan Generasi Z?**

*“untuk inovasi terbaru yang telah kami terapkan untuk meningkatkan retensi karyawan Gen Z termasuk program kerja fleksibel yang memungkinkan mereka itu untuk menyesuaikan jam kerja dengan kebutuhan pribadi karena pada zaman sekarang ini ya Gen Z itu ada yang bekerja juga sambil mengejar pendidikan dan sebagainya selain itu kami juga mengadakan kegiatan sosial yang mendorong kolaborasi dan keterlibatan antar karyawan juga menciptakan komunitas yang lebih kuat.”*

Penilaian 1-4 (Kekutan & Kelemahan)

- 1 = Kelemahan yang sangat besar
- 2 = Kelemahan yang kecil
- 3 = Kekuatan yang besar
- 4 = Kekuatan yang sangat besar

Penilaian 1-4 (Peluang & Ancaman)

- 1 = Ancaman yang sangat besar
- 2 = Ancaman yang besar
- 3 = Peluang yang besar
- 4 = Peluang yang sangat besar

No	Faktor Internal Perusahaan	Nilai
	<b>Kekuatan</b>	
1	Lingkungan kerja yang positif	1
2	Fleksibilitas Jadwal	1
3	Support position	2
4	Kreativitas Menu	2
	<b>Kelemahan</b>	
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	4

2	transparansi komunikasi dan umpan balik	2
3	Waktu Pelayanan	2
4	Manajemen yang lemah	2
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4

No	Faktor Eksternal Perusahaan	Nilai
	<b>Peluang</b>	
1	Sharing Knowledge	2
2	Pengembangan skill	3
3	Keterlibatan dalam komunitas	3
	<b>Ancaman</b>	
1	Tawaran kerja dari competitor	2
2	Mobilitas tinggi	3
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2

## Lampiran 2

### Hasil Perhitungan Matriks IFAS dan EFAS

#### A. Matriks IFAS

NO	Faktor Internal	responden																						Bobot	Rating	Skor(BXR)	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22				
	<b>Kekuatan</b>																										
1	Lingkungan kerja yang positif	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	0,12	2,3	0,27	
2	Fleksibilitas Jadwal	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,08	1,5	0,12		
3	Support position	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0,07	1,3	0,23	
4	Kreativitas Menu	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	3	2	2	0,08	1,6	0,09
		Total kekuatan																									
																								0,35		0,71	
	<b>Kelemahan</b>																										
1	Pengembangan keterampilan yang kurang terstruktur	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	4	0,1	1,8	0,18	
2	transparansi komunikasi dan umpan balik	3	2	4	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	0,16	3	0,48	
3	Waktu Pelayanan	3	4	4	2	2	1	1	1	4	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	0,1	1,7	0,17	
4	Manajemen yang lemah	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	0,06	1,2	0,07	
5	Kurangnya jalur karir yang jelas	4	1	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,18	3,4	0,61	
		Total kelemahan																									
																								0,6		1,51	
		Total keseluruhan																									
																								1		2,22	

Keterangan :

Bobot = Jumlah nilai dari 25 responden : Jumlah total keseluruhan nilai

Rating = Jumlah nilai dari 25 responden : Jumlah responden

Skor = Bobot X Rating

#### B. Matriks EFAS

NO	Faktor eksternal	responden																						Bobot	Rating	Skor(BXR)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
	<b>Peluang</b>																									
1	Sharing Knowledge	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0,19	3,1	0,58	
2	Pengembangan skill	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	0,19	3,1	0,58	
3	Keterlibatan dalam komunitas	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0,2	3,2	0,64	
		Total Peluang																								
																								0,58		1,8
	<b>Ancaman</b>																									
1	Tawaran kerja yang kompetitor	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0,16	2,6	0,41	
2	Mobilitas tinggi	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	0,12	2	0,24
3	Perubahan preferensi pekerjaan	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	0,14	2,2	0,31	
		Total Ancaman																								
																								0,42		0,96
		Total keseluruhan																								
																								1		2,76

Keterangan :

Bobot = Jumlah nilai dari 25 responden : Jumlah total keseluruhan nilai

Rating = Jumlah nilai dari 25 responden : Jumlah responden

Skor = Bobot X Rating

### Lampiran 3

#### 1. Informan kunci (Owner resto Watu Gunung)



2. Informan Kunci ( Karyawan resto Watu Gunung)



### 3. Informan Utama ( Konsumen)







#### 4. Informasi tambahan (Pesaing resto Muncul Jaya)



**KARTU BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNRARIS  
PRODI MANAJEMEN**

Nama Mahasiswa : IBAGUS MULYA KUSUMA  
 NIM : 20510029  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen  
 Pembimbing Utama : Fajar Suryatama, S.Sos., SE., MM.  
 Pembimbing Pendamping : Nurmiyati, SE., MM  
 Judul Skripsi : Analisis Strategi Pemenuhan Kebutuhan Karier Generasi Z dalam Meningkatkan Retensi Karyawan (Studi Kasus Resto Watu Gunung)

No	Tanggal Konsultasi	Keterangan Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1		ACC Judul	
2		ACC mody	
3	27/5/2024	BAB I	
4		Revisi BAB I Lanjut BAB II	
5		BAB II	
6		Revisi BAB II	
7		Revisi BAB II Lanjut BAB III	
8	08/07/2024	Revisi BAB III	
9	18/7/2024	keanghan protein	
10	22/7/2024	Revisi BAB III	
11	1/8/2024	ACC BAB 1-3 Lanjut ujian Proposal	
12		Revisi Bab III	
13		Proposal bag alusker	
14	2/10/2024	BAB 4 Lanjut BAB V	
15		Revisi Bab 4 & 5	
16		Revisi Bab 4 dan 5	
17	26/11/2024	Supri less alusker	
18	26/11/2024	ACC Skripsi Lanjut ujian	
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Mengetahui  
Ketua Program Studi

Pitaloka Dharma Ayu, S.E., M.BA

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Bagus Mulya Kusuma

NIM : 20510029

Jurusan : Ekonomi Manajemen

Judul Skripsi : " Analisis Strategi Pengembangan Karier Generasi Z dalam meningkatkan Retensi Karyawan " (Studi Kasus Resto Watu Gunung)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya.

Ungaran, 6 Desember 2024



I Bagus Mulya Kusuma

NIM : 20510029



YAYASAN UNRARIS KABUPATEN SEMARANG  
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Tentara Pelajar No. 13 Telp (024) 6923180, Fax. (024) 76911689 Ungaran Timur 50514  
Website : undaris.ac.id email : info@undaris.ac.id

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Pada hari ini Sabtu tanggal 26 Oktober 2024, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRARIS No. 165/A.I/6/X/2023 tanggal 13 Oktober 2023 perihal Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi:

1. Nama lengkap : Fajar Suryatama, S.Sos., SE.,MM  
Jabatan Akademik : Lektor  
Pangkat / Golongan : Penata Muda, Tk. I, III/b  
Bertugas sebagai : Pembimbing Utama
2. Nama lengkap : Nurmiyati, SE., M.M  
Jabatan Akademik : Asisten Ahli  
Pangkat / Golongan : Penata Muda, Tk.I, III/b  
Bertugas sebagai : Pembimbing Pendamping

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini telah menyelesaikan proses pembimbingan skripsi :

Nama : I Bagus Mulya Kusuma  
NIM : 20510029  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Strategi Pengembangan Karier Generasi Z dalam Meningkatkan Retensi Karyawan ( Studi Kasus Resto Watu Gunung)

NO	TAHAPAN	TANGGAL	KETERANGAN
1	Penunjukan Dosen Pembimbing	27 Januari 2024	
2	Penyusunan Proposal Skripsi	27 Mei 2024	
3	Instrumen penelitian	1 Agustus 2024	
4	Ijin Pelaksanaan Penelitian	1 September 2024	
5	Pengumpulan Data	29 September 2024	
6	Analisis Data	23 Oktober 2024	
7	Penyusunan Laporan/Skripsi	26 Oktober 2024	

Demikian berita acara bimbingan skripsi ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing Utama,

Fajar Suryatama, S.Sos., SE.,MM  
NIDN. 0622047503

Pembimbing Pendamping,

Nurmiyati, SE., M.M.  
NIDN. 0603037301

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRARIS,

Muhammad Arif Rakhman, SE., ME.  
NIDN 0614068702



YAYASAN UNRARIS KABUPATEN SEMARANG  
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Tentara Pelajar No. 13 Telp (024) 6923180, Fax. (024) 76911689 Ungaran Timur 50514  
Website : undaris.ac.id email : info@undaris.ac.id

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini, Jumat tanggal 29 November 2024 pukul 08.00 WIB, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRARIS No 154/A.I/6/VIII/2024 tanggal 28 November 2024 perihal Susunan Dosen Tim Penguji Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRARIS tingkat Sarjana (S1):

1. Nama lengkap : Dr. Sri Rahayu, S. E., M. Si.  
Jabatan Akademik : Lektor  
Pangkat / Golongan: Penata, III/c  
Bertugas sebagai : Ketua Penguji
2. Nama lengkap : Fajar Suryatama, S.Sos., SE.,MM  
Jabatan Akademik : Asisten Ahli  
Pangkat / Golongan: Penata Muda,Tk. I, III/b  
Bertugas sebagai : Anggota
3. Nama lengkap : Nurmiyati, SE., M.M  
Jabatan Akademik : Asisten Ahli  
Pangkat / Golongan: Penata Muda, Tk.I, III/b  
Bertugas sebagai : Anggota

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini telah diuji skripsinya,

Nama : I Bagus Mulya Kusuma

N I M : 20510029

Program Studi: Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Strategi Pengembangan Karier Generasi Z dalam Meningkatkan Retensi Karyawan ( Studi Kasus Resto Watu Gunung)

NILAI HASIL UJIAN : Angka = 88,11 Equivalent = A

Demikian berita acara ujian skripsi ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ketua,

Dr. Sri Rahayu, S.E., M.Si  
NIDN .0606056901

Anggota,

Fajar Suryatama, S.Sos., SE., MM  
NIDN. 0622047503

Anggota,

Nurmiyati, SE., M.M.  
NIDN. 0603037301

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNRARIS,

Muhammad Arif Rakhman, SE., ME.  
NIDN 0614068702