

**PENERAPAN ANALISIS SWOT DALAM EVALUASI MUTU LEMBAGA  
BIMBINGAN BELAJAR: STUDI KASUS DI BIMBEL ALETHEIA  
DI PORIS, TANGERANG**

**Shyta Patrilia Chandra<sup>1</sup>, Hotmaulina Sihotang<sup>2</sup>**  
Universitas Kristen Indonesia<sup>1,2</sup>  
shyta.chandra@gmail.com<sup>1</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan analisis SWOT dalam evaluasi mutu serta merumuskan strategi peningkatan mutu pada lembaga bimbingan belajar Aletheia di Poris, Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi pustaka, dengan sumber data berupa literatur terkait dan data sekunder internal lembaga yang dianalisis melalui tahapan identifikasi faktor internal (strengths dan weaknesses), faktor eksternal (opportunities dan threats), penyusunan matriks SWOT, serta perumusan strategi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan utama lembaga terletak pada kerjasama tim yang baik, komunikasi dengan stakeholder, dan promosi organik, sedangkan kelemahan meliputi promosi digital yang belum optimal, keterbatasan infrastruktur, dan sumber daya guru; peluang berasal dari lingkungan yang kondusif, peningkatan jumlah siswa, serta minat terhadap program Mandarin, sementara ancaman berupa persaingan dengan bimbel lain dan resistensi lingkungan sekitar. Simpulan penelitian ini adalah bahwa analisis SWOT efektif digunakan sebagai alat evaluasi mutu untuk merumuskan strategi peningkatan yang terarah, meliputi penguatan tata kelola, peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengembangan promosi digital, serta pengelolaan hubungan dengan masyarakat guna menjaga keberlanjutan dan daya saing lembaga.

**Kata Kunci:** Mutu, Bimbingan Belajar, Strategi Pendidikan, Manajemen Lembaga

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the application of SWOT analysis in quality evaluation and to formulate quality improvement strategies at the Aletheia tutoring institution in Poris, Tangerang. The research method used was a descriptive qualitative approach with a literature study design. Data sources included relevant literature and internal secondary data from the institution. These data were analyzed through the stages of identifying internal factors (strengths and weaknesses), external factors (opportunities and threats), developing a SWOT matrix, and formulating strategies. The results indicate that the institution's main strengths lie in strong teamwork, stakeholder communication, and organic promotion. While weaknesses include suboptimal digital promotion, limited infrastructure, and teacher resources, opportunities stem from a conducive environment, increasing student numbers, and interest in Mandarin programs. Threats include competition from other tutoring institutions and resistance from the surrounding community. The study concludes that SWOT analysis is an effective quality evaluation tool for formulating targeted improvement strategies, including strengthening governance, enhancing human resource quality, developing digital promotion, and managing community relations to maintain the institution's sustainability and competitiveness.*

**Keywords:** *Quality, Tutoring, Educational Strategy, Institutional Management*

**PENDAHULUAN**

Bimbingan belajar adalah suatu proses pemberian bantuan dari guru atau guru pembimbing kepada siswa dengan cara mengembangkan suasana belajar yang kondusif dan menumbuhkan kemampuan agar siswa terhindar dari dan atau dapat mengatasi kesulitan belajar yang mungkin dihadapinya sehingga mencapai hasil belajar yang optimal. Hal ini

mengandung arti bahwa para guru atau tutor berupaya untuk memfasilitasi agar siswa dapat mengatasi kesulitan belajarnya dan sampai ada tujuan yang diharapkan. (Suherman: 2019). Bimbel Aletheia Poris merupakan salah satu contoh lembaga pendidikan non-formal. Bimbel ini berdiri sejak tahun 2020 dengan visi membantu peserta didik mencapai hasil belajar yang optimal, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap. Di samping itu semangat melayani masyarakat dan mengimplementasikan nilai-nilai kristiani menjadi landasan berdirinya bimbel ini. Oleh sebab itu, Bimbel Aletheia Poris memberikan layanan belajar tambahan bagi siswa dari keluarga menengah ke bawah dengan biaya ringan.

Di tengah persaingan ketat lembaga pendidikan formal, bimbel berfungsi sebagai pelengkap proses pembelajaran siswa di sekolah. Bimbingan belajar sebagai layanan pendidikan nonformal berkembang pesat seiring meningkatnya kebutuhan orang tua dan siswa terhadap pendampingan akademik maupun keterampilan spesifik. Dalam persaingan yang semakin ketat, mutu layanan menjadi faktor pembeda utama bukan sekadar ketersediaan kelas, melainkan konsistensi proses pembelajaran, kompetensi pengajar, kenyamanan lingkungan belajar, serta pengalaman layanan yang membangun kepercayaan. Pada level operasional, bimbel kerap berhadapan dengan persoalan klasik: sumber daya terbatas, kapasitas guru yang fluktuatif, fasilitas yang belum ideal, dan kebutuhan promosi yang terus-menerus. Pada level strategis, bimbel juga menghadapi tekanan eksternal berupa kompetitor, tren pendidikan, preferensi pelanggan, dan dinamika sosial lingkungan setempat.

Dalam konteks tersebut, evaluasi mutu perlu dipahami sebagai proses reflektif dan sistematis untuk menilai kesesuaian layanan dengan standar internal lembaga, kebutuhan pelanggan (siswa dan orang tua), serta tuntutan lingkungan eksternal. Karena bimbel beroperasi sebagai penyedia jasa, evaluasi mutu tidak hanya menilai “hasil belajar”, tetapi juga pengalaman layanan yang dirasakan siswa dan orang tua (Zeithaml: 2018). Patut disadari bahwa mutu layanan dibangun dari konsistensi proses layanan serta interaksi penyedia jasa dan pelanggan. Mutu layanan berkelanjutan lazim dipandang sebagai prinsip kunci agar organisasi layanan dapat mempertahankan relevansi dan daya saing. Namun, bimbel perintisan seringkali belum memiliki instrumen diagnosis strategis yang sederhana, sehingga evaluasi mutu diperlukan sebagai agenda peningkatan yang terukur.

Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) merupakan alat diagnosis strategis untuk memetakan faktor internal (kekuatan–kelemahan) dan eksternal (peluang–ancaman) sebagai basis perumusan strategi (David: 2023). SWOT sebagai instrumen strategis dalam peningkatan mutu pendidikan di level institusi, terutama ketika lembaga perlu menyelaraskan sumber daya internal dengan tekanan kompetisi dan perubahan kebutuhan pasar layanan pendidikan (Anwar & Sulaeman: 2025). Dengan demikian, para pemangku kepentingan dapat mengetahui apa yang harus dipertahankan, apa yang harus diperbaiki, peluang mana yang harus segera ditangkap, dan ancaman apa yang harus dimitigasi. Merujuk kepada data internal, Aletheia menunjukkan capaian awal yang menjanjikan, dalam satu tahun perintisan berhasil menjaring murid secara signifikan. Kekuatan lain tercermin pada tim koordinator dan staf muda yang kompak serta komunikasi yang baik dengan para *stakeholder*. Namun, Aletheia menghadapi kelemahan berupa promosi media sosial yang belum optimal, infrastruktur yang belum memadai, serta keterbatasan sumber daya guru. Dari sisi eksternal, peluang Aletheia menguat karena lokasi di perumahan yang kondusif, tren kenaikan jumlah siswa, dan meningkatnya minat pasar terhadap program bahasa Mandarin. Ancaman eksternal yang perlu dikelola mencakup banyaknya kompetitor bimbel di sekolah serta adanya riak resistensi terhadap aktivitas lembaga.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi pustaka (Creswell: 2022) yang dipadukan dengan studi kasus pada lembaga Bimbel Aletheia

di Poris, Tangerang. Sumber data terdiri dari data sekunder berupa literatur ilmiah terkait mutu layanan pendidikan, evaluasi program, dan analisis SWOT, serta data internal lembaga yang mencakup informasi tentang kondisi organisasi, proses layanan pembelajaran, sumber daya manusia, fasilitas, promosi, serta dinamika eksternal yang dihadapi lembaga. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi terhadap sumber pustaka dan data internal yang telah tersedia, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan tahapan sistematis, yaitu (1) identifikasi dan pengelompokan faktor internal lembaga ke dalam kategori Strengths dan Weaknesses berdasarkan aspek sumber daya, manajemen, dan layanan; (2) identifikasi dan pengelompokan faktor eksternal ke dalam Opportunities dan Threats berdasarkan kondisi lingkungan, pasar, dan persaingan; (3) penyusunan matriks SWOT untuk memetakan keterkaitan antara faktor internal dan eksternal; serta (4) perumusan strategi peningkatan mutu layanan berdasarkan hasil analisis tersebut. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dari literatur dan data internal lembaga, sedangkan analisis dilakukan secara interpretatif untuk menghasilkan gambaran strategis yang dapat digunakan dalam evaluasi dan pengembangan mutu bimbingan belajar.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Faktor Internal: Strengths dan Weaknesses**

Secara internal, Aletheia memperlihatkan modal sosial-organisasional yang kuat. Tim koordinator dan staf yang relatif muda digambarkan kompak dan mudah bekerja sama. Dalam organisasi layanan, kekompakan tim bukan sekadar suasana kerja; ia menjadi prasyarat mutu proses karena menentukan kecepatan koordinasi, konsistensi eksekusi jadwal, dan kemampuan merespons masalah kelas secara cepat. Karena itu, dalam rangka peningkatan mutu perlu dibuat sebuah sistem: SOP, pembagian peran yang jelas, ritme rapat evaluasi, serta dokumentasi pelaksanaan. Kekuatan berikutnya adalah komunikasi yang baik dengan para stakeholder. Mutu layanan pendidikan jasa nyatanya juga dipengaruhi oleh hubungan dan ekspektasi banyak pihak stakeholders: siswa, orang tua, guru, pengelola, yayasan, komunitas sekitar, hingga institusi formal yang menjadi ekosistem kompetitif. *Journal of Business Research* merangkum *stakeholder theory* sebagai landasan etika dan manajerial untuk memahami bagaimana organisasi menciptakan nilai dengan menyeimbangkan kepentingan para pemangku kepentingan, serta menekankan pentingnya pemetaan stakeholder dan manajemen hubungan untuk kinerja organisasi. (Peng & Mansor: 2024). Dalam kerangka stakeholder, kualitas komunikasi memperluas daya dukung eksternal, meliputi akses jaringan pengajar, dukungan fasilitas, legitimasi sosial, hingga peluang kolaborasi program. Bagi bimbingan perintisan, relasi eksternal sering menjadi penentu apakah perbaikan infrastruktur dan SDM dapat dikejar secara bertahap namun konsisten.

Kekuatan ketiga adalah promosi organik yang ditopang murid. Fakta bahwa dalam satu tahun perintisan Aletheia mampu menjangkau banyak murid mengindikasikan adanya penerimaan pasar dan pengalaman layanan yang cukup positif untuk direkomendasikan. Di layanan pendidikan, rekomendasi teman dan testimoni sering menjadi pembentuk reputasi yang kuat. Namun, promosi organik yang tidak diformalisasi dapat menimbulkan pertumbuhan yang tidak stabil, kadang melonjak, kadang stagnan karena tidak ada mesin promosi yang terencana. Sementara itu, tiga kelemahan utama menahan akselerasi mutu. Pertama, promosi media sosial yang belum optimal menunjukkan adanya gap pada komunikasi nilai (*value communication*). Dalam perspektif jasa, pelanggan cenderung menilai kualitas melalui informasi program, rekam jejak, testimoni, dan bukti aktivitas. Jika media sosial tidak dikelola, Aletheia kehilangan ruang untuk membangun persepsi mutu dan menjelaskan diferensiasi, terutama untuk produk Mandarin yang sedang diminati.

Kedua, infrastruktur belum memadai. Pada layanan pembelajaran, fasilitas bukan hanya soal kenyamanan; ia juga terkait keamanan, keteraturan, dan kemampuan lembaga

menciptakan suasana belajar yang kondusif. Di lingkungan perumahan, infrastruktur juga berurusan dengan tata kelola dampak lingkungan (parkir, kebisingan, arus kedatangan). Infrastruktur yang kurang sering memicu keluhan warga, sehingga menjadi jembatan langsung menuju ancaman eksternal. Ketiga, keterbatasan sumber daya guru. Dalam kerangka mutu, guru adalah roda penggerak suatu proses pembelajaran. Keterbatasan guru dapat memicu rasio kelas yang terlalu besar, jadwal tidak stabil, variasi metode mengajar yang tidak seragam, serta menurunnya kualitas feedback ke siswa. Dalam konteks kompetisi yang ketat, kelemahan ini dapat dengan cepat menjadi alasan pelanggan berpindah.



### Faktor Eksternal: Opportunities dan Threats

Aletheia memiliki peluang yang relatif konkret. Lokasi di perumahan menciptakan lingkungan kondusif, akses dekat bagi keluarga sekitar, rasa aman, dan potensi komunitas yang dapat dibangun melalui kegiatan edukatif. Jika dikelola, ini dapat menjadi positioning: “bimbel komunitas yang dekat, aman, dan terjangkau”. Peluang kedua adalah kenaikan jumlah siswa. Peluang ini bersifat menggoda, tetapi juga menuntut kesiapan kapasitas. Pertumbuhan tanpa kesiapan infrastruktur dan SDM akan mengorbankan mutu proses. Karena itu, peluang pertumbuhan seharusnya diterjemahkan sebagai dorongan untuk memperkuat fondasi mutu, bukan sekadar mengejar angka pendaftaran. Peluang ketiga adalah meningkatnya minat terhadap bahasa Mandarin. Ini peluang diferensiasi yang signifikan, karena di tengah banyaknya kompetitor bimbel sekolah, produk yang “dicari” memungkinkan Aletheia menghindari perang harga dan menekankan *value* berupa kompetensi spesifik. Dalam pemasaran jasa, diferensiasi yang relevan dan mudah dijelaskan sering menjadi kunci pembentuk preferensi pelanggan (Zeithaml). Di sisi ancaman, Aletheia menghadapi kompetisi kuat dari bimbel yang terhubung dengan sekolah. Kompetitor jenis ini lazim memiliki akses pasar yang lebih mudah, reputasi yang menempel pada institusi, dan saluran promosi yang lebih mapan. Ini menuntut Aletheia membangun bukti mutu dan diferensiasi yang jelas, bukan promosi generik. Ancaman kedua bersifat sosial: sebagian tetangga tidak terlalu suportif dan ada keberatan terhadap aktivitas bimbel. Ancaman ini penting karena berpotensi memengaruhi jam operasional, persepsi lingkungan, bahkan keberlanjutan tempat belajar. Secara teoritik, legitimasi sosial merupakan bagian dari “lisensi sosial” yang harus dikelola melalui komunikasi, aturan operasional, dan mekanisme penanganan keluhan.

**Tabel 1.**  
**Matriks SWOT Bimbel Aletheia**

<b>Strengths (S)</b>	<b>Weaknesses (W)</b>
S1. Koordinator & staf tutor memiliki kerjasama yang sangat baik S2. Komunikasi dengan stakeholder baik S3. Testimoni dari orangtua dan murid baik	W1. Promosi media sosial kurang optimal W2. Infrastruktur belum memadai W3. Keterbatasan sumber daya guru
<b>Opportunities (O)</b>	<b>Threats (T)</b>
O1. Lingkungan kondusif karena berada di perumahan O2. Kenaikan jumlah siswa O3. Produk Mandarin sedang diminati dan dicari	T1. Banyak kompetitor di sekolah T2. Resistensi lingkungan

Hasil SWOT menjadi bernilai ketika diterjemahkan ke strategi yang operasional dan dapat dibuktikan. Untuk konteks Aletheia, strategi idealnya mengikat aspek mutu input–proses–output.

#### 1) Penguatan produk unggulan

Aletheia memiliki kekuatan promosi organik dan relasi yang kuat dengan stakeholder. Ini dapat diarahkan untuk memperkuat program Mandarin sebagai produk unggulan yang benar-benar terstruktur. Program unggulan yang kuat akan memudahkan pemasaran, memudahkan standarisasi modul, dan memperjelas positioning menghadapi kompetitor sekolah. Kekuatan tim yang kompak juga memungkinkan Aletheia membangun aktivitas komunitas perumahan (misalnya

open class atau kelas percobaan) secara konsisten, sehingga peluang lingkungan kondusif menjadi kanal akuisisi siswa yang stabil.

2) **Pemasaran Digital dan Media Sosial**

Pada lembaga pendidikan jasa, promosi dan komunikasi nilai layanan semakin bergeser ke kanal digital. Studi pada pemasaran media sosial pendidikan (Facebook/Instagram/Tiktok) menunjukkan bahwa strategi konten dan keterlibatan (engagement) berhubungan dengan performa pemasaran dan citra institusi, yang pada akhirnya mempengaruhi minat dan keputusan calon peserta didik. (Juhaidi: 2024). Konteks bimbingan menjadi semakin relevan karena riset mengenai strategi pemasaran lembaga privat/tutoring menegaskan bahwa pendekatan pemasaran yang tepat, termasuk pemanfaatan kanal digital dapat berkontribusi pada peningkatan pendaftar dan ketahanan lembaga menghadapi persaingan. Secara praktis, temuan-temuan tersebut memperkuat interpretasi bahwa “kurang promosi media sosial” merupakan kelemahan strategis (weakness) yang berpotensi menghambat pemanfaatan peluang (opportunities), misalnya tren kenaikan jumlah siswa dan meningkatnya minat terhadap produk Bahasa Mandarin. Selain itu, pemasaran jasa pendidikan juga terkait dengan bukti fisik (physical evidence) dan lingkungan layanan; literatur layanan menegaskan bahwa aspek-aspek layanan yang terlihat (fasilitas, kenyamanan ruang, kebersihan, kemudahan akses) mempengaruhi persepsi kualitas, kepuasan, dan niat melanjutkan. Dalam praktiknya, Aletheia dapat memperkuat promosi dengan merancang kalender konten, admin yang jelas, template konten, dan indikator sederhana (jangkauan, pertanyaan masuk, konversi). Sementara itu, keterbatasan guru dapat ditangani melalui rekrutmen berbasis jejaring stakeholder dan kebutuhan program unggulan (Mandarin). Namun, rekrutmen saja tidak cukup; mutu proses perlu dijaga dengan modul standar dan pelatihan internal agar pengalaman belajar konsisten meski pengajar bertambah.

3) **Diferensiasi dan SOP**

Ancaman kompetitor sekolah menuntut diferensiasi. Aletheia dapat menekankan bukti capaian, layanan yang lebih personal (kelas kecil, private), dan program Mandarin yang relevan. Ancaman resistensi tetangga perlu direspons dengan kekuatan tim dan komunikasi stakeholder: membangun SOP operasional (jam, parkir, kebisingan), kanal komunikasi warga, dan pendekatan yang lebih proaktif kepada perangkat lingkungan. Dengan cara ini, mutu tidak hanya diukur dari pembelajaran, tetapi juga dari kepatuhan sosial-operasional yang menjaga keberlanjutan.

4) **Sistem pengelolaan**

Ketika infrastruktur belum memadai dan terjadi resistensi dari lingkungan, risiko eskalasi keluhan meningkat. Karena itu, Aletheia perlu menata operasional dengan baik, implementasinya bisa berupa aturan kedatangan-pulang, dan pengaturan ruang agar tidak bising, pengaturan parkir kendaraan agar tidak menyebabkan kemacetan, dan sebagainya. Pada saat yang sama, keterbatasan guru menghadapi ancaman kompetitor menuntut standarisasi kualitas: modul ajar, rubrik penilaian sederhana, dan pelaporan perkembangan siswa. Dalam layanan jasa, transparansi proses dan bukti pelayanan sering membantu memperkuat kepercayaan pelanggan (Zeithaml et al., 2018). Dari perspektif evaluasi program, SWOT membantu Aletheia mengubah informasi operasional menjadi agenda keputusan. Kekuatan internal menunjukkan “apa yang harus dijaga dan dipertahankan”, sedangkan kelemahan menunjukkan “apa yang harus dibangun sebagai sistem” (Patton, 2015). Peluang eksternal memberi arah ekspansi yang rasional (komunitas perumahan dan

Mandarin), sementara ancaman eksternal mengingatkan bahwa mutu layanan tidak akan bertahan tanpa tata kelola relasi sosial dan diferensiasi yang jelas.

Secara praktis, perbaikan mutu Aletheia dapat diprioritaskan dalam tiga hal yaitu.

- 1) Standarisasi tata kelola (SOP, pembagian peran, dokumentasi bukti, rapat evaluasi),
- 2) Penguatan kapasitas inti (rekrutmen/pelatihan guru dan modul ajar), serta
- 3) Penguatan komunikasi mutu (media sosial, testimoni, bukti pencapaian, relasi warga).

## SIMPULAN

Bahwa penerapan analisis SWOT efektif digunakan sebagai alat evaluasi mutu pada lembaga bimbingan belajar Aletheia di Poris, Tangerang. Hasil analisis mengungkapkan bahwa kekuatan utama lembaga terletak pada kerja sama tim yang solid, komunikasi yang baik dengan stakeholder, serta promosi organik melalui testimoni yang mampu menarik minat peserta didik. Namun demikian, kelemahan berupa belum optimalnya promosi media sosial, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya sumber daya guru menjadi faktor yang dapat menghambat peningkatan mutu layanan apabila tidak segera ditangani secara sistematis. Di sisi lain, peluang yang dimiliki lembaga cukup besar, terutama dari lingkungan perumahan yang kondusif, meningkatnya jumlah siswa, serta tingginya minat terhadap program bahasa Mandarin, sementara ancaman utama berasal dari persaingan dengan bimbel lain yang terhubung dengan sekolah serta adanya resistensi lingkungan sekitar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S., & Sulaeman, I. (2025). SWOT analysis as a strategic approach in improving education quality. *Shibyan: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 3(1), 1–13.
- Chigbu, U. E., Atiku, S. O., & Du Plessis, C. (2023). The science of literature reviews: Searching, identifying, selecting, and synthesising. *Publications*, 11(1), 2.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE.
- David, F. R., David, F. R., & David, M. E. (2023). *Strategic management: A competitive advantage approach, concepts and cases* (18th ed.). Pearson.
- Juhaidi, A., et al. (2024). Social media marketing of Islamic higher education. *Cogent Education*.
- Mahajan, R., Lim, W. M., Sareen, M., Kumar, S., & Panwar, R. (2023). Stakeholder theory. *Journal of Business Research*, 166, 114104. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114104>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Peng, A., Alias, M., & Mansor, A. N. (2024). Application of stakeholder theory in education management: A comprehensive systematic literature review. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 23(7), 478–503. <https://doi.org/10.26803/ijlter.23.7.26>
- Sodikin, S., & Gumiandari, S. (2021). Analisis SWOT mutu evaluasi pembelajaran. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 6(1), 59–69. <https://doi.org/10.26740/jdmp.v6n1.p59-69>
- Suherman, M. P. (2019). Bimbingan Belajar. *J. Chem. Inf. Model*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Mende, M. (2023). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill.